

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Obyek Penelitian

#### 1 Sejarah Berdirinya PT. Global Jet Teknologi Express Bakalan Krapyak (PT. J&T)



**Gambar 4.1**  
**Logo J&T Express**

PT. Global Jet Teknologi Express yang dikenal dengan PT. J&T Express, merupakan perusahaan layanan pengiriman express berdasarkan pengembangan dari sistem IT yang melayani pengiriman keseluruhan pendalaman kota, domestik, dan internasional termasuk bisnis *e-commerce*, yang fokus di pasar Indonesia dan secara bertahap akan berkembang di Asia Tenggara. Perusahaan J&T Express berkomitmen meningkatkan efisiensi dan kualitas dengan memanfaatkan sistem IT yang canggih bagi pelanggan melalui operasional 365 hari tanpa libur, 24 jam layanan keluhan pelanggan, sistem pantauan real time dan sistem klaim yang cepat. Cakupan layanannya diseluruh Indonesia, dimana hampir terdapat 100 pusat pendistribusian paket dengan peralatan yang profesional. Selain itu juga memiliki lebih dari 4000 titik operasi, memiliki lebih dari 30.000 sumber daya manusia terlatih, dan ribuan armada untuk mendukung pelayanan pengiriman antar kota, antar provinsi dan lintas pulau.<sup>1</sup>

PT. Global Jet Teknologi Express (J&T) Cabang Kudus merupakan salah satu pelayanan jasa pengiriman paket barang yang terdapat di Kudus. Selain memiliki kantor cabang, PT.

---

<sup>1</sup> MH. Yulianan, 'Sejarah Perkembangan J&T Express', 2021, p. 7 <[https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/8295/3/BAB II.pdf](https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/8295/3/BAB%20II.pdf)>, diakses 2 Februari 2023, jam 12.00 WIB.

Global Jet Teknologi Express (J&T) Cabang Kudus juga memiliki beberapa *counter* kecil di setiap kecamatan di Kudus. Di J&T Express Cabang Kudus di setiap kecamatan ada 3(tiga) atau 4 (empat) desa salah satunya di Kecamatan Kaliwungu ada 3 desa yakni, Desa Bakalan Krapyak, Desa Prambatan Kidul, dan Desa Mijen Kaliwungu. Salah satunya PT. Global Jet Teknologi Express (J&T) Bakalan Krapyak Cabang Kudus beralamat JL. KHR. Asnawi, Gendang Sewu, Kecamatan Kaliwungu, Kabupaten Kudus. Letak PT. Global Jet Teknologi Express (J&T) Bakalan Krapyak Cabang Kudus masih masuk dalam area perkotaan di daerah Kudus.<sup>2</sup>

PT. Global Jet Teknologi Express (J&T) Bakalan Krapyak Cabang Kudus yang masih dalam ruang lingkup perkotaan memudahkan semua *counter-counter* kecil yang dimiliki oleh PT. Global Jet Teknologi Express (J&T) cabang Kudus untuk melakukan pemusatan pengiriman, selain itu pilihan lokasi yang masih dalam area perkotaan juga memudahkan konsumen dan pengguna jasa untuk datang dan melakukan pengiriman paket barang.<sup>3</sup>

PT. Global Jet Teknologi Express (J&T) Bakalan Krapyak Cabang Kudus selain memiliki bangunan yang cukup besar juga disertai fasilitas lengkap dan didukung oleh alat-alat kerja yang berteknologi modern yang memudahkan dalam proses pelayanan dan pengiriman barang. Dikantor PT. Global Jet Teknologi Express Bakalan Krapyak Cabang Kudus memiliki 3 *Customer Servise* (Admin) yang melayani pengiriman paket barang dan pengambilan paket barang, banyaknya *Customer Servise* bertujuan untuk mempercepat dan memaksimalkan pelayanan dan proses pengiriman barang karena selama ini PT. Global Jet Teknologi Express (J&T) Bakalan Krapyak Cabang Kudus selalu ramai apalagi kalau ada promo besar-besaran dan juga mendekati lebaran banyak pengiriman paket ke konsumen. PT. Global Jet Teknologi Express (J&T) Bakalan Krapyak Cabang Kudus juga memiliki karyawan yang ditempatkan pada bagian Supervisor, *Customer*

---

<sup>2</sup> Hasil Dokumentasi Data dari PT. Global Jet Teknologi Express (J&T) cabang Kudus pada tanggal 17 Januari 2021

<sup>3</sup> Hasil Dokumentasi Data dari PT. Global Jet Teknologi Express (J&T) cabang Kudus pada tanggal 17 Januari 2021

*Servise* (pendataan pengiriman), *Sprinter* (mengantarkan barang paket).<sup>4</sup>

Kebutuhan melakukan kirim-mengirim barang dari satu wilayah ke wilayah lain merupakan salah satu peningkatan di sektor ekonomi masyarakat Indonesia. Di PT. Global Jet Teknologi Express (J&T) mengangkut paket barang paling banyak dari pelaku bisnis online. J&T Express Bakalan Krapyak Cabang Kudus tidak menerima barang berbahaya seperti obat-obatan terlarang, serta emas dan perak, uang koin, abu, cyanide, platinum, batu atau logam berharga, dan perangk, juga termasuk barang curian dan cek tunai, surat, dokumen, lukisan antik, dan lain-lainnya. Tetapi J&T Bakalan Krapyak Cabang Kudus mampu membantu meningkatkan ekonomi masyarakat, sehingga PT. Global Jet Teknologi Express (J&T) Bakalan Krapyak Cabang Kudus selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat Indonesia sebagai pemakai jasa pengiriman.<sup>5</sup>

Pengantaran pengiriman operasional di J&T Express Bakalan Krapyak Cabang Kudus dimulai pada jam 08.30-21.00. Jam 20.30 mobil pick up J&T Express dari kecamatan Kota menyerahkan paket barang tersebut ke J&T Express Bakalan Krapyak Kudus yang paket barang tersebut akan disortir untuk dikirimkan ke alamat konsumen dan *customer servise* mendata kembali paket barang tersebut sebelum dikirimkan ke konsumen. Pada saat pengiriman barang ke alamat konsumen kurir akan diberikan paket yang dikirimkan ke beberapa titik di Bakalan Krapyak. Di J&T Express Bakalan Krapyak ada dua cara mengirimkan paket yang pertama, kurir dihubungi pengguna jasa untuk mengambil paket barang dan diserahkan ke J&T Express untuk didata oleh *customer servise*, dan cara kedua yaitu pengguna jasa menyerahkan paket barang ke J&T Express yang akan didata oleh *customer servise* agar segera dikirimkan ke alamat konsumen.

---

<sup>4</sup> Hasil Observasi Lapangan dari PT. Global Jet Teknologi Express (J&T) cabang Kudus pada tanggal 17 Januari 2023

<sup>5</sup> Hasil Observasi Lapangan dari PT. Global Jet Teknologi Express (J&T) cabang Kudus pada tanggal 17 Januari 2023

## 2 Visi, Misi, dan Motto Perusahaan Jasa Pengiriman J&T Express

Pentingnya bagi suatu perusahaan untuk memiliki visi dan misi agar dapat menentukan berlangsungnya dari suatu perusahaan baik untuk masa kini maupun cita-cita untuk masa depan. Adapun visi dan misi perusahaan J&T Express, sebagai berikut :

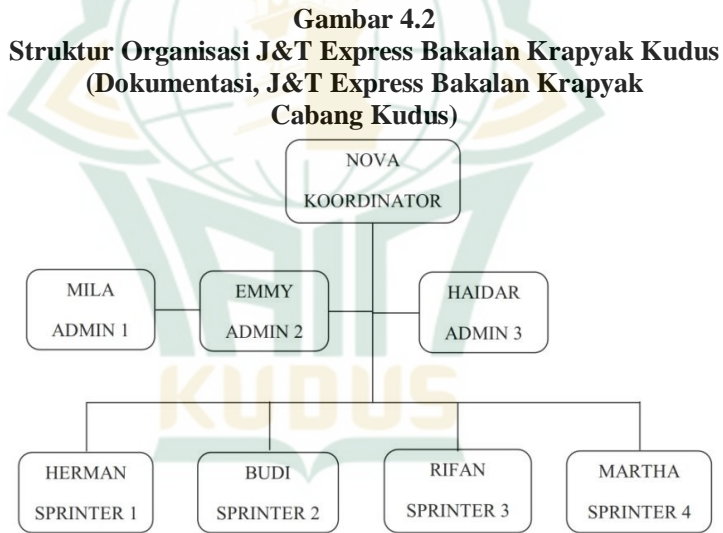
- a. Visi Perusahaan J&T Express:
  - 1) Mengembangkan dan meningkatkan layanan jasa pengiriman cargo dengan manajemen risiko yang handal.
  - 2) Menjadi perusahaan terkemuka dan terpercaya di Indonesia yang diakui oleh seluruh masyarakat.
  - 3) Meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang kurang mampu.
- b. Misi Perusahaan J&T Express:
  - 1) Memberikan layanan jasa pengiriman atau titipan yang memuaskan pelanggan di seluruh Indonesia.
  - 2) Menciptakan kondisi kerja yang mendukung agar karyawan dapat memberikan kontribusi terbaiknya dalam memajukan dan menjaga kelangsungan hidup perusahaan adalah tujuan dari penyelenggaraan usaha.
  - 3) Agar keuntungan bagi pemegang saham dapat ditingkatkan secara maksimal, bisnis cargo atau jasa titipan harus dijalankan dengan prinsip-prinsip manajemen risiko yang etis. Berpartisipasi dalam pengembangan ekonomi nasional.
  - 4) Bertumbuh dan berkembang bersama pelanggan serta meningkatkan nilai pemegang saham melalui semangat kerja dan peningkatan modal.
  - 5) Turut serta dalam upaya pemerintah membantu anak yatim piatu untuk mengurangi tingkat kemiskinan dan kelompok masyarakat dhu'afa.
  - 6) Kami membuka peluang kerja untuk masyarakat dengan gaji maksimum yang disesuaikan dengan standar pemerintah, terutama mereka yang berasal dari kalangan ekonomi menengah ke bawah.
  - 7) Kami berpartisipasi dalam program pemerintah untuk meningkatkan perekonomian masyarakat dengan mendistribusikan produk-produk kebutuhan rakyat

dengan harga yang terjangkau di seluruh wilayah Indonesia.

