

---

## **TANGGUNG JAWAB HUKUM PIHAK JASA J&T EXPRESS TERHADAP KERUSAKAN BARANG PENGGUNA JASA DI KECAMATAN DOMPU, KABUPATEN DOMPU**

**MUH. FAUZAN PRATAMA**

Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mataram

Email : [fauzanjrx8@gmail.com](mailto:fauzanjrx8@gmail.com)

**MOHAMMAD IRFAN**

Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mataram

Email : [mohammadirfan@unram.ac.id](mailto:mohammadirfan@unram.ac.id)

Received: 2025-04-13; Reviewed: 2025-05-05; Accetped: 2025-09-24; Published: 2025-09-30

### **ABSTRAK**

Penelitian ini membahas tentang Tanggung jawab Hukum pihak jasa J&T Express terhadap kerusakan barang pengguna jasa di Kecamatan Dompu, Kabupaten Dompu. Tujuan Penelitian ini adalah untuk menganalisis Peraturan Perundang-Undangan yang di terapkan dalam melakukan Ganti Kerugian oleh pihak Jasa J&T Express, Mengungkapkan faktor-faktor yang menyebabkan kerusakan barang para pengguna jasa J&T Express, serta Untuk mendapatkan informasi dan mekanisme tentang tanggung jawab pihak jasa J&T Express terhadap kerusakan barang pengguna jasa di Kecamatan Dompu, Kabupaten Dompu. Metode Penelitian yang di gunakan adalah metode hukum empiris, dengan pendekatan Perundang-Undangan, Konseptual, dan Sosiologis, yang melibatkan Studi Kepustakaan serta Wawancara dengan pihak Jasa J&T Express Kecamatan Dompu, Kabupaten Dompu. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya Peraturan Perundang-Undangan yang di terapkan dalam melakukan ganti kerugian, serta Pertanggung Jawaban dari pihak Jasa J&T Express terkait ganti kerugian tersebut. Namun dalam Prakteknya Pengiriman Barang menggunakan Jasa J&T Express masih terdapat kehilangan serta kerusakan barang kiriman konsumen pengguna jasa yang terjadi pada saat pengiriman. Oleh karena itu, dalam hal melaksanakan tanggung jawabnya hendaknya selalu berpatokan terhadap aturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pemberian perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kehilangan serta kerusakan barang agar konsumen dan pihak Jasa J&T Express selaku penyedia jasa menerima kepastian hukum. Tanggung jawab J&T Express pada konsumen wajib benar-benar diterapkan berdasarkan pada SOP perusahaan serta peraturan perundang-undangan yang sudah diatur.

**Kata Kunci : Tanggung jawab, Perusahaan, Perundang-Undangan, Jasa Pengiriman**

***LEGAL RESPONSIBILITY OF J&T EXPRESS SERVICE PARTY FOR DAMAGE  
TO USER GOODS IN DOMPU DISTRICT, DOMPU REGENCY***

### **ABSTRACT**

This study discusses the legal responsibility of the J&T Express service party for damage to service users goods in Dompu District, Dompu Regency. The purpose of this study is to analyze the Laws and Regulations applied in making compensation by the J&T Express Service party, to reveal the factors that cause damage to goods of J&T Express service users, and to obtain information and mechanisms regarding the responsibility of the J&T Express service

party for damage to goods of service users in Dompu District, Dompu Regency. The research method used is the empirical legal method, with a Legislation, Conceptual, and Sociological approach involving Literature Studies and Interviews with the J&T Express Service party in Dompu District, Dompu Regency. The results of this study indicate that there are Laws and Regulations applied in making compensation, as well as the Responsibility of the J&T Express Service party regarding the compensation. However, in practice, Shipping Goods using the J&T Express Service still results in loss and damage to goods sent by consumers using the service that occurs during shipping. Therefore, in carrying out its responsibilities, it should always refer to the laws and regulations relating to providing legal protection for consumers who experience loss and damage to goods so that consumers and J&T Express Service as a service provider receive legal certainty. J&T Express's responsibility to consumers must be truly implemented based on the company's SOP and the laws and regulations that have been regulated.

