



Gervatius Portasius  
 Mude<sup>1</sup>

## TANGGUNG JAWAB EKSPEDISI PENGIRIMAN BARANG TERHADAP BARANG YANG MENGALAMI KETERLAMBATAN PENGIRIMAN DI KABUPATEN SIKKA (STUDI PADA PT. JNE EXPRESS)

### Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya permasalahan dalam pengiriman barang yaitu sering terjadinya keterlambatan terhadap barang kiriman pada beberapa kantor ekspedisi atau kantor jasa pengiriman barang terkhususnya di kantor PT.JNE Express Maumere, dikarenakan konsumen memiliki hak yang harus didapatkan oleh konsumen maka menggunakan sesuai hukum yang berlaku yaitu Undang-undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perindungan Konsumen terkhususnya pada pasal 4 huruf g menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan atau/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana pelaku usaha memberikan tanggung jawab atas pelayanan terhadap konsumen. Penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode empiris dengan pendekatan fakta pendekatan perundang-undangan melalui data primer berupa wawancara dengan konsumen dan observasi pada kantor PT.JNE Express yang menyediakan jasa layanan pengiriman barang. Serta data sekunder yang berasal dari peraturan perundang-undangan, buku, jurnal, dan sumber lainnya yang relevan. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa tanggung jawab dari pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami keterlambatan pengiriman barang kurang memuaskan yang dimana konsumen kurang merasa puas atas tanggung jawab yang diberikan oleh pihak PT. JNE Express.

**Kata Kunci :** Tanggung Jawab, Konsumen, Pelaku usaha, Keterlambatan

### Abstract

This research is motivated by the existence of problems in the delivery of goods, namely the frequent delays in consignments at several expedition offices or freight forwarding service offices, especially at the PT. JNE Express Maumere, because consumers have rights that must be obtained by consumers, use in accordance with the applicable law, namely Law Number 08 of 1999 concerning Consumer Protection, especially in article 4 letter g states that consumers have the right to get compensation, compensation and/or replacement, if the goods and/or services received are not in accordance with the agreement or not as they should be. This study aims to examine the extent to which business actors provide responsibility for service to consumers. The author conducted research using an empirical method with a factual approach, a legislative approach through primary data in the form of interviews with consumers and observations at the office of PT. JNE Express which provides freight forwarding services. As well as secondary data from laws and regulations, books, journals, and other relevant sources. The results obtained from this study show that the responsibility of business actors to consumers who experience delays in the delivery of goods is not satisfactory where consumers are less satisfied with the responsibility given by PT. JNE Express.

**Keywords:** Responsibility, Consumers, Business Actors, Delays

### PENDAHULUAN

Manusia dalam memenuhi kebutuhan bisnis, banyak hal yang dibutuhkan sebagai penunjang aktivitas bisnisnya. Pada dewasa ini tidak menjadi sulit dalam memenuhi kebutuhan bisnis

<sup>1</sup> Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Nusa Nipa  
 email: graveseda1969@gmail.com

karena telah ada kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang berdampak pada kemudahan pekerjaan manusia.

Perusahaan yang menawarkan jasa pengiriman barang lokal dan internasional muncul di dunia yang serba maju. Perusahaan pengiriman barang ini menjalankan usahanya dengan mengirimkan barang ke tempat tujuan dengan selamat dan tepat waktu tergantung pada layanan yang dipilih pelanggan. Pilihan layanan bervariasi dari seminggu, beberapa hari, hingga satu hari (kilat). Namun mereka yang menggunakan jasa pengiriman barang ini harus membayar sejumlah uang tertentu sebagai biaya pengiriman. Barang pengiriman dapat dimasukkan ke dalam kategori jual beli jasa namun, ini harus dengan dasar hukum yang mendasari suatu praktik.

Hubungan hukum antara ekspediter dengan pengirim barang adalah bahwa perjanjian ekspedisi ialah perjanjian antara ekspediter dengan pengirim. Perjanjian ekspedisi perjanjian timbal balik antara ekspediter dengan pengirim. Dimana ekspediter mengikatkan diri untuk mencarikan pengangkut bagi pengirim, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar sejumlah ongkos kepada ekspediter. (Purwosutjipto, 2008)

Hubungan kerja sama yang demikian dilandasi dengan perjanjian atau kontrak yang sebelumnya isi perjanjian kerja sama telah disepakati. Kontrak-kontrak yang telah diatur dalam KUH Perdata, seperti jual beli, tukar-menukar, sewa-menyewa, persekutuan perdata, hibah, penitipan barang, pinjam pakai, pinjam-meminjam, pemberi kuasa, penanggungan utang, perjanjian untung-untungan, dan perdamaian (Salim, 2019). Kontrak (perjanjian) merupakan salah satu sumber perikatan, sedangkan persetujuan salah satu syarat sahnya kontrak, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata.

