

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA
PENGIRIMAN BARANG J&T EXPRESS UNGARAN TIMUR
*CONSUMER PROTECTION FOR USERS OF J&T EXPRESS DELIVERY
SERVICES IN EAST UNGARAN***

Maryatul Rifdiyah dan Adi Suliantoro

Universitas STIKUBANK Semarang

Korespondensi Penulis : maryatul.rifdiyah@gmail.com,

adisuliantoro@edu.unisbank.ac.id

Citation Structure Recommendation :

Rifdiyah, Maryatul dan Adi Suliantoro. *Perlindungan Konsumen terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Barang J&T Express Ungaran Timur*. Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.7. No.5 (2026).

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa pengiriman barang J&T Express Ungaran Timur berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan kepala cabang, staf pelayanan konsumen, petugas kurir, serta konsumen pengguna jasa J&T Express Ungaran Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat enam hambatan utama dalam pemenuhan hak konsumen, yaitu kerusakan barang, keterlambatan pengiriman, kehilangan barang, ketidakpahaman konsumen atas prosedur klaim, penerapan klausula baku yang berpotensi merugikan konsumen, serta kekurangan sumber daya manusia pada jam sibuk. Terhadap setiap hambatan tersebut, J&T Express Ungaran Timur telah melakukan upaya penanganan yang berbeda-beda sesuai dengan dimensi hak konsumen yang terdampak sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UUPK. Meskipun demikian, pelaksanaannya masih memerlukan pengawasan lebih lanjut agar perlindungan konsumen dapat terwujud secara optimal.

Kata Kunci: Hukum Perdata, Jasa Pengiriman, J&T Express, Kerugian, Perlindungan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of consumer protection for users of J&T Express Ungaran Timur courier services based on Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection. This study is empirical legal research using a juridical-sociological approach. Primary data were obtained through direct interviews with the branch manager, customer service staff, couriers and consumers of J&T Express Ungaran Timur. The results indicate that there are six main obstacles in fulfilling consumer rights: damaged goods, delayed delivery, lost goods, consumers' lack of understanding of claim procedures, the application of standard clauses potentially harmful to consumers and insufficient human resources during peak hours. J&T Express Ungaran Timur has undertaken

differentiated efforts for each obstacle, corresponding to the consumer rights dimension affected as stipulated in Article 4 of the Consumer Protection Law. Nevertheless, implementation still requires further supervision to achieve optimal consumer protection.

Keywords: *Civil Law, Consumer Protection, Delivery Services, J&T Express, Losses*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan pesat sektor jasa pengiriman barang di Indonesia tidak terlepas dari lonjakan transaksi perdagangan elektronik (e-commerce) yang semakin masif. Kondisi ini menciptakan ketergantungan masyarakat yang tinggi terhadap jasa pengiriman sebagai penghubung antara penjual dan pembeli yang terpisah secara geografis. Ketergantungan tersebut pada satu sisi membuka peluang bisnis yang besar bagi perusahaan jasa kurir, namun di sisi lain menimbulkan potensi konflik kepentingan antara pelaku usaha dan konsumen.¹

Negara hadir dalam hubungan ini melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) yang memberikan landasan hukum bagi perlindungan kepentingan konsumen. Kehadiran UUPK merupakan respons terhadap ketimpangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha.² Konsumen pada umumnya berada pada posisi yang lemah karena memiliki keterbatasan informasi, pilihan dan daya tawar dibandingkan pelaku usaha.³

Perlindungan konsumen tidak semata-mata merupakan persoalan keperdataan, melainkan juga menyentuh dimensi hukum publik. Hal ini karena kepentingan konsumen menyangkut kebutuhan dasar masyarakat luas yang harus dilindungi negara.⁴ Dalam konteks jasa pengiriman barang, hak-hak konsumen yang paling rentan adalah hak atas keamanan barang, hak atas informasi yang benar, hak untuk didengar keluhannya dan hak untuk mendapat ganti rugi apabila terjadi kerugian.⁵

¹ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU No 8 Tahun 1999, LN Tahun 1999 No 42, TLN No 3821.

² Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2006, p.11.

³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, p.5.

⁴ Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, p.30.

⁵ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta, 2008, p.61.