**Keywords:** *Responsibility, Company, Legislation, Delivery Services*

## I. PENDAHULUAN

Transportasi memiliki peran yang sangat penting dalam dunia industri. Pada tahap awal produksi, transportasi mulai diperlukan saat produsen mulai mencari rekanan sebagai pemasok bahan baku, proses mendatangkan bahan baku ke lokasi produksi, hingga penempatan masing-masing bahan baku di tempat yang paling tepat untuk mempermudah proses produksi. Selama proses produksipun, seringkali ditemukan bahwa transportasi diperlukan untuk memindahkan produk yang masih dalam proses pengerjaan ke lokasi lain untuk mendapatkan perlakuan lebih lanjut agar menjadi sebuah barang jadi seutuhnya. Setelah proses produksi selesai, seringkali diperlukan transportasi dari lokasi produksi ke gudang milik pabrik dan kemudian dilanjutkan ke saluran distribusi yang seringkali memiliki lokasi yang cukup jauh dari pabrik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999.<sup>1</sup>

Salah satu yang diperlukan untuk kelangsungan hidup di masa globalisasi ini adalah jasa dalam pengiriman barang. Manusia pasti akan terus-menerus mencari kemudahan karena di era globalisasi dengan perkembangan teknologinya membuat manusia lebih meminati cara instan, yaitu jasa pengiriman barang, Jasa pengiriman menjadi krusial bagi masyarakat yang mana akan sangat efisien dipergunakan dalam mengirim barang ketempat yang tidak bisa dicapai sendiri oleh masyarakat.<sup>2</sup>

Untuk itu di Kecamatan Dompu, Kabupaten Dompu diperlukan Lembaga yang melayani adanya jasa pengangkutan atau jasa pengiriman barang, salah satunya adalah perusahaan J&T Express. J&T Express adalah perusahaan pengiriman Express yang menerapkan pengembangan teknologi sebagai sistem dasar.

<sup>1</sup> Indonesia, Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999.

<sup>2</sup> Ni Putu Decy Arwin, *Peran Transportasi Dalam Dunia Industri*, Universitas Mahendradatta Bali, Edisi Februari 2023, hlm. 70.

Perjanjian pengangkutan ini terdiri atas dua pihak, yakni pihak pengangkut dan pihak pengirim barang. Suatu perjanjian pengangkutan lahir jika telah adanya kesepakatan diantara para pihak. Perjanjian itu sendiri ialah satu keadaan dimana seseorang membuat janji dengan orang lain atau dimana dua individu tadi sama-sama berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal yang berakibat adanya ikatan hukum antara mereka yang membuat perjanjian tersebut, dan ikatan hukum yang terjadi inilah dikatakan sebagai perikatan. Sebagai akibat dari kejadian itulah muncul adanya tuntutan prestasi di satu pihak dan dari pihak yang lain mempunyai kewajiban untuk menunaikan tuntutan dari pihak lain tersebut.<sup>3</sup>

Dalam pelaksanaannya, di Kecamatan Dompu, Kabupaten Dompu masih ada barang pengguna jasa yang mengalami kerusakan pada saat pengiriman barang yang dilakukan akibat kelalaian dari pihak penyedia jasa. Maka dari itu pihak pengguna jasa berhak meminta ganti rugi kepada pihak penyedia jasa sebagai bentuk tanggung jawab untuk mengganti kerugian. Pihak Jasa J&T Express hanya dapat bertanggungjawab apabila pada saat setelah pengiriman barang.

Fungsi dari pengangkutan diharapkan bisa mempersembahkan suatu pelayanan jasa yang terbaik selaras dengan kegunaannya, yakni menjadi pengangkut barang ataupun mengangkut orang dari satu tempat ketempat lain dengan tujuan untuk menaikkan efektivitas dan kualitas barang ataupun orang.<sup>4</sup>