Pasal 1320 KUHPdt menentukan bahwa perjanjian dianggap sah apabila memenuhi empat syarat, yaitu (sigit, 2019)

- a. Sepakat mereka mengikat dirinya
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian
- c. Suatu hal tertentu
- d. Suatu sebab yang halal.

Dalam kegiatan sehari-hari kata pengangkutan sering diganti dengan kata “transportasi”. Pengangkutan lebih menekankan pada aspek yuridis sedangkan transportasi lebih menekankan pada aspek kegiatan perekonomian, akan tetapi keduanya memiliki makna yang sama yaitu sebagai kegiatan pemindahan dengan menggunakan alat angkut.

Secara etimologis, transportasi berasal dari bahasa latin, yaitu *transportare*, *trans* berarti seberang atau sebelah lain; dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Dengan demikian, transportasi berarti mengangkut atau membawa sesuatu ke sebelah lain atau dari suatu tempat lainnya. Hal ini berarti bahwa transportasi merupakan jasa yang diberikan, guna menolong orang atau barang untuk dibawa dari suatu tempat ke tempat lainnya. Sehingga transportasi dapat didefinisikan sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya.

Menurut H.M.N Purwosutjipto menyatakan bahwa pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.

Ekspedisi merupakan kegiatan pemindahan barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan sarana angkutan darat, laut, dan udara. Di dalam ekspedisi terdapat ekspediter, yaitu orang yang bergerak dalam bidang usaha pengiriman barang. Dengan kata lain ekspediter merupakan perantara yang bersedia untuk melayani pengiriman penumpang dan barang.

Pasal 86 hingga 90 KUHd mengatur kewajiban ekspediter, termasuk menjamin pengiriman dengan rapi dan secepatnya dan menanggung kerusakan atau kehilangan barang setelah pengiriman yang disebabkan oleh kecelakaan, dan pengirim mengikatkan diri kepada perusahaan ekspedisi untuk membayar jasa pengiriman barang.

Transportasi barang dengan menggunakan wahana yang digerakan oleh manusia atau mesin disebut sebagai ekspedisi atau transportasi. Transportasi membantu orang melakukan aktivitas sehari-hari, dan ekspedisi memainkan peran penting dalam distribusi barang karena membantu orang mengirimkan barang dengan cepat dan tepat. Ekspedisi adalah cara yang praktis dan

mudah untuk mengirimkan barang, terutama jika pengiriman terjadi di daerah yang tidak dapat dijangkau sendiri oleh pelanggan.

Dalam memindahkan barang menggunakan wahana yang digerakan oleh manusia atau mesin dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Maka melewati lalu lintas dan angkutan jalan, lalu lintas dan angkutan jalan mempunyai peran strategis dalam mendukung pembangunan dan integrasi nasional sebagai bagian dari upaya memajukan kesejahteraan umum sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Secara harafiah, istilah lalu lintas dapat diartikan sebagai gerak (bolak-balik) manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan menggunakan sarana jalan umum. Peraturan berkendara dan tata tertib lalu lintas diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan bertujuan agar masyarakat lebih taat pada hukum saat berkendara.

Dalam kegiatan pengiriman barang terdapat hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen. Pelaku usaha yang dimaksud disini adalah, perusahaan jasa pengiriman barang. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Menurut pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan. Memperoleh keuntungan dari transaksi dengan konsumen adalah tujuan pelaku usaha, sedangkan kepuasan konsumen adalah tujuan konsumen.