- c. Motto Perusahaan J&T Express
  - 1) Melayani pelanggan secara terpadu, cepat, dan aman sampai tujuan.
  - 2) Kepuasan pelanggan adalah harapan dan keluhan pelanggan adalah motivasi untuk memperbaiki diri.

**3 Struktur Organisasi J&T Express Bakalan Krapyak Cabang Kudus**

Dalam suatu organisasi tidak akan berkembang jika tidak adanya kerja sama dari masing-masing individu dalam mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM). J&T Express merupakan salah satu jasa pengiriman yang berkembang begitu menyeluruh dan melayani secara menyeluruh. Adapun struktur jabatan dari J&T Express dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Dibawah ini akan dijelaskan secara singkat mengenai beberapa pengertian penting yang berkaitan dengan struktur organisasi J&T Bakalan Krapyak Kudus, yaitu :

- a. Supervisor adalah individu yang berada tepat dibawah manajemen, bertanggung jawab untuk memantau dan

mengatur staff perusahaan dalam pelaksanaan tugas yang terdelegasikan.

- b. Admin atau Customer Service adalah bertugas menerima informasi atau telepon masuk dan keluar, melakukan tracing atau melakukan pelacakan pada barang yang dikirim dari pusat, dan menerima irder pick up dari customer.
- c. Sprinter adalah bertugas mengantarkan paket dari kantor J&T Express ke alamat tujuan dengan jam kerja senin-minggu mulai pukul 08.00-21.00. Kurir paket sama sprinter sama sekali artinya berbeda, kalau kurir J&T yakni untuk mengantarkan paket ke alamat penerima sesuai yang tertera pada paket yang dibawa, kurir mengambil paket dari kantor drop center atau drop point.<sup>6</sup>

Ada beberapa istilah yang seringkali digunakan pada saat pengiriman paket, khususnya yang digunakan oleh PT. Global Jet Teknologi Express (PT. J&T) Bakalan Krapyak Cabang Kudus :

- Gateway: Gudang pusat J&T Express di beberapa daerah di Indonesia, terutama di Kudus, yang digunakan untuk memberikan tanda pada paket kiriman bahwa sudah sampai di lokasi saat ini. Kode gateway biasanya singkatan dari nama daerah tempat paket berada.
- Sprinter: Kurir J&T Express yang bertugas mengantarkan barang pesanan ke alamat penerima. Kurir ini mengambil barang dari lokasi drop point sesuai dengan area kerjanya, dan kemudian mendistribusikan paket sesuai dengan data pengiriman yang diberikan. Kurir bekerja sesuai jadwal yang telah dipersiapkan oleh petugas drop point untuk menghindari kesalahan pengiriman paket, dan biasanya akan menghubungi nomor telepon penerima sebelum melakukan pengantaran.
- On Delivery: Status paket yang sedang dalam proses pengiriman.
- Nomor Pelacakan Dibuat: Status paket yang menunjukkan bahwa nomor resi sudah tersedia dan siap digunakan untuk melacak pengiriman.
- Find Drop Point: Proses pencairan paket untuk menuju ke lokasi gudang J&T Express.

---

<sup>6</sup> Hasil Observasi Lapangan dari PT. Global Jet Teknologi Express (J&T) cabang Kudus pada tanggal 17 Januari 2023

- Drop Point: Agen J&T Express di berbagai wilayah, mulai dari kecamatan hingga provinsi yang tersebar di seluruh Indonesia. Di agen ini, barang akan melewati proses identifikasi data sebelum dikirim dan sebelum diantar ke alamat penerima.
- Paket Akan Dikirimkan Di Drop Point : Paket akan dikirimkan ke drop point artinya paketan sudah dikonfirmasi dan akan diantarkan agen J&T terdekat.
- Paket akan diantar ke drop point, artinya setelah konfirmasi, agen J&T akan mengambil paket tersebut dari lokasi pengirim dan mengantarnya ke agen terdekat.
- Paket telah tiba di drop point, artinya paket telah diterima oleh agen J&T di agen terdekat.
- Drop center adalah pusat sortir untuk pengiriman barang ke daerah tujuan tertentu.
- Paket telah tiba di drop center, artinya paket telah tiba di gudang pusat J&T untuk disortir sebelum dikirim ke daerah tujuan.
- Layanan tarif pengiriman J&T dapat dilihat melalui Shipping Rates.
- Paket telah tiba di tujuan, artinya paket telah sampai di lokasi tujuan, termasuk di antaranya transit atau kota tujuan.
- Paket Telah Diterima: Barang yang dikirimkan telah diterima oleh penerima di lokasi tujuan.
- Konfirmasi Penerimaan: Informasi yang diinginkan oleh penerima paket, artinya paket yang telah dikirim telah diterima dengan benar di alamat tujuan. Jika tidak ada masalah yang dilaporkan oleh penerima seperti kerusakan barang atau keterlambatan pengiriman, maka proses ini dianggap lengkap dengan dokumentasi pendukung seperti foto, nama dan tanda tangan pada resi penerimaan barang.
- Kurir Sedang Mengirim: Saat kurir telah sampai di drop point, paket akan diantar ke alamat tujuan oleh kurir.
- Pemindaian: Paket sedang dalam proses pemindaian di daerah drop point J&T sebelum diantar ke alamat tujuan. Proses pemindaian dilakukan untuk memeriksa data penerima, alamat pengiriman, kode gateway dan nomor resi utama paket. Pemindaian ini dilakukan untuk memudahkan identifikasi barang dan mengecek data dari pengirim serta memastikan bahwa penerimaan sudah sesuai dengan data yang diberikan sebelumnya. Hal ini bertujuan untuk

- memastikan bahwa paket tidak salah diantarkan ke lokasi yang salah.
- Menunggu Diproses: Sementara barang akan disimpan di daerah drop point sampai jadwal pengiriman selanjutnya.
  - Bermasalah dalam Pemindaian: Barang sudah sampai di daerah drop point tetapi tidak dapat diproses karena beberapa alasan seperti sistem yang mengalami gangguan, salah pengurutan, isi paket mencurigakan dan sebagainya.
  - Simpan: Paket kiriman disimpan di kantor drop point terdekat dari alamat penerima karena berbagai alasan seperti cuaca yang tidak mendukung pengiriman, tiba di luar jam kerja pengiriman, atau lainnya. Informasi penyimpanan dapat dilihat melalui status tracking di situs resmi J&T atau aplikasi.
  - Bermasalah: Ada masalah dalam proses scanning yang membuat kurir tidak dapat mengirimkan paket meskipun sudah tiba di lokasi drop point. Beberapa masalah yang mungkin terjadi antara lain alamat penerima yang tidak lengkap, paket yang tercecer, sistem scanning yang bermasalah, atau isi paket yang tidak boleh dikirim.
  - Pick Up: Kurir J&T akan menjemput paket kiriman.
  - Has Been Picked Up: Barang sudah diambil oleh kurir J&T dari pengirim.
  - On Hold: Paket kiriman ditahan sementara karena beberapa alasan.
  - Invalid Airway Bill: Jika terjadi masalah dalam sistem tracking atau jaringan internet yang tidak stabil, maka proses tracking dapat tertunda. Oleh karena itu, pastikan bahwa nomor resi yang dimasukkan ke kolom resi tracking J&T sudah lengkap dan tidak ada kesalahan.
  - Package Is Successfully Delivered To Destination: Pengiriman sukses sampai ke lokasi tujuan.
  - Has Been Received Name: Barang sudah diterima dan nama penerima akan tercantum.
  - Transit Center: Gudang utama J&T yang berlokasi di beberapa kota besar di Indonesia. Ketika barang dikirim dari kota pengirim ke kota tujuan, barang akan transit di lokasi transit center terdekat antara kedua kota tersebut sebelum menuju drop point di kota tujuan. Contohnya, ketika barang



dikirim dari Jakarta ke Kudus, barang akan transit di transit center Semarang sebelum dikirim ke drop point di Kudus.<sup>7</sup>