J&T Express merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman barang terkemuka di Indonesia yang memiliki jaringan pengiriman sangat luas hingga ke tingkat kecamatan. Cabang Ungaran Timur melayani wilayah Ungaran Timur dan sekitarnya sebagai salah satu daerah penyangga kota Semarang yang tingkat aktivitas ekonomi dan pengiriman barangnya cukup tinggi. Namun demikian, tingginya volume pengiriman berkorelasi langsung dengan meningkatnya risiko terjadinya masalah pengiriman yang berujung pada pelanggaran hak-hak konsumen.⁶

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam hambatan-hambatan dalam pelaksanaan perlindungan konsumen di J&T Express Ungaran Timur serta upaya-upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut, dengan mengkaitkannya pada dimensi hak konsumen yang relevan sebagaimana diatur dalam UUPK. Pendekatan empiris dipilih karena penelitian hukum empiris memungkinkan peneliti untuk memahami realitas hukum yang sesungguhnya terjadi di lapangan, bukan sekadar norma yang tertulis.⁷⁸

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis, yaitu pendekatan yang mengkaji pelaksanaan ketentuan hukum positif di dalam masyarakat dan realitas-realitas yang terjadi pada saat hukum itu diimplementasikan.⁹ Data primer diperoleh melalui wawancara terstruktur dan semi-terstruktur dengan para informan yang dipilih secara purposive sampling berdasarkan relevansi posisi/peran mereka terhadap topik penelitian.¹⁰

Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang mencakup peraturan perundang-undangan, buku teks hukum dan jurnal ilmiah yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan hukum jasa pengiriman. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan metode deskriptif-analitis, yaitu dengan mendeskripsikan fakta-fakta hasil wawancara dan kemudian menganalisisnya dalam kerangka hukum yang berlaku.

⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2014, p.38.

⁷ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2007, p.31.

⁸ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013, p.22.

⁹ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002, p.16.

¹⁰ Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990, p.34.

B. PEMBAHASAN

1. Kerangka Hukum Perlindungan Konsumen dalam Jasa Pengiriman Barang

Perlindungan konsumen dalam jasa pengiriman barang diatur dalam dua instrumen hukum utama, yaitu UUPK dan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos. Berdasarkan Pasal 1 angka 8 UU Pos, penyelenggara layanan pos diwajibkan untuk menjaga keamanan, kerahasiaan dan keutuhan kiriman.¹¹ Ketentuan ini dipertegas oleh Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 yang mengatur secara teknis penyelenggaraan layanan pos termasuk mekanisme ganti rugi.¹²

Dalam perspektif UUPK, Pasal 4 memberikan sembilan hak kepada konsumen, di antaranya: hak atas keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang/jasa; hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur; hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; hak untuk didengar pendapat dan keluhannya; serta hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian.¹³ Hak-hak tersebut merupakan standar minimum yang wajib dipenuhi oleh setiap pelaku usaha, termasuk perusahaan jasa pengiriman barang.¹⁴

Kewajiban pelaku usaha jasa pengiriman terhadap konsumen meliputi kewajiban beritikad baik, memberikan informasi yang benar dan jujur, serta memberikan kompensasi atas kerugian yang diderita konsumen.¹⁵ Pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dalam jasa pengiriman dapat berujung pada tanggung jawab hukum berupa ganti rugi perdata maupun sanksi administratif.¹⁶

¹¹ Indonesia, *Undang-Undang tentang Pos*, Pasal 1 angka 8 UU No 38 Tahun 2009, LN Tahun 2009 No.146, TLN No.5065.

¹² Pasal 1 angka 1 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos.

¹³ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 4 UU No 8 Tahun 1999, LN Tahun 1999 No.42, TLN No.3821.

¹⁴ Ramzi Durin, *Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Bisnis*, Valuta, Vol.7, No.2 (2021).

¹⁵ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 7 UU No 8 Tahun 1999, LN Tahun 1999 No.42, TLN No.3821.

¹⁶ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 19 UU No.8 Tahun 1999, LN Tahun 1999 No.42, TLN No.3821.

Isu klausula baku dalam jasa pengiriman mendapat perhatian khusus karena resi pengiriman pada umumnya memuat klausula yang membatasi tanggung jawab pelaku usaha secara sepihak. Pasal 18 UUPK secara tegas melarang pencantumannya klausula baku yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha.¹⁷ Isu klausula baku dalam jasa pengiriman mendapat perhatian khusus karena resi pengiriman pada umumnya memuat ketentuan yang membatasi tanggung jawab pelaku usaha secara sepihak. Pasal 18 UUPK secara tegas melarang pencantuman klausula baku yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha. Namun dalam praktik jasa ekspedisi, posisi konsumen masih rentan karena informasi mengenai batas tanggung jawab, prosedur klaim, dan mekanisme ganti rugi sering kali tidak dipahami secara utuh oleh konsumen. Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap pengguna jasa ekspedisi perlu diarahkan pada kejelasan informasi, keseimbangan hubungan kontraktual, serta efektivitas pemenuhan hak konsumen apabila terjadi keterlambatan, kerusakan, atau kehilangan barang.¹⁸¹⁹

2. Identitas Informan Penelitian

Sebagai penelitian hukum empiris, validitas data sangat bergantung pada kredibilitas dan relevansi informan yang diwawancarai. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara langsung di Kantor J&T Express Ungaran Timur dan lokasi yang telah disepakati dengan informan konsumen. Berikut adalah data seluruh informan yang diwawancarai:

Tabel 1. Data Informan Penelitian

No.	Nama Lengkap dan Gelar	Jabatan	Keterangan
1.	Angga Priatama	Kepala Cabang J&T Express Ungaran Timur	Wawancara dilakukan pada 12 Oktober 2023 di Kantor J&T Express Ungaran Timur, Jl.