Berdasarkan uraian di atas, peneliti mengajukan tiga rumusan masalah, pertama, Bagaimana Peraturan Hukum Mengenai Pertanggungjawaban Penyedia Jasa Pengangkutan J&T Express atas Kerusakan dalam Pengangkutan Barang? kedua, Apa saja Faktor-faktor yang menyebabkan kerusakan barang pengguna jasa J&T Express? Dan ketiga, Bagaimana bentuk pertanggung jawaban pihak J&T Express atas Kerusakan barang Pengguna Jasa di Kecamatan Dompu, Kabupaten Dompu? Penelitian ini bertujuan untuk Untuk Mengetahui Peraturan Hukum Mengenai Pertanggungjawaban Penyedia Jasa Pengangkutan J&T Express atas Kerusakan dalam Pengangkutan Barang, mengungkapkan faktor-faktor yang menyebabkan kerusakan barang para pengguna jasa J&T Express, dan mendapatkan informasi dan mekanisme tentang tanggung jawab pihak jasa J&T Express terhadap kerusakan barang pengguna jasa di Kecamatan Dompu, Kabupaten Dompu. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis, yaitu memberikan manfaat dan pengetahuan lebih mendalam bagi penulis terkait dengan Tanggung Jawab Hukum Pihak Jasa J&T Express Terhadap Kerusakan barang Pengguna Jasa dan manfaat praktis yaitu, di harapkan dapat menjadi wacana dan sumbangan pemikiran bagi kawan-kawan penulis lain yang ingin mengadakan penelitian yang berkaitan dengan Tanggung Jawab Hukum Pihak

<sup>3</sup> Kartika Paramita, *Memahami Perjanjian Pengangkutan Melalui Darat, Laut, Dan Udara*, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/memahami-perjanjian-pengangkutan-melalui-darat--laut--dan-udara-cl4856/>, diakses 27 April 2021.

<sup>4</sup> *ibid*

Jasa J&T Express Terhadap Kerusakan barang Pengguna Jasa Di Kecamatan Dompu, Kabupaten Dompu.

## II. METODE PENELITIAN

Adapun metode penelitian yang digunakan, yaitu metode penelitian Hukum Empiris dengan pendekatan konseptual, peraturan perundang-undangan, serta pendekatan sosiologis, Sumber bahan Hukum di peroleh dari Studi Lapangan dan Kepustakaan berupa bahan Hukum Primer, Hukum Sekunder.

## III. PEMBAHASAN

### 1. Peraturan Hukum Mengenai Pertanggungjawaban Penyedia Jasa Pengangkutan J&T Express Atas Kerusakan Dalam Pengangkutan Barang

Dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata), tanggung jawab hukum diatur dalam Pasal 1365 dan Pasal 1367 Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Menurut Pasal 1365 Kitab Undang- undang Hukum Perdata yang biasa disebut perbuatan melawan hukum (*onrechtsmatigdaad*) setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian terhadap orang lain mewajibkan orang yang karena perbuatannya menimbulkan kerugian itu mengganti kerugian. Berdasarkan ketentuan tersebut setiap orang harus bertanggung jawab (*liable*) secara hukum atas perbuatan sendiri artinya apabila karena perbuatannya mengakibatkan kerugian kepada orang lain, maka orang tersebut harus bertanggung jawab (*liable*) untuk membayar ganti kerugian yang diderita.

Tanggung Jawab Hukum pada Pasal 1364 KUHPerdata mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok perbuatan melawan hukum, yaitu:

1. Adanya perbuatan;
2. Adanya unsur kesalahan;
3. Adanya kerugian yang diderita;
4. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.<sup>5</sup>

Hukum pengangkutan memiliki prinsip tanggung jawab, yaitu tanggung jawab karena kesalahan (*fault liability*), tanggung jawab karena praduga (*presumption liability*), dan tanggung jawab mutlak (*absolute liability*). Hukum pengangkutan Indonesia menganut prinsip tanggung jawab karena kesalahan dan karena praduga.