**Gambar 4.3**  
**Cek Resi Pengiriman Barang**



<sup>7</sup> Hasil Observasi Lapangan dari PT. Global Jet Teknologi Express (J&T) cabang Kudus pada tanggal 17 Januari 2023

## B. Hasil Penelitian

### 1. Upaya Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Atas Keterlambatan Pengiriman Barang dan Kerusakan Barang

Hak dan kewajiban merupakan bagian penting yang dimiliki oleh setiap perusahaan. Misalnya, dalam sebuah perusahaan ekspedisi, mereka memiliki tanggung jawab dalam pengiriman barang, yang dapat dirasakan oleh para pelanggan saat terjadi masalah seperti keterlambatan atau kerusakan barang. Oleh karena itu, setiap perusahaan memiliki hak dan kewajiban yang perlu dipatuhi agar dapat menjalankan bisnis dengan baik dan memberikan layanan yang memuaskan kepada pelanggan atau hilangnya paket barang tersebut. Berikut pemaparan atau penjelasan bentuk tanggung jawab dari pihak J&T Express apabila terjadi keterlambatan pengiriman barang kepada konsumen dan pengguna jasa :

*Pertama*, pada tanggal 17 Januari 2023 dari Saudara Nova selaku Koordinator (Supervisor) J&T Express Bakalan Krapyak Cabang Kudus memaparkan dalam hal mengantisipasi keterlambatan pengiriman barang bahwa di J&T Express Bakalan Krapyak Kudus sangat langka terjadi keterlambatan pengiriman barang dikarenakan pihak dari J&T Express sangat teliti terhadap paket barang konsumen dan apabila konsumen salah ngirim alamat ke pengirim maka kita segera mungkin mengurus pengiriman barang tersebut. Dan ada 2 cara pengguna jasa mengirimkan paket barang ke J&T Express Bakalan Krapyak Kudus. Yang pertama kurir mengambil paket barang ke alamat tersebut kemudian diserahkan ke J&T Express untuk di data dan diproses untuk pengiriman barang ke alamat yang dituju. Yang kedua pengguna jasa datang langsung ke kantor J&T Express dengan tujuan mengirimkan paket barang ke alamat tujuan dan membayar ongkos kirim ke kurir senilai 12.000. Kasus keterlambatan pengiriman barang sering terjadi setiap tahunnya ketika ada promo online dan juga promo menjelang lebaran sehingga terjadi keterlambatan pengiriman barang karena pihak J&T Express benar-benar teliti pada saat terjadi kejadian tersebut.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Nova, Koordinator, wawancara oleh peneliti, 17 Januari 2023, wawancara 1, transkrip.

*Kedua*, pada tanggal 22 Januari 2023 dari Saudari Emmy selaku *customer service* J&T Express Bakalan Krapyak Cabang Kudus memaparkan pada dasarnya apabila kurir akan mengirimkan paket barang ke alamat tujuan maka dari pihak J&T Express khususnya *customer service* memberitahu atau menghubungi konsumen jika kurir akan mengirim paket barang ke alamat tujuan. Apabila paket tersebut belum sampai ke alamat yang di tuju maka konsumen berhak menghubungi pihak J&T Express atau menghubungi kurir yang mengantarkan paket barang. Langkah yang harus dilakukan *customer service* apabila pengguna jasa datang ke J&T Express untuk mengirimkan barang maka pihak J&T Express yakni dengan menanyakan identitas pengguna jasa dan alamat paket barang yang mau dikirim.<sup>9</sup>

*Ketiga*, pada tanggal 2 Februari 2023 dari Saudari Ema Hidayati sebagai pengguna layanan J&T Express cabang Kudus memaparkan apabila telah mengalami kasus keterlambatan pengiriman barang dan mengenai bentuk tanggung jawab ke pengguna jasa. Bentuk tanggung jawab J&T Express yang Saudari Ema Hidayanti dapatkan yakni dengan cara menghubungi kembali pihak J&T Express jika paket barang tersebut belum segera dikirim dan meminta ke *customer service* untuk segera mengirimkan paket barang tersebut agar konsumen tidak komplain kepada pengguna jasa. Saudari Ema Hidayanti telah menjelaskan bahwa paket barang yang dikirim ke luar kota telah mengalami kerusakan pada paket barang tersebut entah dari J&T Express Bakalan Krapyak Kudus atau dari J&T Express lainnya sehingga Ema Hodayanti telah mendapatkan komplain dari konsumen atas kejadian tersebut.<sup>10</sup>

Tanggung jawab pelaku terhadap konsumen apabila keterlambatan pengiriman barang dengan cara menghubungi atau mengkonfirmasi konsumen jika ada keterlambatan pengiriman barang dikarenakan waktu yang tidak memadai karena banyaknya paket barang atau barang menjadi overload sehingga pihak J&T Express. Upaya pencegahan keterlambatan dalam pengiriman barang dilakukan melalui pemaparan-pemaparan yang telah disajikan. Namun, apabila terjadi

---

<sup>9</sup> Emmy, *Customer Service*, wawancara oleh peneliti, 22 Januari 2023, wawancara 2, transkrip.

<sup>10</sup> Ema Hidayati, *Pengguna Jasa J&T* wawancara oleh peneliti, 2 Februari 2023, wawancara 3, transkrip.

keterlambatan pengiriman atau kerusakan, PT. J&T Cabang Kudus bersedia untuk mengatasi masalah tersebut memberikan tanggung jawab kepada pengguna jasa agar merasa puas dalam layanan dari PT. J&T Cabang Kudus dengan cara lebih berhati-hati dan lebih teliti untuk pengiriman barang sehingga tidak terjadi kejadian tersebut.

Potensi keterlambatan dan kerusakan dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya :

a. Lama pengiriman

Proses pengiriman di J&T Express Bakalan Krapyak Cabang Kudus ada beberapa pengiriman yakni, pengiriman antar satu kota, pengiriman beda kota, pengiriman satu provinsi, dan pengiriman beda provinsi. Pengiriman antar satu kota pengiriman barang antara 1-2 hari, pengiriman beda kota pengiriman barang antara 1-3 hari, pengiriman satu provinsi pengiriman barang antara 2-3 hari, dan sedangkan pengiriman beda provinsi pengiriman barang antara 2-5 hari. Apabila ada pengiriman barang cari luar negara berkisar sekitar 2 minggu karena itu sudah termasuk pengiriman barang via laut.

b. Faktor keterlambatan pengiriman barang

Pengiriman barang memang sekarang ini memiliki peranan yang sangat krusial, karena banyak bisnis yang menggunakan konsep online. Dan dengan maraknya bisnis online, jasa ekspedisi pengiriman barang itu jadi satu hal yang memang sangat dibutuhkan saat ini. Namun terkadang jasa ekspedisi pun bisa sampai terlambat dalam mengirim barang ke alamat tujuan. Keterlambatan memang sangat mungkin untuk terjadi, meskipun sebenarnya bukan hal yang baik dan bisa menjadi nilai minus bagi pengguna jasa ekspedisi. Namun tetap saja bahwa keterlambatan pengiriman barang sendiri memang memiliki beberapa faktor penyebab. Pada kesempatan kali ini, peneliti menjelaskan faktor yang menyebabkan keterlambatan pengiriman barang :

1) Faktor Eksternal

a) Bencana Alam

Faktor eksternal pertama adalah bencana, faktor ini menyebabkan terlambatnya pengiriman barang yaitu bisa dikarenakan cuaca buruk, banjir, dan bencana alam lainnya. Umumnya paket yang dikirim kurir bisa menjadi terhambatnya pengiriman barang

dikarenakan hujan deras dengan waktu yang lama. Dan bisa juga apabila mobil pengangkut paket barang yang dari pusat akan dikirimkan ke agen-agen J&T Express akan menjadi terhambat apabila di tengah perjalanan terjadi kemacetan dan itu juga bisa membuat pengiriman barang menjadi tertunda atau terlambat. Atau bisa juga apabila ada pengiriman dari luar negara dan pengirimannya melalui via laut itu pun menjadi hambatan apabila ada badai, cuaca buruk, hujan deras itu akan menjadi pengiriman paket barang menjadi terlambat.

b) Promo Online shop

Faktor eksternal yang kedua adalah promo online shop, faktor ini juga menyebabkan terlambatnya pengiriman barang. Faktor eksternal yang kedua adalah promo online shop, faktor ini juga menyebabkan terlambatnya pengiriman barang. Dikarenakan sekarang banyak yang berjualan Online Shop misalnya, TikTokShop atau Live di TikTok, Shopee, Via Whatsapp, Via Instagram dan itu semua menarik perhatian semua orang untuk membeli barang dan melakukan transaksi jual beli barang tersebut melalui Online Shop karena barang yang ditawarkan murah atau banyak diskon contoh, harga yang ditawarkan senilai 1 rupiah, 11 rupiah, diskonnya sebesar 0% dan ada juga promo 11.11 atau 12.12 Big Sale.