Untuk memenuhi kebutuhan pengiriman barang, saat ini banyak lahir perusahaan jasa pengiriman barang yang terus berkembang dan bersaing. Salah satunya diantaranya adalah PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir). Jasa pengiriman barang dan perdagangan memiliki hubungan yang saling mempengaruhi. Berkembangnya perdagangan sangat dipengaruhi oleh lahirnya jasa pengiriman barang. PT.JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang Indonesia.PT.JNE merupakan salah satu perusahaan ekspedisi barang terbesar di Indonesia, berkat jaringan dan jangkauan area distribusinya yang mencakup lebih dari 83.000 kota termasuk kabupaten,desa dan pulau terluar. Salah satunya di Maumere Kabupaten Sikka yang beralamat di Jl.Wairklau No.12 Madawat,Kec.Alok Nusa Tenggara Timur. PT.JNE berdiri sejak tahun 1990, tidak hanya melayani pengiriman barang dalam negeri, PT.JNE juga menyediakan jasa pengiriman barang ke luar negeri.

Perusahaan jasa pengiriman barang memiliki tanggung jawab mengirim barang konsumen sampai ke tempat yang telah ditentukan dan waktu yang telah ditentukan juga, maka perusahaan jasa pengiriman barang haruslah memberikan jasa dan pelayanan yang sesuai dengan konsumen inginkan.Tanggung jawab adalah sikap dan perilaku seseorang untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagaimana yang seharusnya dia lakukan, terhadap diri sendiri masyarakat, lingkungan (alam, sosial, budaya), dan negara.

Melakukan sesuatu untuk memenuhi kebutuhan seseorang, kelompok, atau organisasi disebut pelayanan. Moenir menjelaskan pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui tindakan orang lain secara langsung. Standar pelayanan adalah standar yang ditetapkan untuk menunjukkan kualitas pelayanan yang baik. Masalah pengiriman barang harus dibahas karena menjadi inti dari keberhasilan bisnis PT. JNE Express. Apabila terjadi kendala dalam pengiriman, maka keseluruhan proses pengiriman tidak akan mencapai kualitas kecepatan dan ketepatan yang baik. Sehingga PT. JNE Express tidak akan memiliki kualitas layanan yang baik untuk konsumennya. Dengan pelayanan yang kurang maksimal berakibat pada penurunan citra perusahaan dan pasar-pasarnya.

Data masalah pengiriman yang terjadi di masyarakat sebagai berikut :

Tabel 1. Data Masalah Pengiriman Barang

Konsumen	Pengiriman bermasalah	Tujuan pengiriman	Tahun	Keluhan
Zania	Keterlambatan pada pengiriman	Jakarta	2023	Pada saat konsumen memakai jasa PT.

	sebanyak 2 kali menggunakan jasa pada PT. JNE Express			JNE Express sudah ada perjanjian antara konsumen dan PT. JNE Express bahwa barang tersebut dalam estimasi ditentukan 4 hari sampai pada tempat tujuan, namun pada hari ke 4 barang tersebut belum juga sampai dan barang tersebut di pulangkan lagi ke Maumere dan dikirim ulang lagi ke Jakarta. Pada saat itu konsumen sudah menghubungi call center PT. JNE Express namun tidak mendapatkan jawaban.
Vina	Keterlambatan pada pengiriman sebanyak 2 kali. Dalam menggunakan jasa PT. JNE Express.	Jakarta	2022	Mengirimkan barang berupa makanan yang dimana barang tersebut mengalami keterlambatan selama 3 hari dari estimasi yang ditentukan. Konsumen sudah menghubungi call center PT. JNE Express namun tidak mendapatkan jawaban.

Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Konsumen memerlukan jaminan bahwa jika barang tersebut tidak sampai dengan tepat waktu maka ia berhak atas bentuk ganti rugi dari pihak pelaku usaha. Selanjutnya menurut pasal 1320 KUHPdt dianggap sah apabila memenuhi empat syarat, yaitu: dua syarat yang pertama dinamakan syarat-syarat subjektif, karena mengenai orang-orangnya atau subjeknya yang mengadakan perjanjian, sedangkan dua syarat yang terakhir dinamakan syarat objektif karena mengenai perjanjiannya sendiri atau objek dari perbuatan hukum yang dilakukan itu.

Kesepakatan para pihak merupakan dasar dari perjanjian atau persetujuan, yang merupakan unsur pertama sahnya perjanjian. Perjanjian ekspedisi PT.JNE Express dengan pengirim barang didasarkan pada kesepakatan atau persetujuan kehendak pihak-pihak mengenai objek perjanjian atau syarat-syarat perjanjian.