#### 1. Tanggung Jawab karena Kesalahan

Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang hilang, rusak, atau musnah yang disebabkan oleh pengoperasian pengangkutan. Tanggung jawab tersebut dimulai sejak barang diterima oleh

5 I Komang Gede Dipayana, *Pertanggungjawaban J&T Express Atas Kerusakan Barang Selama Expedisi (Studi Pada J&T Express Cabang Sunset Road, Kuta Badung, Jurnal Analogi Hukum, UW, vol.5 No.2 Februari 2023, hlm.185.*

pengangkut sampai dengan diserahkannya barang kepada penerima. Kerugian dihitung berdasarkan kerugian yang nyata dialami, tidak termasuk keuntungan yang diperoleh dan biaya jasa yang telah digunakan akan tetapi, pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh keterangan yang tidak benar dalam surat pengangkutan barang.. Pada pengangkutan dengan kendaraan umum, pengusaha pengangkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang, pengirim barang, atau pihak ketiga, karena kelalaian atau kesalahan dalam melaksanakan pelayanan pengangkutan. Besarnya ganti kerugian adalah sebesar kerugian yang secara nyata diderita oleh penumpang, pengirim barang, atau pihak ketiga. Tanggung jawab pengusaha terhadap pemilik barang dimulai sejak diterimanya barang yang akan diangkut sampai diserahkannya barang kepada pengirim dan atau penerima barang.

## 2. Tanggung Jawab karena Praduga

Menurut prinsip tanggung jawab karena praduga, pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakannya. Akan tetapi, jika pengangkut dapat membuktikan bahwa dia tidak bersalah, maka dia dibebaskan dari tanggung jawab membayar ganti kerugian itu. Pihak yang dirugikan cukup menunjukkan adanya kerugian yang diderita dalam pengangkutan yang diselenggarakan pengangkut. Dalam Pasal 193 ayat (1) Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Menentukan perusahaan angkutan umum bertanggungjawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang, atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali terbukti merupakan kesalahan pengirim.

## 3. Tanggung Jawab Mutlak

Menurut prinsip tanggung jawab mutlak, pengangkut harus bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dalam pengangkutan yang diselenggarakannya tanpa keharusan pembuktian ada tidaknya kesalahan pengangkut. Prinsip ini tidak mengenal beban pembuktian dan unsur kesalahan tak perlu dipersoalkan. Pengangkut tidak akan bebas dari tanggung jawab dengan alasan apa pun.

Pengangkut adalah perantara antara pengirim dan penerima barang dan melakukan pengangkutan barang. Pengirim adalah pihak yang berjanji akan membayar biaya pengangkutan dan berhak menerima jasa pengangkutan, dan penerima barang adalah pihak yang menerima barang sesuai dengan kontrak pengangkutan.<sup>6</sup>

## 2. Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Kerusakan Barang Pengguna Jasa J&T Express di Kecamatan Dompu, Kabupaten Dompu

<sup>6</sup> Kartika Paramita, *Memahami Perjanjian Pengangkutan Melalui Darat, Laut, dan Udara*, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/memahami-perjanjian-pengangkutan-melalui-darat--laut--dan-udara-cl4856/> , di akses pada 27 Februari 2025.

Berdasarkan observasi awal terhadap konsumen J&T Express Kabupaten Dompu bahwa terdapat kasus rusaknya barang, hal ini berpengaruh terhadap kepercayaan konsumen pada jasa pengiriman barang J&T Express Kecamatan Dompu, Kabupaten Dompu. Dari kasus tersebut, J&T Express Kecamatan Dompu, Kabupaten Dompu harus mencari cara agar tingkat kepercayaan pelanggan dapat diperbaiki yang bertujuan untuk menciptakan kepercayaan pelanggan kembali terhadap jasa pengiriman barang J&T Express Kecamatan Dompu, Kabupaten Dompu. Hubungan kepercayaan konsumen dengan jasa pengiriman barang J&T Express merupakan kunci keberhasilan dari suatu perusahaan jasa. Dengan adanya kesediaan konsumen untuk sebuah produk atau jasa akan mempunyai hubungan yang positif dengan niat melakukan pembelian ulang yang dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap jasa.