Dengan menarik perhatian semua orang untuk melakukan transaksi jual beli online shop, maka dari itu pengiriman barang membludak dan menyebabkan terlambatnya pengiriman barang sehingga gudang transit menjadi overload atau gudang menjadi penuh dengan adanya promo Online Shop.

c) Alamat Tidak Jelas

Faktor eksternal yang ketiga adalah alamat yang tidak jelas. Sebelum paket barang dikirimkan ke alamat yang dituju, terkadang pengguna jasa atau konsumen sering lalai dalam melakukan pengisian alamat yang dituju yang mana menyebabkan kesulitan pada kurir terlambat pengiriman paket barang. Maka dari itu, kurir memastikan dulu apakah alamat sesuai

titik tujuan. Dan di J&T Express Bakalan Krpyak Cabang Kudus sering terjadi seperti alamat yang tidak jelas.

## 2) Faktor Internal

### a) Kurir

Faktor internal yang pertama, kemungkinan ini penyebab keterlambatan pengiriman barang. Terkadang kurir ada yang memang kinerjanya lambat, sehingga akhirnya pengiriman pun mengalami keterlambatan pengiriman. Bisa juga saat pengiriman barang kurir tersebut memilih alamat yang dekat dengan kantor J&T Express Bakalan Krpyak Cabang jadi alamatnya yang jauh dari kantor J&T Express Bakalan Krpyak Cabang akan mengalami terlambatnya pengiriman. Ada suatu pernyataan atau komplain dari konsumen jika kurir selalu lama saat pengiriman dan dijelaskan bahwa kurir mengirimkan paket barang ke alamat tujuan memilih lokasi terdekat terlebih dahulu sehingga kita sebagai konsumen tidak bisa menyalahkan apabila kurir telah menghubungi konsumen jika paket barang akan tiba tetapi 1x24 jam belum sampai tujuan maka konsumen berhak komplain kepada kurir atau pihak J&T Express Cabang Kudus.

### b) Agen

Faktor internal kedua adalah faktor ini bisa terjadi jika sistem jasa ekspedisi membuat kesalahan misal, salah memasukkan data maka data tersebut tidak akan masuk ke sistem tersebut. Dan jika dari agen terlambat mengirimkan paket barang ke pusat maka semakin lambat pengiriman ke konsumen.<sup>11</sup>

### c) Barang yang rusak

Faktor internal yang ketiga adalah barang rusak. Hal ini sering terjadi saat pengiriman barang. Kerusakan pada barang bisa juga kesalahan dari jasa ekspedisi ataupun dari pengiriman yang packingannya kurang diteliti atau kurang rapi. Bahwasanya apabila paket barang konsumen telah terjadi kerusakan pada

---

<sup>11</sup> Nova, Koordinator, wawancara oleh peneliti, 17 Januari 2023, wawancara 1, transkrip.

paket barang maka kepercayaan konsumen pada jasa ekspedisi dan juga ke pengguna jasa akan hilang kepuasan dari konsumen.<sup>12</sup>

- d) Pengiriman barang dari gudang satu ke gudang yang lain.

Faktor yang terakhir disebut juga dengan gudang transit, dimana barang akan digabungkan beberapa paket kiriman dengan tempat tujuan pengiriman paket tersebut. Apabila ada promo OnlineShop yang membludak dan digudang transit mengalami overload maka pemrosesan di gudang transit bisa mencapai 3 (tiga) hari. Hal itu bisa terjadi keterlambatan pada pengiriman barang.<sup>13</sup>

## **2. Upaya Perlindungan Hukum Konsumen Bagi Pengguna Jasa Ekspedisi di J&T Express Bakalan Krapyak Cabang Kudus**

Perlindungan hukum adalah bentuk perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum melalui perangkat hukum, yang dapat bersifat pencegahan atau penindakan, serta dapat dituangkan dalam bentuk yang tertulis ataupun yang tidak tertulis. Menurut teori-teori hukum, konsumen yang mengalami kerugian dianggap sebagai pihak yang dirugikan dan berhak meminta ganti rugi kepada pelaku usaha.<sup>14</sup>

Jika dilihat dari isi Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), perusahaan yang menyediakan layanan pengiriman barang dapat dikategorikan sebagai ekspedisi. Menurut Pasal 86 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang mengatakan bahwa definisi ekspedisi adalah seseorang yang bekerja di bidang transportasi barang dagangan dan bertanggung jawab untuk mengirimkan barang-barang tersebut sesegera mungkin dengan cara yang teratur, setelah menerima barang-barang tersebut dari pengirim, dan harus melakukan segala upaya untuk memastikan keselamatan barang. Namun, tidak ada ketentuan yang mengatur perlindungan ekspedisi jika terjadi

---

<sup>12</sup> Ema Hidayati, Pengguna Jasa J&T wawancara oleh peneliti, 2 Februari 2023, wawancara 3, transkrip.

<sup>13</sup> Nova, Koordinator, wawancara oleh peneliti, 17 Januari 2023, wawancara 1, transkrip.

<sup>14</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001), hlm 21.

keterlambatan pengiriman barang Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. Pasal 88 mengatur bahwa pihak ekspediter yang mengirim barang akan bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang tersebut.

Konsumen dan perusahaan jasa pengiriman barang melakukan suatu perjanjian sebelum melakukan pengiriman barang. Menurut Pasal 1313 KUH Perdata, perjanjian adalah suatu tindakan di mana satu atau lebih orang berjanji kepada satu atau lebih orang lain. Perjanjian yang dibuat antara konsumen dan perusahaan jasa pengiriman barang tersebut disebut sebagai perjanjian ekspedisi. Perjanjian ekspedisi merupakan sebuah perjanjian saling mengikat antara ekspediter dan pengirim. Ekspediter berjanji untuk menemukan pengangkutan yang baik bagi pengirim, sedangkan pengirim berjanji untuk membayar sejumlah biaya kepada ekspediter.<sup>15</sup> Jika terjadi keterlambatan dalam pengiriman, Hal tersebut menunjukkan bahwa perusahaan pengiriman barang tidak memenuhi kewajibannya yang telah disepakati dalam perjanjian pengiriman barang. Ini disebut sebagai wanprestasi. Jika terjadi wanprestasi, perusahaan pengiriman barang dapat diminta untuk mengganti kerugian sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 1243 KUH Perdata.

Berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen adalah istilah yang merujuk pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf g menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk memperoleh penggantian atau kompensasi jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau standar yang diharapkan. Jika kualitas atau kuantitas barang atau jasa yang dikonsumsi oleh konsumen tidak sesuai dengan nilai yang telah dibayarkan, konsumen berhak mendapatkan penggantian yang adil, sejumlah kompensasi yang disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku atau kesepakatan antara kedua belah pihak.<sup>16</sup> Selain itu, dalam Pasal 7 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) juga menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk memberikan kompensasi jika barang atau jasa yang diterima ganti rugi atau dimanfaatkan

---

<sup>15</sup> Purwositjpto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia* (Jakarta: Djambatan, 1991), hlm 13.

<sup>16</sup> Celine Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), hlm 37.



oleh konsumen tidak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.<sup>17</sup>

Jika pengiriman barang mengalami keterlambatan, konsumen bisa mengalami kerugian baik secara materiil maupun immateriil. Ini terjadi karena jenis barang yang dikirim bisa cepat kadaluarsa atau menjadi kurang bermanfaat jika diterima terlambat. Oleh karena itu, hak konsumen yang terkena masalah pengiriman sangat penting untuk dilindungi. Demikian hal ini, pihak pelaku usaha harus memberikan ganti rugi kepada konsumen sebagai tindakan hukum yang melindungi hak-hak konsumen, seperti yang diatur dalam Pasal 4 ayat 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen berhak mendapatkan jaminan bahwa jika barang tidak dikirim tepat waktu, maka mereka berhak atas ganti rugi dari pihak pelaku usaha.<sup>18</sup> R. Subekti berpendapat bahwa ketidakmelaksanakan kewajiban yang telah disepakati dapat dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan Pasal 1237 KUH Perdata. Keterlambatan pengiriman yang bisa dijadikan alasan untuk mendapatkan ganti rugi adalah keterlambatan yang apabila terjadi kelalaian dari karyawan jasa pengiriman barang, hal ini dapat dianggap sebagai wanprestasi. Namun, jika terdapat situasi *force majeure*, maka pengirim barang tidak dapat menuntut ganti rugi.<sup>19</sup>

Sebagai contoh, J&T Express dapat mengirim barang melebihi waktu yang telah diestimasikan dan dijanjikan. Jika J&T Express Bakalan Krapyak Cabang Kudus melakukan kesalahan wanprestasi, maka mereka harus memberi tahu pengirim dan penerima akan diinformasikan bahwa pengiriman tidak berhasil sampai ke alamat tujuan. Gagalnya pengiriman dapat disebabkan oleh alamat yang tidak valid atau tidak ditemukan, sehingga J&T Express Bakalan Krapyak Cabang Kudus harus meminta informasi lebih lanjut dari pengirim. Apabila dalam waktu selama 3 (tiga) hari, pengirim tidak memberikan informasi yang rinci mengenai alamat, maka J&T Express Bakalan Krapyak Cabang Kudus akan mengembalikan barang biaya ongkos kirim dan melakukan hal-hal yang telah dijanjikan, namun barang kiriman tidak akan sampai sesuai

---

<sup>17</sup> Peraturan Pemerintah, Pasal 7 UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999 (Jakarta, 1999).