Syarat kedua pihak yang terlibat, JNE, yang merupakan ekspediter dan pengirim barang, harus cakap memenuhi syarat kedua, yaitu cakap hukum untuk mengadakan perjanjian.

Syarat ketiga dari perjanjian adalah objek perjanjian, atau apa yang diperjanjikan. Jika syarat ini tidak dipenuhi, perjanjian itu batal secara hukum.

Sebagai bagian dari perjanjian ekspedisi keempat yang telah disepakati oleh JNE dengan pengirim barang, syarat keemua menyatakan bahwa barang muatan yang berbahaya adalah barang yang dilarang.

Antara lain, pasal 86 sampai 90 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang menetapkan tanggung jawab ekspediter, termasuk menjamin pengiriman dengan cepat dan rapi, serta menanggung kerusakan atau kehilangan barang yang disebabkan oleh keteledoran atau kesalahan ekspediter.

## **METODE**

Jenis penelitian yang penulis gunakan ialah penelitian empiris. Penelitian empiris yaitu penelitian yang objeknya mengenai gejala-gejala, peristiwa, dan fenomena yang terjadi di masyarakat, lembaga atau negara yang bersifat non pustaka dengan melihat fenomena yang terdapat di masyarakat. Oleh karena itu objek kajian dalam penelitian empiris merupakan fakta sosial. Penelitian empiris bertujuan untuk mempelajari secara intensif latar belakang keadaan sekarang, interaksi dan sosial unit sosial, individu, kelompok, lembaga atau masyarakat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Proses Pelaksanaan Perjanjian Pengangkutan atau Pengiriman Barang Antara JNE Express dengan Pengirim.**

Hadirnya perusahaan jasa pengiriman barang (perusahaan jasa ekspedisi) ini sangat mempermudah proses jual beli karena mampu mengefesienkan waktu serta biaya. Pengiriman barang oleh pihak pengirim kepada pihak penerima bisa dikategorikan sebagai salah satu perjanjian pengangkutan. Definisi pengangkutan menurut Purwosutjipto, perjanjian secara timbal-balik yang dilakukan oleh pengangkut dan pengirim dimana pengangkut berkewajiban untuk melakukan kegiatan pengangkutan dari tempat pengirim sampai tiba tujuan yang dikehendaki dengan utuh sesuai perjanjian dan pihak pengirim wajib untuk membayarkan sejumlah uang yang telah ditentukan sebagai biaya angkutan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Diana selaku petugas JNE Express Area Maumere terdapat beberapa proses pelaksanaan perjanjian pengangkutan atau pengiriman barang antara JNE Express dengan pengirim. Dalam perjanjian pengangkutan atau pengiriman barang dilakukan dengan melalui proses-proses yang telah ditentukan pihak JNE Express. Sehingga proses tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu sebelum terjadinya kesepakatan pengangkut dan pengirim. Sebelum terjadinya kesepakatan dalam pelaksanaan perjanjian pengangkutan atau pengiriman barang antara JNE Express dan pengirim harus memenuhi syarat administrasi dan syarat hukum, yaitu pengirim menyerahkan barang kirimannya kepada pihak JNE Express serta memberikan informasi yang jelas mengenai barang kirimannya.

### **Peraturan Serta Hak dan Kewajiban Antara JNE Express dengan Pengirim**

Dalam pengiriman barang melalui ekspedisi ketentuan-ketentuan dan syarat-syarat pengiriman telah ditentukan secara baku oleh pihak ekspedisi, pihak pengirim hanya menandatangani format yang telah disiapkan oleh pihak ekspedisi. Hak dan kewajiban para pihak yang timbul telah diatur dalam format tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Diana selaku petugas JNE Express Area Maumere pengirim barang berhak meminta atau mendapatkan tanda bukti pengiriman yang digunakan untuk penerimaan atau penyerahan barang dokumen dari perusahaan pengiriman JNE Express sampai pada penerima tepat pada waktunya pengirim barang berhak menuntut ganti rugi jika terjadi kehilangan atau kerusakan pada barang dokumen yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari perusahaan pengiriman JNE Express atau yang mewakilinya. Pengirim barang berkewajiban membungkus barang dokumen yang akan dikirim dengan baik. Pengirim barang berkewajiban keterangan mengenai keadaan dan sifat barang. Pengirim barang berkewajiban membayar biaya angkutan. JNE Express berkewajiban menjaga barang yang apabila barang yang mudah pecah, memberikan saran untuk melakukan packing secara aman dengan menggunakan kayu. Peraturan yang berlaku dalam pedoman dan syarat pengiriman JNE Express dan pengirim diantaranya

adalah pengirim dilarang memasukan barang-barang yang mengandung hal sebagai berikut barang berbahaya yang mudah meledak atau terbakar, obat-obatan terlarang, barang-barang yang menurut pihak berwajib dilarang untuk diedarkan, barang-barang berharga dan surat berharga, diantaranya emas, perak, uang tunai, cek tunai, Bilyet Giro, monyer order.