### **Faktor External**

- a. Faktor Alam, yaitu cuaca yang jelek atau terjadinya hujan. Pada musim penghujan biasanya penglihatan supir akan terbatas serta begitu berbahaya adanya musibah, tidak bisa dipungkiri pengiriman paket pun di berhentikan sementara guna bertujuan untuk menjaga keselamatan barang dan tidak ingin mengambil resiko.
- b. Faktor Kecelakaan di jalan atau lalu lintas, hal ini mampu terjadi karena disebabkan keadaan saat adanya kelalaian pengemudi, dalam hal ini kurang mahir berkendara, mengantuk, tidak mampu menguasai tunggangan serta, adanya faktor pada diri pengemudi lain lalai atau tak hati-hati.
- c. Faktor Kejahatan atau Kriminalitas di Jalan, Faktor ini biasanya menggunakan cara memberhentikan pembawa barang kemudian yang lewat para persekutuan penjahat merampok serta menjarah isi muatannya.
- d. Faktor Infrastruktur, Faktor ini bisa berpengaruh banyak pada keamanan paket tersebut akibat jalan yang bergelombang ataupun tak rata beresiko tinggi bisa mengakibatkan rusaknya paket antara lain muatan dalam hal ini bisa pecah belah, barang elektro serta barang yang packaging nya kurang sempurna.<sup>7</sup>

### **Faktor Internal**

- a. Faktor Pengemasan Barang yang kurang baik atau tak sempurna, pengemasannya yang tak sempurna bisa mengakibatkan barang yang dikirim bisa saja rusak atau lecet, apalagi barang elektronika serta barang pecah belah.
- b. Faktor Kualitas SDM atau menggunakan dayaseseorang, kurangnya profesionalisme atau kurangnya disiplin karyawan, pengemudi serta supervisor (pengawas) sebagai akibatnya pengemasan paket jadi kurang maksimal yang mengakibatkan paket saat telah sampai pada tujuannya dalam keadaan lecet atau rusak.

<sup>7</sup> Cut Fazia Junina, *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Terhadap Wanprestasi Rusaknya Barang (Suatu Penelitian di PT Global Jet Express/J&T Express Banda Aceh)*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa, USK, Vol.6 No.3 Agustus 2022, hlm.6.



- c. Faktor Program Training, dalam hal ini masih belum diselenggarakan serta tak terdapatnya SOP dalam hal hubungan pihak-pihak yang bersangkutan akibatnya tak berjalan dengan baik serta mengakibatkan para pekerja tidak sinkron pada prosedur yang sudah dirancang.
- d. Faktor Pencurian barang pada gudang sortir, Banyaknya paket barang yang disimpan pada suatu gedung ataupun gudang sortir sangat rawan mengundang terjadinya pencurian apalagi keamanan pada gudang sortir yang masih kurang.
- e. Faktor Kondisi Pengemudi berkendara yang kurang prima sebab kurangnya pemeliharaan atau peremajaan armada yang dilakukan pihak jasa ekspedisi, antara lain rem, ban, perlampuan, mesin, kaki-kaki serta seluruh bagian yang ada kaitan langsung pada transportasi yang dipakai.<sup>8</sup>

### 3. Tanggung Jawab J&T Express Atas Kerusakan Barang Pengguna Jasa di Kecamatan Dompu, Kabupaten Dompu

#### Bentuk Tanggung Jawab

Wujud tanggung jawab yang harus dipenuhi adalah sesuai dengan kepercayaan yang telah disepakati antara pihak pengirim/konsumen dengan pihak J&T Express Kecamatan Dompu, Kabupaten Dompu yakni pengirim menghendaki mengirim paket dengan syarat tertentu yang berupa pembayaran sejumlah uang dan pihak J&T Express bersedia untuk memenuhi kewajiban dengan mengantarkan atau mengirim barang tepat pada waktunya dan sampai di tujuan dengan aman.

Berdasarkan Pasal 193 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dijelaskan bahwa :

“Perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang atau rusak akibat penyelenggaraan pengangkutan kecuali akibat suatu kejadian yang tidak dapat dicegah”.<sup>9</sup>

Adapun permasalahan yang di hadapi pihak J&T Express Kecamatan Dompu, Kabupaten Dompu dalam waktu 3 tahun terakhir seperti yang telah di uraikan di atas dapat diketahui melalui tabel berikut :