<sup>18</sup> Peraturan Pemerintah, Pasal 4 *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*.

<sup>19</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian* (Jakarta: Intermasa, 2005), hlm 50.

dengan janji yang telah dijanjikan, seperti contohnya ketika barang kiriman sudah dipacking dalam kondisi baik sesuai standar, tetapi saat barang sampai di alamat tujuan menjadi penyebab kerusakan dan kekurangan barang oleh J&T Express Bakalan Krpyak Cabang Kudus atau kesalahan manusia (human error). Maka apabila J&T Express Bakalan Krpyak Cabang Kudus terbukti melakukan kesalahan atas dasar wanprestasi, J&T Express Bakalan Krpyak Cabang Kudus harus mengganti kerugian yang diderita pengirim maupun penerima yang disebabkan baik oleh karyawan J&T Express Bakalan Krpyak Cabang Kudus maupun pengemudi selama kegiatan pengangkutan atau pengiriman barang dilaksanakan.

Ada contoh lain yang dikemukakan oleh Ema Hidayati selaku pengguna jasa J&T Express Bakalan Krpyak Cabang Kudus, yang pada saat itu Ema Hidayati telah mengirim barang ke J&T Express Bakalan Krpyak Cabang Kudus yang barang tersebut sudah dijemput kurir J&T tetapi pada saat sampai counter kurir tersebut tidak mendata paket barang dari Ema Hidayati selam 1x24 jam sampai kurir tersebut bertanya kepada sesama kurir tentang paket barang tersebut. Setelah bertanya akhirnya paket barang ditemukan dan langsung dikirim ke alamat tujuan. Apabila pihak J&T Express Bakalan Krpyak Cabang Kudus tidak mendata paket barang tersebut, Ema Hidayati berhak mendapatkan ganti rugi dikarenakan pengiriman barang tersebut tidak sesuai estimasi.

### **3. Upaya Bentuk Perlindungan Konsumen Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Menurut Hukum Ekonomi Syariah**

Rukun Islam mencakup hubungan antara seseorang dengan orang lain yang diatur oleh muamalah. Dalam hukum muamalat Islam, ada prinsip-prinsip yang telah dirumuskan bahwa semua bentuk muamalah pada dasarnya adalah halal, kecuali telah ditentukan oleh Al-Qur'an dan Sunnah. Muamalah dilakukan secara sukarela dan tidak melibatkan unsur paksaan. Selain itu, muamalah dilakukan dengan pertimbangan manfaat dan menghindari madlarat dalam hidup bermasyarakat, serta dengan memperhatikan nilai keadilan dan menghindari unsur

penindasan atau pengambilan kesempatan.<sup>20</sup> Transaksi muamalah sekarang sudah berbeda dengan apa yang dilakukan oleh ulama klasik pada zaman dahulu, karena seiring dengan perkembangan zaman, transaksi tersebut telah menjadi suatu terobosan baru dalam dunia modern.

Dalam situasi ini, layanan pengiriman barang dapat dikategorikan sebagai jual beli jasa, yang dalam Islam dikenal dengan istilah Ijarah. Secara etimologi, Ijarah bermakna upah (Ujrah), sedangkan secara termonologi Ijarah mengacu pada kontrak atas jasa atau manfaat yang memiliki nilai ekonomis (Maqshudah), yang diserahkan dan diterima oleh orang lain dengan menggunakan upah yang telah ditentukan.<sup>21</sup>

Ijarah adalah menjual manfaat atau dapat juga diartikan sebagai akad pemindahan hak untuk menggunakan barang atau jasa dalam jangka waktu tertentu melalui pembayaran sewa tanpa pemindahan kepemilikan atas barang tersebut.<sup>22</sup> Obyek akad ijarah adalah manfaat itu sendiri, bukan obyeknya. Ijarah adalah transaksi jual beli manfaat yang dilakukan antara dua pihak menurut hukum Islam. Kegiatan Ijarah ini tidak terlepas dari kehidupan kita sehari-hari, baik di lingkungan keluarga maupun di masyarakat sekitar.

Perjanjian pengiriman ini adalah suatu kesepakatan timbal balik, di mana pihak pengiriman berjanji untuk mengirimkan pengiriman barang dari kantor J&T ke tempat tujuan tertentu, dan konsumen sebagai pemberi order akan membayar biaya atau ongkos kirim sesuai kesepakatan. Dalam hal ini, terlihat bahwa kedua belah pihak memiliki kewajiban yang harus dipenuhi, antara lain:

- a. Pihak yang bertanggung jawab atas pengangkutan harus memastikan barang atau orang yang diangkut sampai ke tempat tujuan dengan aman dan selamat.
- b. Pihak pengirim atau pemberi jasa pengiriman wajib membayar biaya kiriman dan menyerahkan barang yang dikirimkan ke alamat tujuan yang tertera dalam surat pengirim. Kemudian, barang tersebut akan diserahkan

---

<sup>20</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah Dari Teori Kepraktek* (Jakarta: Tazkia Cendekia, 2001), hlm 160.

<sup>21</sup> Tim Laskar Pelangi, *Metodologi Fiqih Muamalah* (Kediri: Lirboyo Press, 2013), cet II, hlm 278.

<sup>22</sup> Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqh Muamalah* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2010), cet I, hlm 153.

kepada penerima sebagai pihak ketiga yang turut bertanggung jawab atas pengiriman.

- c. Apabila ada kesepakatan bahwa barang yang diterima dianggap sebagai hadiah, maka penerima barang akan diberi hak untuk melakukan sesuatu pada barang tersebut berdasarkan Pasal 1317 KUH Perdata.<sup>23</sup>

Kontrak Ijarah dapat dibatalkan secara sepihak oleh salah satu pihak yang terlibat dalam kontrak atau karena aset sewa yang tidak memberikan manfaat lagi. Kontrak juga bisa berakhir karena masa perjanjian telah habis atau karena alasan lain yang dibenarkan oleh syariah. Dalam hal ini, perusahaan ekspedisi berperan sebagai Al-Ajir Al-Musyarak yang menyediakan layanan sewa untuk masyarakat umum, dan bertanggung jawab atas keterlambatan pengiriman barang meskipun bukan disebabkan oleh kelalaiannya. Bentuk tanggung jawab yang diberikan adalah ganti rugi atas keterlambatan pengiriman barang yang dititipkan apabila barang tersebut hilang maka harus mengganti utuh barang tersebut.<sup>24</sup>

### C. Analisis Data

Sebagai pihak jasa pengangkutan barang, tanggung jawab adalah kondisi yang harus bertanggung jawab atas segala hal, yang dapat diminta pertanggungjawaban, diperdebatkan, dan dipertanyakan.<sup>25</sup> Tanggung jawab hukum merujuk pada kesadaran seseorang terhadap tanggung jawab mencakup perbuatan yang sengaja maupun tidak sengaja, serta menyangkut tindakan sebagai bentuk kesadaran atau kewajiban yang harus dilakukan oleh seseorang.<sup>26</sup> Terkait dengan pertanggungjawaban pengangkutan menurut ketentuan yang diatur dalam Pasal 468 KUHD jika barang rusak pada saat pengiriman yang bertanggung jawab adalah

---

<sup>23</sup> Soegijatna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang* (Jakarta: Rineka Cipta, 1995), hlm 540.

<sup>24</sup> Dian Restu Salsabila, Mohammad Fateh, and Heny Rahmawati, 'Analisis Hukum Islam Dan Hukum Positif Terhadap Pembatalan Sepihak Perjanjian Sewa Menyewa', 6, 2022, hlm 161.

<sup>25</sup> Sarjana, I. M., 'Pertanggungjawaban PT. Citra Van Titipan Kilat Atas Lewatnya Waktu Tujuan Pengiriman Makanan Di Kota Denpasar', *Ilmu Hukum*, 6 (2018), 1–14 <<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/54433/32244>>, hlm 9.