### **Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Barang Yang Mengalami Keterlambatan Pengiriman**

Pelaksanaan suatu perjanjian tertentu ditentukan adanya pemenuhan prestasi. Pemenuhan prestasi disini menuntut adanya tanggung jawab dari salah satu pihak yang melaksankannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Diana selaku petugas JNE Express Maumere, keterlambatan pengiriman ada beberapa faktor keterlambatan seperti gudang penuh, rumah kosong, terkena macet, cuaca buruk atau bencana alam. Jika terjadi keterlambatan pengiriman maka pihak JNE Express Maumere akan memaksimalkan terhadap barang yang mengalami keterlambatan, dengan mengontak tim kami seperti halnya paket tujuan ke Labuan Bajo maka pihak JNE Express akan mengontak tim JNE di Labuan Bajo agar segera melihat barang yang belum sampai pada tempat tujuannya untuk mempercepat pengantarannya. Dalam setahun perusahaan JNE Express Maumere mengalami keterlambatan pengiriman, dari pihak JNE Express langsung menginformasikan kepada tim untuk memaksimalkan barang dengan nomor resi tujuan tertentu, namun jika barang masih mengalami kendala maka tim dari JNE akan memprioritaskan barang tersebut, dengan cara mempercepat pengiriman terhadap barang tersebut.

### **Bentuk Perlindungan Terhadap Konsumen Jika Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang Oleh PT.JNE Express**

Pelaksanaan suatu prestasi dalam suatu perjanjian dapat menyebabkan adanya suatu risiko. Risiko yang timbul dalam pelaksanaan pengiriman barang sering terjadi yaitu keterlambatan, yang mana akan menjadi persoalan hukum bagi pihak pengirim sehingga perlu adanya perlindungan. Berdasarkan kasus pada tahun 2022 dan 2023 bahwa ada dua konsumen yang mengalami keterlambatan pengiriman barang yaitu konsumen bernama Zania dan Vina. Konsumen Zania mengirim barang melalui JNE menggunakan layanan JNE Express, tertulis pada kontrak 23 September 2023, konsumen menggunakan servis kiriman reguler 3-4 hari. Kiriman seharusnya sudah tiba pada 27 September, tetapi yang terjadi ialah kiriman tidak tiba pada waktunya sebagai akibatnya Zania mengalami kerugian immateril yaitu sarung diperlukan tidak dapat dipakai oleh saudaranya pada saat wisuda, konsumen sudah menghubungi call center JNE namun tidak mendapatkan jawaban.

### **Upaya Yang Dapat Ditempuh Konsumen Jika Terjadi Kesalahan Dan Keterlambatan Dalam Pengiriman Barang**

Jaminan yang diberikan oleh suatu perusahaan bagi pengguna jasa maupun produk yang diperdagangkan merupakan hal yang sangat penting. Dalam rangka menjamin terpenuhinya hak-hak dari masyarakat maka diperlukan adanya suatu perlindungan hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum adalah bentuk perangkat hukum baik yang bersifat *preventif* maupun bersifat *represif*, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Berdasarkan teori-teori hukum, konsumen sebagai pihak yang dirugikan diberikan hak untuk meminta ganti rugi kepada pelaku usaha.