Tabel I

Permasalahan Yang di Hadapi Pihak J&T Cabang Kecamatan Dompu Dalam Waktu Sekitar 3 Tahun Terakhir Yaitu Tahun 2023 Sampai Tahun 2025

| No.                 | Jenis Permasalahan       | Jenis Barang | Jumlah | Total |
|---------------------|--------------------------|--------------|--------|-------|
| 1                   | Kerusakan Isi Paket      | Kosmetik     | 3      | 9     |
|                     |                          | Barang Kaca  | 6      |       |
| 2                   | Kehilangan Paket Kiriman | Surat        | 2      | 2     |
| Jumlah Permasalahan |                          |              |        | 11    |

8 Ibid, hlm.7.

9 Indonesia, Undang-Undang Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, UU No. 22 Tahun 2009.

Sebagaimana yang tertera pada Syarat & Ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak J&T Express Kecamatan Dompu, Kabupaten Dompu memiliki tanggungjawab atas kerusakan barang milik konsumen pada saat pengiriman dan hal-hal yang harus di perhatikan yaitu :

1. Pihak Pengirim (dalam hal ini adalah Pelanggan) bertanggung jawab untuk melindungi kiriman dengan asuransi yang memadai dan menanggung biaya premi yang berlaku. Barang yang dapat menggunakan asuransi adalah barang dengan jenis baru. Adapun proses ganti rugi untuk barang yang di asuransikan adalah sesuai dengan ketentuan asuransi yang berlaku di J&T Express, yaitu pergantian sesuai nilai invoice barang dengan nilai maksimal Rp 20.000.000,- (Dua Puluh Juta Rupiah), dan maksimal per-gantian untuk dokumen adalah Rp. 2.000.000,- (Dua Juta Rupiah). Apabila pengirim tidak menggunakan Asuransi, maka pembayaran biaya penggantian atas barang kiriman yang hilang atau rusak, maksimal adalah 10x (sepuluh kali) ongkos kirim atau harga barang diambil nilai yang paling rendah, nilai penggantian maksimal Rp.1.000.000,- (Satu Juta Rupiah). Khusus untuk kiriman dokumen, nilai penggantian maksimal adalah Rp.100.000,- (Seratus Ribu Rupiah).
2. J&T Express tidak akan memberikan ganti rugi kepada pelanggan (dalam hal ini adalah Pengirim) akibat dari kejadian atau hal-hal yang diluar kemampuan kontrol J&T Express atau kerusakan akibat bencana alam (Force Majeure).
3. Apabila tidak ada keluhan dari penerima pada saat barang kiriman diserahkan, maka barang kiriman dianggap telah diterima dengan baik dan benar.
4. Pengaduan/klaim atas kehilangan atau kerusakan wajib diajukan pengirim (bukan penerima) selambat-lambatnya dalam waktu 1x24 jam terhitung dari resi telah di tandatan-gani dan paket diserahkan oleh sprinter ke penerima.
5. Selain perjanjian atau syarat dan ketentuan yang tertulis pada informasi ini, J&T Express tidak dapat dituntut dan dibebani dengan perjanjian atau dasar hukum lainnya kecuali dengan perjanjian tertulis yang disetujui oleh penang-gung jawab J&T Express yang berwenang.
6. Saat menyerahkan barang kepada J&T Express, Pengirim (dalam hal ini adalah Pelanggan) dianggap telah membaca dan menyetujui semua syarat dan ketentuan pengiriman yang tertera pada resi ini tanpa adanya paksaan dari pihak manapun, serta membebaskan J&T Express dari segala tuntutan atau bentuk ganti rugi.<sup>10</sup>

#### **Pengajuan Klaim Ganti Rugi terhadap Kerusakan Barang Konsumen di J&T Express**

Pengajuan klaim atas kerusakan, baik sebagian atau sepenuhnya, atau kehilangan sebagian terhadap Kiriman harus diajukan Pengirim kepada J&T Express selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kalender terhitung sejak diterimanya kiriman oleh

10 Sumber data : SOP J&T Express Kecamatan Dompu



Penerima atau Penerima Pengganti tersebut beserta dokumen-dokumen dan video pembukaan Kiriman, atau kehilangan sepenuhnya terhadap Kiriman harus diajukan Pengirim kepada J&T Express dalam waktu 90 (sembilan puluh) hari kalender sejak J&T Express menerima Kiriman. Adapun klaim terhadap tuntutan atau klaim ganti rugi oleh Pengirim hanya dapat dilakukan satu kali per kiriman.<sup>11</sup>