<sup>26</sup> Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), cet. 13, hlm 318.

pengangkut. Hal ini dikecualikan oleh keadaan overmacht, maka pengangkut lepas dari tanggung jawab akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya.<sup>27</sup>

Pengangkutan wajib memastikan pengangkutan barang yang aman dan selamat hingga sampai tujuan. Jika terjadi kerusakan atau keterlambatan karena kelalaiannya terhadap barang yang diangkut, pengangkut berkewajiban memberikan ganti rugi kepada pemilik atau pengirim barang.<sup>28</sup> Jika terjadi kerusakan barang saat pengiriman melalui jasa ekspedisi pengiriman barang yang disebabkan oleh pengangkut, perusahaan harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Tanggung jawab pengangkut diatur dalam Pasal 1236 dan Pasal 1246 KUH Perdata. Menurut Pasal 1236, pengangkut harus memberikan ganti rugi atas biaya dan kerugian yang patut diterima jika pengangkut tidak dapat menyerahkan atau tidak layak untuk menyelamatkan barang yang diangkut. Pasal 1246 mengatur bahwa biaya kerugian bunga meliputi kerugian yang diderita dan keuntungan yang seharusnya diperoleh. Pasal 93 KUHD menyatakan bahwa jika barang angkutan tiba di tempat tujuan dalam kondisi rusak yang tidak dapat dilihat oleh penerima dari luar, maka penerima berhak menuntut pemeriksaan oleh pengadilan dalam waktu 2x24 jam setelah menerima barang. Prosedur pemeriksaan dilakukan secara sukarela dengan mengajukan surat permohonan sederhana Pasal 93 KUHD untuk mendorong pihak penerima membuka packing dan memeriksa barang dengan teliti. Pemeriksaan oleh tenaga ahli (surveyor) sangat mahal dan harus digunakan secara efisien.<sup>29</sup>

Dari hasil pengumpulan data yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa jasa pengiriman barang memiliki tanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh konsumennya

---

<sup>27</sup> Baskara, A. A. N. B., Udiana, I. M., & Sukranatha, A. A. K, 'Tanggung Jawab J&T Express Apabila Terjadi Kerusakan Dalam Pengangkutan Barang', *Ilmu Hukum*, 8 (2020), 1–15 <<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/56671>>, hlm 22.

<sup>28</sup> Agastya, I. B. K., Udiana, I. M., & Sukranatha, A. A. K, 'Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Pada PT. Pahala Express Delivery Denpasar', *Ilmu Hukum*, 7 (2019), 1–15, hlm 10.

<sup>29</sup> Putri, K. A. A., Sukranatha, A. A. K., & Pujawan, I. M, 'Tanggung Jawab Perusahaan Angkutan Darat Terhadap Barang Kiriman Apabila Mengalami Kerusakan', *Ilmu Hukum*, 3 (2015), 1–11 <<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/36945>>, hlm 9.

akibat kelalaian pengangkut dalam proses pengiriman barang. Hal ini diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen Pasal 26 yang menyatakan bahwa mewajibkan penjual jasa untuk memenuhi jaminan atau garansi yang telah disepakati atau disetujui dalam perjanjian.<sup>30</sup>

Beberapa pernyataan diatas, selanjutnya penulis akan menganalisis data-data yang penulis peroleh selama di lapangan. Pembahasan analisis data akan dibahas lebih rinci sebagai berikut :

### **1. Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Atas Pengiriman Barang**

Hak dan kewajiban merupakan aspek penting yang harus diterapkan oleh setiap perusahaan. Sebagai contoh, perusahaan ekspedisi memiliki hak dan kewajiban, termasuk dalam bentuk tanggung jawab terhadap pengiriman paket barang. Berikut merupakan beberapa bentuk tanggungjawab yang diterapkan PT. Global Jet Teknologi Express

#### **a. Uji Pengecekan Paket Barang**

Pengecekan paket barang ini dilakukan secara langsung oleh *Customer Servise* J&T Express Bakalan Krapyak Cabang Kudus. Pada saat seseorang mengirimkan paket barang, langsung diproses dan segera dikirimkan ke alamat tujuan. Hal ini wajib dilakukan agar ketika ada paket barang dikirim sesuai estimasinya. Apabila pihak J&T Express Bakalan Krapyak Cabang Kudus terlambat mengirimkan paket barang maka paket barang tidak akan sampai pada estimasi yang ditentukan.

#### **b. Mengecek Nomor Resi Pengiriman Paket Barang**

Ketika seseorang setelah menyerahkan paket barang ke Kantor J&T Express Bakalan Krapyak Cabang Kudus kemudian seseorang tersebut diberikan nomor resi gunanya untuk mengecek paket barang. Nomor resi pengiriman paket barang merupakan surat tanda bukti pengiriman barang dengan tanda nomor tertentu dimana nomor yang tertera dapat digunakan untuk mengetahui keberadaan paket barang yang dikirim ketika paket barang tersebut belum sampai ke tempat tujuan.

---

<sup>30</sup> Supriyatni, R, 'Tanggung Jawab Pelaku Usaha PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Atas Penggunaan Perjanjian Baku Dihubungkan Dengan Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', *Sosiohumaniora*, 9 (2007), 1-13 <<https://doi.org/https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v9i3.5571>>, hlm 232.

Apabila paket barang dalam 1 (satu) hari masih di jasa ekspedisi lainnya maka si pengirim dan si penerima menghubungi jasa ekspedisi tersebut supaya segera diproses secepat mungkin.

**c. Siap Tanggung Jawab atau Ganti Rugi Apabila Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang**

PT. J&T menyatakan siap ganti rugi jika terjadi keterlambatan pengiriman barang yang disebabkan oleh PT. J&T. Oleh karena itu, keterlambatan pengiriman barang, bentuk ganti rugi yakni mencari paket barang tersebut dan segera memproses paket barang. Apabila terjadi keterlambatan pengiriman barang oleh J&T Express, sebelumnya perusahaan akan melakukan evaluasi terlebih dahulu untuk mengetahui penyebab terjadinya keterlambatan, apakah disebabkan oleh keadaan memaksa (force majeure) atau murni karena human error, apabila memang terbukti karena kesalahan dari si pengemudi atau kurir maka J&T Express akan mengganti kerugian berupa memproses paket barang secepat mungkin.

Tanggung jawab pelaku terhadap konsumen, pertama konsumen salah mengirimkan alamat pihak J&T Express dengan cara menghubungi atau mengkonfirmasi konsumen jika alamat yang dikirimkan salah kemudian pihak J&T Express mengatur kembali atau memproses alamat yang sebenarnya sehingga bisa dikirimkan ke alamat konsumen apabila alamatnya di Jepara dan akan diproses pengiriman akan dikenakan ongkos kirim sebesar 11.000, Kedua paket barang tersisipkan di paket barang lainnya dan pihak J&T Express segera mencari paket barang tersebut sehingga langsung dikirimkan ke alamat konsumen, Ketiga kurir terlambata mengirimkan paket ke alamat konsumen dikarenakan banyaknya paket barang yang akan dikirimkan ke alamat konsumen sehingga kurir mengantarkan ke alamat terdekat terlebih dahulu apabila waktu tidak memadai akan dikirimkan ke hari selanjutnya.

Kasus keterlambatan pengiriman barang di J&T Express Bakalan Krapyak Kudus pada bulan Januari-April ada 3 kasus yakni konsumen salah mengirimkan alamat, kurir terlambat mengantarkan paket barang ke alamat konsumen, dan banyaknya paket barang yang diterima di J&T Express Bakalan

Krapyak Kudus sehingga terjadi overload pada gudang J&T Express Bakalan Krapyak Kudus dan banyak paket barang yang packingannya rusak. Pada bulan Januari-Maret sering terjadi kasus konsumen salah ngirim alamat sebanyak 10 kali dalam tiga bulan. Tanggung jawab dan perlindungan konsumen dari J&T Express Bakalan Krapyak ke konsumen yakni dengan cara menghubungi atau mengkonfirmasi konsumen jika alamat yang dikirimkan salah kemudian pihak J&T Express mengatur kembali atau memproses alamat yang sebenarnya sehingga bisa dikirimkan ke alamat konsumen. Seperti contoh, konsumen ngirim alamat ke Kudus tapi alamat sebenarnya adalah Jepara maka akan di proses pengiriman dan dikenakan ongkos kirim sebesar 11.000.

Dan pada bulan April atau kurang dari satu minggu menjelang lebaran terjadi kasus sebanyak 7 kali yaitu tenaga kurir tidak kompeten atau kurir terlambat mengantarkan paket barang ke alamat konsumen dikarenakan banyaknya paket barang konsumen yang akan dikirim pada hari itu juga. Tanggung jawab dan perlindungan konsumen dari J&T Express Bakalan Krapyak ke konsumen J&T Express Bakalan Krapyak yakni dengan cara apabila waktu tidak memadai untuk mengantarkan paket barang kepada konsumen maka konsumen akan dikonfirmasi J&T Express Bakalan Krapyak apabila ada keterlambatnya paket barang ke alamat tujuan dan akan dikirim kembali di hari besoknya. Banyaknya paket barang yang diterima di J&T Express Bakalan Krapyak sehingga terjadi overload pada gudang J&T Express Bakalan Krapyak sehingga banyak paket barang yang packingannya rusak itu terjadi sebanyak 3 kali. Tanggung jawab atau perlindungan konsumen dari J&T Express Bakalan Krapyak yakni dengan cara mempacking kembali paket barang tersebut yang sudah rusak supaya konsumen lebih puas dengan paket barang yang diterimanya dan langsung akan dikirimkan ke alamat konsumen. Dan apabila dalam perjalanan terjadi kecelakaan seperti kejadian kemarin waktu menjelang lebaran maka yang akan bertanggung jawab atau perlindungan konsumen yaitu pengangkut yang akan mengganti rugi atau bertanggung jawab ke konsumen atau pengguna jasa karena kejadian tersebut murni dari pengangkutan J&T Express.<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup> Nova, Koordinator, wawancara oleh peneliti, 17 Januari 2023, wawancara 1, transkrip



## 2. Analisis Perlindungan Hukum Konsumen Bagi Pengguna Jasa Ekspedisi di J&T Express Bakalan Krapyak

Pemerintah memiliki peran utama dalam memperjuangkan kepentingan konsumen dengan menciptakan lingkungan yang kondusif. Hal ini dapat dicapai dengan mengamati hak-hak konsumen dan menciptakan aturan-aturan yang efektif untuk mengontrol aktivitas para pengusaha. Aturan-aturan tersebut dapat berupa aturan publik atau privat. Hukum publik mencakup semua peraturan hukum yang berisi norma-norma untuk kepentingan umum seperti hukum pidana, hukum administrasi negara, dan hukum tata negara di Indonesia termasuk dalam kategori hukum publik. Di sisi lain, hukum privat mengatur norma-norma yang berkaitan dengan kepentingan individu dan dapat disebut sebagai hukum perorangan. Contoh hukum privat adalah hukum perdata, hukum dagang, dan hukum adat yang hanya mengatur kepentingan pribadi.