Mochtar Kusumaatmadja mengartikan hukum sebagai keseluruhan kaidah dan asas yang mengatur pergaulan dalam bermasyarakat dan bertujuan untuk memelihara ketertiban. Menurut Satjipto Raharjo perlindungan hukum adalah upaya memberikan pengayoman kepada hak-hak masyarakat yang dirugikan agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Perlindungan hukum sebagai upaya pemenuhan hak masyarakat sehingga memberikan rasa aman kepada masyarakat.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen lahir untuk memberikan perlindungan bagi hak-hak yang dimiliki konsumen dan pelaku usaha. Dalam UUPK, perlindungan konsumen merupakan upaya dalam memberikan jaminan kepastian hukum bagi konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Az Nasution mengartikan hukum perlindungan konsumen sebagai “kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, didalam pergaulan hidup. Konsumen memiliki hak dalam menuntut ganti kerugian baginya. Tindakan konsumen dalam melakukan klaim ganti rugi kepada pelaku usaha tersebut diatur dalam Pasal 4

UUPK yang menjabarkan tentang hak-hak yang diperoleh oleh pihak konsumen berhak diberikan ganti rugi jika sebuah jasa yang diberikan tidak sesuai dengan hal yang sudah diperjanjikan atau tidak sebagaimana mestinya.

## SIMPULAN

Tanggung jawab perusahaan JNE Express memprioritaskan atas keterlambatan barang kiriman sampai pada tujuan, dengan cara mengecek keberadaan barang kiriman pada setiap trap pos persinggahannya. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam jasa pengiriman melalui perusahaan JNE Express tidak pernah dilakukan atau dalam kata lain tidak ada perlindungan hukum bagi konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Acmadi, Abu, Chould, dan Narbukoli, 2008, *Metode Penelitian*, Bumi Aksara Jakarta.
- Asdivayanti, 2018, *Kualitas Pelayanan PT. JNE Express Kota Dalam Meningkatkan Daya Saing (Analisis Manajemen Syariah)*, Institut Agama Islam Negeri, Parepare.
- Krisyanti, Celine 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Dr. Juwita, SH.,MH, 2022, *Hak Kelayakan Intelektual Sebagai Bentuk Perlindungan Hukum*, Stiletto Book, Jakarta.
- Hamzah, Andi, 2005, *Kamus Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.
- HMN, Purwosutjipto, 2003, *Pengertian Pokok – Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan*, Djambatan, Jakarta.
- HS, Salim, 2008, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Iskandar, Abdul, 1996, *Menuju Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Yang Tertib*, Departemen Perhubungan Indonesia, Jakarta.
- Kelsen Hans, 2006, *Teori Hukum Murni Nuansa dan Nusa Media*, BEE Media Indonesia, Jakarta.
- Kelsen Hans, 2019, *General Theroy Oflaw and State, Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif sebagai Ilmu Hukum Deskptif Empiris*, BEE Media Indonesia, Jakarta.
- Kristayanti Celina, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Kurniawan Rakhmad Arief, 2014, *Dasar- Dasar Manajemen*, Caps, Yogyakarta.
- Kurniawan, Rakhmad Arief, 2014, *Total Marekting*, Kobis, Yogyakarta.
- Mu'in Fatchul, 2014, *Pendidikan Karakter Kontruksi Terotik dan Praktik*, Ar-Ruzz Media, Yogyakarta.
- Muhammad, Abdulkadir, 2007, *Arti Penting dan Strategis Multimedia Pengangkutan Niaga di Indonesia dalam Prespektif Hukum Bisnis Era Globalisasi Ekonomi*, Genta Press, Yogyakarta.
- Muhammad, Abdulkadir, 2008, *Hukum Pengangkutan Niaga*, PT. Citra Aditya Bhakti, Bandung.
- Narwanti Sri, 2014, *Pendidikan Karakter*, Familia Pustaka Keluarga, Yogyakarta.
- Nasution AZ, 1999, *Hukum Perlindungan Konsumen “Suatu Pengantar”*, Daya Widya, Jakarta.
- Pati Sakka, Ahmadi Miru, 2008, *Hukum Perikatan*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Purbacaraka, 2010, *Perihal Kaedah Hukum*, Citra Aditya, Bandung.
- Salim H.S, 2009, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Sidabolok Janus, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Jakarta.
- Sigit Sapta dan Hilman Syahrial, 2019, *Hukum Pengangkutan Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Soekidjo Notoamojo, 2010, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Subekti R, 1979, *Aneka Perjanjian*, Alumni, Bandung.
- Subekti, 2001, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, PT. Inter Masa, Jakarta.
- Sunyoto Danang, 2014, *Dasar- Dasar Manajemen*, Caps, Yogyakarta.
- Tjakra Negara, Soegihjatna, 1995, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Usman, Sution, Adji, 1991, *Pengantar Hukum Pengangkutan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Warpani, Suwadjoko, 2002, *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*, ITB, Bandung.