Dengan diberikannya ganti rugi oleh J&T Express atas klaim kehilangan atau kerusakan, baik sebagian maupun sepenuhnya atas kiriman, maka J&T Express dibebaskan dari segala kewajiban dan tanggung jawab yang mungkin ada terkait dengan kiriman, dan Pengirim memberikan jaminan kepada J&T Express bahwa tidak ada dan tidak akan ada perselisihan atau tuntutan lain, yang timbul secara langsung maupun tidak langsung, dari atau sehubungan dengan kiriman di kemudian hari. Apabila tidak ada klaim yang diajukan oleh pengirim dalam jangka waktu tersebut di atas, maka kiriman dianggap sudah diterima oleh penerima tanpa disertai klaim, dan pengirim membebaskan J&T dari setiap klaim atas Kiriman. Kecuali diatur lain dalam syarat dan ketentuan yang dipublikasikan oleh J&T di Laman Resmi ([www.jet.co.id/information/terms](http://www.jet.co.id/information/terms)), setiap pengajuan klaim terkait Layanan Kiriman harus menyertakan:

- a) Airway bill;
- b) Kartu Tanda Penduduk, paspor atau dokumen identitas resmi Pengirim;
- c) Bukti Nilai Kiriman (jika ada);
- d) Halaman depan buku rekening Pengirim (yang menyatakan nama pemilik dan nomor rekening dengan jelas); dan/atau
- e) Dokumen lainnya sebagaimana diperlukan oleh J&T Express<sup>12</sup>

Langkah pertama yang harus diambil oleh pengirim barang adalah datang ke kantor J&T Express tempat pengiriman. Lalu, pengirim membawa resi pengiriman barang sebagai bukti transaksi. Adapun untuk barang-barang elektronik, seperti gadget atau perangkat elektronik lainnya, konsumen juga diminta untuk menyertakan nota jual beli sebagai bukti Sah kepemilikan dan transaksi. Selain itu untuk pengajuan klaim dapat juga dilakukan dan dapat juga melalui menghubungi customer service J&T Express melalui nomor telepon, email atau media sosial yang disediakan oleh perusahaan. Setelah itu akan ada tim investigasi yang akan mengecek barang tersebut rusak karena proses pengiriman atau karena kelalaian konsumen dalam mempacking barang.<sup>13</sup>

Proses pengajuan komplain atau klaim ini diharapkan dapat memberikan solusi yang cepat dan efektif serta tidak menimbulkan kerugian terhadap permasalahan yang

11 Wawancara dengan Bapak Junaidin, Kepala Cabang J&T Kecamatan Dompu, pada tanggal 7 Januari 2025, Pukul 09.45 Wita

12 J&T Express, <https://www.jet.co.id>, diakses pada 12 Februari 2025.

13 Wawancara Bapak Farid Amin Selaku Admin Kantor J&T Express Kecamatan Dompu, Kabupaten Dompu. Pada Senin, 7 Januari 2025 Pukul 10.10 WIB

dihadapi oleh konsumen Pengguna Jasa J&T Express Kecamatan Dompu, Kabupaten Dompu. Adanya batasan waktu selambat-lambatnya 3 hari sejak penerimaan barang bertujuan untuk memastikan bahwa keluhan atau klaim dapat ditindaklanjuti dengan segera dan juga memberikan respons yang cepat terhadap situasi yang dialami oleh konsumen. Dengan demikian, konsumen diharapkan untuk merespon dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan dengan segera setelah menerima barang yang mungkin mengalami kerusakan atau kehilangan.

#### IV. PENUTUP

##### Kesimpulan

Penyelesaian yang ditempuh jika pihak J&T Express melakukan Wanprestasi dalam pengangkutan barang yaitu J&T Express akan selalu berusaha menyelesaikan segala permasalahan yang timbul dengan didasarkan pada asas kekeluargaan dan musyawarah agar pihak yang dirugikan tidak membawa permasalahan tersebut ke jalur Hukum. Upaya penyelesaian yang dilakukan pihak J&T Express Kecamatan Dompu, Kabupaten Dompu tersebut sudah sesuai dengan aturan yang berlaku hanya saja pada kenyataan, walaupun J&T Express sudah berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik, namun tetap saja terjadi terutama kerusakan dalam pengiriman barang.