Beberapa argumen yang mendukung konsep Negara sejahtera dalam konteks perlindungan konsumen meliputi:

- a. Di masyarakat modern, banyak produk yang diproduksi secara massal dan dikonsumsi secara massal.
- b. Produksi massal dan penggunaan teknologi modern memiliki potensi untuk menghasilkan produk cacat, produk yang tidak memenuhi standar, dan produk yang berbahaya bagi konsumen.
- c. Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha sering kali tidak seimbang.
- d. Persaingan yang sempurna yang mendukung teori kedaulatan konsumen jarang terjadi dalam praktiknya.<sup>32</sup>

Dalam konteks Indonesia, undang-undang Perlindungan Konsumen telah ditetapkan oleh pemerintah dan memberikan payung hukum yang jelas, sehingga perlindungan terhadap hak-hak konsumen dapat dilakukan dengan optimisme. Konsep perlindungan konsumen sendiri, sesuai dengan Pasal 1 ayat (1) dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, mengacu pada segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup> Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak* (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 2004), hlm 30.

<sup>33</sup> Peraturan Pemerintah, Pasal 1 (1) *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*.

Definisi hukum perlindungan konsumen menurut A.z. Nasution adalah bagian dari hukum konsumen yang berisi asas-asas atau kaidah-kaidah yang berfungsi untuk mengatur serta memberikan perlindungan terhadap kepentingan konsumen”.

Rumusan tentang perlindungan konsumen dalam undang-undang memiliki susunan kalimat yang mudah dipahami dan meliputi banyak hal yang menjamin kepastian hukum bagi konsumen untuk mencegah pelaku usaha yang bertindak sewenang-wenang dan merugikan konsumen. Meskipun tujuan utama undang-undang perlindungan konsumen adalah untuk melindungi konsumen, namun kepentingan pelaku usaha juga diambil perhatian dan diatur dalam undang-undang tersebut untuk memastikan mereka menjalankan usaha dengan aman dan terarah.

Innosentius Samsul definisi hukum perlindungan konsumen yang diberikan menyatakan bahwa itu terdiri dari seperangkat peraturan perundang-undangan dan keputusan hakim yang secara substansial mengatur kepentingan konsumen.<sup>34</sup>

Abdul Halim Barakatullah menyarankan beberapa cara untuk mengatur perlindungan konsumen, yaitu:

- a. Membuat suatu sistem perlindungan konsumen yang melibatkan akses dan informasi serta menjamin kepastian hukum.
- b. Memberikan perlindungan terhadap kepentingan konsumen secara khusus dan kepentingan pelaku usaha pada umumnya.
- c. Meningkatkan kualitas barang dan layanan jasa.
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktek penipuan dan penyesatan yang dilakukan oleh pelaku usaha.
- e. Mengintegrasikan menyelenggarakan pelaksanaan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada sektor lainnya.<sup>35</sup>

Menurut Pasal 91 KUHD (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang), pengangkut yang menerima barang untuk diangkut wajib bertanggung jawab atas semua kerusakan yang terjadi pada barang tersebut, kecuali kerusakan yang disebabkan oleh

---

<sup>34</sup> Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 2004), hlm 32.

<sup>35</sup> NHT. Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk* (Jakarta: Panta Rei, 2005), hlm 18.

cacat pada barang, keadaan yang tidak terduga, atau kelalaian dari pengirim atau ekspedisi. Dengan keterlambatan pengiriman barang dimaksudkan sifat pembawaan (eigenschap) dari barang itu sendiri, yang menyebabkan barang tersebut tidak sampai tepat waktu atau bisa juga rusak dalam perjalanan.<sup>36</sup> Bentuk-bentuk kerugian yang terdapat di J&T Express, yaitu keterlambatan pengiriman barang dan apabila itu terjadi pihak pengangkut, tanggung jawab untuk mengganti dalam hal ini ditanggung oleh J&T Express yang bertindak sebagai pengangkut dan menjaga barang-barang yang diangkutnya dari tempat penyimpanan hingga sampai di tempat tujuan. Barang-barang yang diangkut J&T Express tidak dimasukkan ke dalam asuransi, jadi apabila barang-barang J&T Express itu terjadi keterlambatan pengiriman barang selama pelaksanaan pengiriman maka J&T Express sepenuhnya menanggung segala biaya kerugian yang timbul.

### 3. Analisis Bentuk Perlindungan Konsumen Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Menurut Hukum Ekonomi Syariah

Seperti yang diketahui, Islam adalah sebuah studi universal yang mengajarkan segala hal yang berkaitan dengan kehidupan manusia di dunia, termasuk di dalamnya adalah hubungan antara manusia dalam bidang ekonomi. Kajian Islam tentang ekonomi dan bidang-bidang lainnya bertujuan untuk memberi petunjuk agar manusia berada selalu di jalur yang benar. Dalam pandangan Islam, aktivitas ekonomi dianggap sebagai bagian dari panduan hidup yang memiliki dimensi ibadah dan harus ditaati. Hal ini sesuai dengan firman Allah pada Q.S Al-A'raf ayat 10, yaitu :

وَلَقَدْ مَكَّنَّاكُمْ فِي الْأَرْضِ وَجَعَلْنَا لَكُمْ فِيهَا مَعِيشَةً قَلِيلًا

مَا تَشْكُرُونَ ﴿١٠﴾

Artinya : “Sesungguhnya kami telah menempatkan kamu sekalian di muka bumi dan kami adakan bagimu di

<sup>36</sup> H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia, Hukum Pengangkutan* (Jakarta: Djambatan, 1995), hlm 16.

muka bumi itu sumber penghidupan. Amat sedikitlah kamu bersyukur.”<sup>37</sup>

Dalam ajaran Islam, harta dan kekayaan memiliki peran yang penting dalam kehidupan seorang Muslim. Hal ini karena Islam tidak menghendaki umatnya hidup dalam kemiskinan dan keterbelakangan ekonomi. Seiring dengan sebuah hadis yang mengatakan, "Kemiskinan itu dekat dengan kekufuran." Namun, Islam tidak ingin umatnya menjadi budak materialisme yang semata-mata memprioritaskan kegiatan ekonomi yang berorientasi pada materi semata. Sebaliknya, ekonomi syariah lebih dari sekadar hal materi karena itu berfungsi sebagai bekal dalam menuju kehidupan akhirat. Oleh karena itu, kegiatan ekonomi harus diatur dan tidak boleh merugikan salah satu pihak. Dalam Al-Qur'an terdapat ayat-ayat yang berkaitan dengan perdagangan dan harta benda yang melibatkan konsumen dan pelaku usaha yaitu pada QS. An-Nisa' ayat 29 :

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامُّوْا لَا تَأْكُلُوْا اَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ  
 اِلَّا اَنْ تَكُوْنَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوْا اَنْفُسَكُمْ  
 اِنَّ اللّٰهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيْمًا ﴿٢٩﴾

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu dan janganlah kamu membunuh dirimu sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”<sup>38</sup>

Ernest Barker berpendapat bahwa hak-hak konsumen akan sempurna jika memenuhi tiga syarat. Pertama, hak tersebut diperlukan untuk perkembangan manusia. Kedua, hak tersebut diakui oleh masyarakat. Dan ketiga, hak tersebut diumumkan

<sup>37</sup> Alqur'an, Al-A'raf ayat 10, *Al-Qur'an dan Terjemah untuk Wanita*, 151.

<sup>38</sup> Alqur'an, At-Thalaq ayat 6, *Al-Qur'an dan Terjemah untuk Wanita*, 83.

dan dilindungi oleh lembaga negara.<sup>39</sup> Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) di Indonesia menetapkan hak-hak konsumen, terutama dalam huruf b yang mengatur hak untuk memilih dan mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar, kondisi, dan jaminan yang dijanjikan, serta huruf c yang menjamin hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa. Dari ayat-ayat tersebut, dapat disimpulkan bahwa konsumen berhak atas janji-janji yang dijanjikan oleh pelaku usaha dalam mempromosikan barang atau jasa serta berhak atas informasi yang lengkap dan jelas tentang barang atau jasa tersebut. Sebaliknya, pelaku usaha diwajibkan untuk memenuhi janji-janji yang telah dijanjikan dan memberikan informasi yang diperlukan oleh konsumen.<sup>40</sup>

Pasal 7 huruf b undang-undang perlindungan konsumen mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang akurat, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang atau jasa, serta memberikan penjelasan tentang penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. Kewajiban ini juga dapat dianggap sebagai hak konsumen.<sup>41</sup>

Pasal 9 dan 10 undang-undang perlindungan konsumen melarang pelaku usaha menawarkan, memproduksi, atau mengiklankan barang atau jasa secara tidak benar. Sebelum membeli atau menggunakan barang atau jasa, pelaku usaha harus memberikan informasi tentang kondisi dan jaminan barang atau jasa, serta memberikan penjelasan tentang penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.<sup>42</sup>

Definisi Ijarah menurut Ulama Syafi'i adalah sebuah perjanjian atas manfaat yang telah disetujui legalitasnya melalui serah terima dan ganti yang telah disepakati manfaat kebolehnya.<sup>43</sup> Menurut Ibn Rusyd, kebiasaan (adat), manfaat yang tidak berbentuk dapat dijadikan sebagai alat pembayaran. Dalam konteks ini, meskipun manfaat tidak ada saat terjadinya

---

<sup>39</sup> Adrian Sutendi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), hlm 50.

<sup>40</sup> Peraturan Pemerintah, Pasal 4 *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*.

<sup>41</sup> Peraturan Pemerintah, Pasal 7 *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*.

<sup>42</sup> Peraturan Pemerintah, Pasal 9 dan 10 *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*.

<sup>43</sup> Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqih Muamalah* (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010), cet II, hlm 152.

akad, pada dasarnya dapat dipenuhi. Dalam hukum syara', hanya manfaat yang dapat dipenuhi atau keseimbangan antara yang diperhatikan manfaat yang dapat dipenuhi dan yang tidak dapat dipenuhi.<sup>44</sup> Ijarah merujuk pada penjualan manfaat atau dialihkan untuk jangka waktu tertentu dengan pembayaran sewa, namun tidak diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang tersebut.<sup>45</sup>

Pembiayaan *Ijarah* memiliki beberapa rukun yang telah di gariskan oleh ulama guna menentukan sah nya akad tersebut. Rukun yang di maksud adalah *sighat* (ijab dan qobul), pihak yang bertransaksi (*muajjir*/pemberi sewa dan *musta'jir*/penyewa) dan objek kontrak yang terdiri dari upah dan manfaat.<sup>46</sup> Dalam hal ini, perusahaan ekspedisi berperan sebagai *muajjir*/pemberi sewa berupa jasa untuk mengantarkan paket barang dari pihak satu kepada pihak tiga yang di tuju. Sedangkan objek kontrak nya adalah upah yang di bayarkan *musta'jir*/penyewa kepada *muajjir*/pemberi sewa sebagai ganti atas manfaat yang di terima *musta'jir*/penyewa atas jasa yang di berikan oleh *muajjir*/pemberi sewa. Dalam hal ini, perusahaan ekspedisi berperan sebagai *al-ajir al-musyarak* dimana dirinya sebagai pemberi sewa yang menyewakan jasanya untuk orang banyak (khalayak ramai) dan harus bertanggungjawab atas kerusakan aset, walaupun bukan karena kelalaiannya.

Menurut pendapat mayoritas ulama, akad ini tidak bisa dibatalkan kecuali ada cacat atau hilangnya nilai manfaat bagi kedua pihak. Akad *Ijarah* bisa digunakan dalam penggunaan jasa orang, seperti jasa taylor, arsitek dan lainnya. Dalam hal ini, *al-ajir* (orang yang disewa jasanya) dibedakan menjadi dua golongan, yakni *al-ajir al-khos* yaitu orang yang menyewakan jasanya hanya untuk satu orang saja dan dalam waktu tertentu dan ia tidak boleh menyewakan jasanya kepada orang lain. Kedua, *al-ajir almusyarak* yaitu orang yang menyewakan jasanya untuk khalayak ramai, ia diperbolehkan bekerja untuk masyarakat banyak, orang yang menyewanya tidak boleh melarang untuk tidak bekerja pada orang lain. Untuk *al-ajir al-*

---

<sup>44</sup> Muhammad al-Khatib al-Syarbayniy, *Mughniy Al-Muhtaj* (Beirut: Dar al-Fikr, 1978), jus II, hlm 332.

<sup>45</sup> Ibn Rusyd, *Tarjamah Bidayatu'l Muhtahid* (Semarang: Asy-Syifa, 1990), hlm 126.

<sup>46</sup> Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqh Muamalah* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2010), cet I, hlm 158.

*khos* (seperti pembantu, dan lain-lain) tidak berkewajiban untuk mengganti barang yang rusak terkait dengan pekerjaan yang dilakukan. Barang yang digunakan *al-ajir al-khos* merupakan amanah (*yad al-amanah*), dan ia tidak bertanggungjawab ketika terjadi kerusakan kecuali unsur kelalaian. Berbeda dengan *alajir al-musyarak* memiliki tanggungjawab atas kerusakan aset, walaupun bukan karena kelalaiannya, kecuali kalau disebabkan adanya *force majeure* (bencana alam, kebakaran, dan lain-lain).

Pandangan ulama mengenai dasar hukum Ijarah:

a. Al-Qur'an, Qs. At Thalaq:6

فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَوَاتُوهُنَّ أَجُورَهُنَّ

Artinya : “Jika mereka menyusukan (anak-anak)mu maka berikanlah imbalannya kepada mereka.”<sup>47</sup>

b. As-Sunnah

أَعْطُوا الْوَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَخِفَّ عَرَقُهُ

Artinya : “Berikanlah upah pekerja sebelum keringatnya kering.” (HR. Ibn Majah dari Ibn Umar)

Menurut penulis, keterlambatan dalam konteks kontrak antara pelaku usaha dan konsumen dapat dianggap sebagai wanprestasi yang tepat karena didasarkan pada hukum yang jelas. Abdul Rahman Saliman dalam bukunya "Esensi Hukum Bisnis Indonesia" menyatakan bahwa wanprestasi adalah sikap ketidakpatuhan atau kelalaian dalam memenuhi tanggung jawab yang telah disepakati dalam kesepakatan antara pihak pemberi pinjaman dan pihak peminjam.<sup>48</sup>

Maka tidaklah tepat jika klaim ganti rugi immaterial diajukan untuk masalah keterlambatan pengiriman barang, karena hal-hal yang bersifat immaterial tidak diatur dalam kontrak. Hal ini berkaitan dengan prinsip keadilan distributif, di mana seseorang harus diberikan sesuai dengan hak, kontribusi, dan jasanya. Seorang pengirim berhak untuk menerima barang yang telah dikirimkan tepat waktu, dan ini didasarkan pada

<sup>47</sup> Alqur'an, At-Thalaq ayat 6, *Al-Qur'an dan Terjemah untuk Wanita*, 559.

<sup>48</sup> Abdul Saliman, *Esensi Hukum Bisnis Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2004), hlm 15.

kontribusinya dalam membayar ongkos kirim. Sebaliknya, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memenuhi hak pengirim tersebut sesuai dengan jasanya dan menerima hak atas ongkos kirim yang telah dibayarkan oleh pengirim sesuai dengan kontrak yang telah disepakati sebelumnya, sehingga keadilan dapat terjamin bagi kedua belah pihak.

Pelaksanaan kewajiban dan pemenuhan hak harus dilakukan dengan itikad baik. Namun, jika terjadi masalah di kemudian hari, jika terjadi keterlambatan pengiriman barang atau masalah lain dalam transaksi, konsumen memiliki dasar hukum yang kokoh untuk meminta ganti rugi dari pelaku usaha. Penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen akan dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan bisa melibatkan BPSK sebagai mediator. Jika tidak tercapai kesepakatan, maka pengadilan tetap menjadi opsi terakhir.<sup>49</sup>

Hal ini selaras dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur dalam Pasal 23 bahwa “pelaku usaha yang menolak atau tidak memenuhi permintaan konsumen dapat dikenai tuntutan melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau badan peradilan di wilayah konsumen”.<sup>50</sup>

---

<sup>49</sup> Hanum R. Helmi, ‘Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memutus Sengketa Konsumen Di Indonesia’, *Hukum Acara Perdata*, 1 (2015), 14 <<https://jhaper.org/index.php/JHAPER/article/view/4>>, diakses tanggal 13 Februari 2023, Jam 20.56.

<sup>50</sup> Asri Akhmaddhian, SUwari, Agustiwi, ‘Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Di Indonesia’, *Unifikasi*, 3 (2016), 21 <<https://journal.uniku.ac.id/index.php/unifikasi/article/view/409/335>>, diakses tanggal 13 Februari 2023, Jam 21.01.