Faktor terjadinya Wanprestasi, adanya bentuk pengangkutan dari jalur darat menjadi salah satu angkutan yang beresiko tinggi. Hambatan dalam pengiriman melalui jalur darat terjadi dikarenakan oleh bermacam aspek seperti keadaan geografis, kerusakan mesin, kecelakaan yang tidak mungkin dapat diduga pada saat melaksanakan pengangkutan barang melalui jalur darat. Faktor Kemasan Barang (*Packaging*) yang rusak, menjadi penyebab yang dialami oleh internal perusahaan, Salah satu yang menjadi awal kerusakan barang adalah bertumpuknya barang di dalam 1 box driver.

Tanggung jawab atas kerusakan barang milik konsumen pada saat pengiriman telah tertulis di dalam SOP J&T Express, pihak yang melakukan wanprestasi harus bertanggungjawab penuh untuk mengganti kerugian serta segala bentuk kerusakan yang diakibatkan oleh Wanprestasi tersebut. Penyelesaian Wanprestasi yang terjadi antara konsumen dan perusahaan melalui jalur negosiasi. Sistem pengajuan klaim atas kerusakan barang kiriman harus diajukan pengirim kepada J&T Express selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kalender terhitung sejak diterimanya kiriman oleh penerima atau penerima pengganti tersebut beserta dokumen dan video pembukaan.

##### Saran

Terhadap J&T Express Kecamatan Dompu, Kabupaten Dompu, dalam hal melaksanakan tanggung jawabnya hendak selalu berpatokan terhadap aturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pemberian perlindungan hukum bagi

konsumen yang mengalami kehilangan serta kerusakan barang agar konsumen dan pihak J&T Express menerima kepastian hukum. Tanggung jawab J&T Express pada konsumen wajib diterapkan berdasarkan SOP perusahaan serta peraturan perundang-undangan yang sudah diatur. Jika J&T Express tidak melaksanakan kewajibannya terhadap konsumen berupa pemberian ganti rugi maka perusahaan J&T Express dapat digugat ke pengadilan. a

Terhadap konsumen pengguna jasa J&T Express harus mengetahui kewajibannya sebagai konsumen. Konsumen wajib membaca persyaratan antara lain perbuatan yang diizinkan serta tidak diizinkan saat menggunakan jasa J&T Express sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antara konsumen dan pihak J&T Express. Pengajuan klaim hanya berlaku selama 3 hari, Namun dalam penerapannya banyak konsumen yang tidak menyadari ketentuan ini karena tidak diinformasikan secara jelas sebelum melakukan pengiriman.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku, Makalah, Artikel atau Jurnal

Cut Fazia Junina, *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Terhadap Wanprestasi Rusaknya Barang (Suatu Penelitian di PT Global Jet Express/J&T Express Banda Aceh)*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa, USK, Vol.6 No.3 Agustus 2022.

I Komang Gede Dipayana, *Pertanggungjawaban J&T Express Atas Kerusakan Barang Selama Expedisi (Studi Pada J&T Express Cabang Sunset Road, Kuta Badung)*, Jurnal Analogi Hukum, UW, vol.5 No.2 Februari 2023.

Ni Putu Decy Arwin, *Peran Transportasi Dalam Dunia Industri*, Universitas Mahendradatta Bali, Edisi Februari 2023.

### Peraturan-Peraturan :

"Indonesia, *Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999."

"Indonesia, *Undang-Undang Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*, UU No. 22 Tahun 2009."

### Wawancara :

Wawancara dengan Bapak Junaidin, Kepala Cabang J&T Kecamatan Dompu, pada tanggal 7 Januari 2025, Pukul 09. 45 WITA.

Wawancara Bapak Farid Amin Selaku Admin Kantor J&T Express Kecamatan Dompu, Kabupaten Dompu. Pada Senin, 7 Januari 2025 Pukul 10.10 WITA.