¹⁷ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 18 UU No 8 Tahun 1999, LN Tahun 1999 No.42, TLN No.3821.

¹⁸ Nina Juwitasari, dkk., *Perlindungan Konsumen terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi*, Jurnal USM Law Review, Vol.4, No.2 (2021).

¹⁹ Ani Yunita, dkk., *Perlindungan Hukum terhadap Jasa Pengiriman Barang Jalur Darat dalam Perspektif Hukum Perdagangan*, Media of Law and Sharia, Vol.4, No.1 (2022).

No.	Nama Lengkap dan Gelar	Jabatan	Keterangan
			Diponegoro No. 45, Ungaran Timur, Semarang
2.	Sri Wahyuni	Staf Pelayanan Konsumen (Customer Service)	Wawancara dilakukan pada 12 Oktober 2023 di Kantor J&T Express Ungaran Timur
3.	Ahmad Fauzi	Kurir/Petugas Pengiriman	Wawancara dilakukan pada 13 Oktober 2023 di Kantor J&T Express Ungaran Timur
4.	Dewi Rahayu	Konsumen Pengguna J&T Express Ungaran Timur	Wawancara dilakukan pada 14 Oktober 2023, di kediaman informan, Ungaran Timur
5.	Tri Handayani	Konsumen Pengguna J&T Express Ungaran Timur (Online Seller)	Wawancara dilakukan pada 14 Oktober 2023, di kediaman informan, Ungaran Timur
6.	Hendra Wijaya	Konsumen Pengguna J&T Express Ungaran Timur	Wawancara dilakukan pada 15 Oktober 2023, di Kantor J&T Express Ungaran Timur

Sumber: Data Primer, Hasil Wawancara, Oktober 2023

Wawancara dilakukan secara tatap muka dan didokumentasikan dalam bentuk catatan lapangan serta rekaman audio dengan persetujuan informan. Dokumentasi foto wawancara juga dilakukan sebagai bukti bahwa penelitian lapangan benar-benar dilaksanakan di Kantor J&T Express Ungaran Timur, Jl. Diponegoro No. 45, Ungaran Timur, Kabupaten Semarang. Pemilihan informan dilakukan secara purposive dengan mempertimbangkan posisi dan keterlibatan langsung informan dalam proses pengiriman barang dan pelayanan konsumen.

3. Hambatan dan Upaya Perlindungan Konsumen di J&T Express Ungaran Timur

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, ditemukan sejumlah hambatan dalam pelaksanaan perlindungan konsumen di J&T Express Ungaran Timur beserta upaya-upaya yang telah dilakukan. Penting untuk dicermati bahwa setiap hambatan dan upayanya tidak selalu berada dalam dimensi hak konsumen yang sama.²⁰ Sebagaimana dikemukakan oleh Miru dan Yodo, hak-hak konsumen dalam UUPK bersifat multi-dimensi dan masing-masing dimensi memiliki potensi pelanggaran yang berbeda pula. Oleh karena itu, tabel berikut memetakan secara spesifik korelasi antara hambatan, upaya dan dimensi hak konsumen yang terdampak:

Tabel 2. Hambatan, Upaya dan Dimensi Hak Konsumen di J&T Express Ungaran Timur

No.	Hambatan	Upaya/Solusi	Dasar Hukum yang Diterapkan	Dimensi Hak Konsumen yang Terpenuhi
1.	Kerusakan barang kiriman akibat penanganan yang kurang hati-hati oleh petugas kurir selama proses pengiriman (Sumber: wawancara Ahmad Fauzi, Kurir, 13 Oktober 2023)	J&T Express Ungaran Timur memberikan ganti rugi kepada konsumen berupa penggantian biaya pengiriman dan/atau nilai barang sesuai dengan bukti pembelian yang dilampirkan konsumen saat mengajukan klaim	Pasal 19 ayat (1) UUPK; Pasal 4 huruf h UUPK tentang hak konsumen untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian	Hak atas keamanan dan keselamatan barang (Pasal 4 huruf a UUPK)
2.	Keterlambatan pengiriman barang yang tidak sesuai estimasi waktu yang telah dijanjikan kepada konsumen (Sumber: wawancara Sri Wahyuni, CS, 12 Oktober 2023)	J&T Express Ungaran Timur memberikan informasi tracking real-time dan pemberitahuan proaktif kepada konsumen melalui WhatsApp dan aplikasi J&T apabila terjadi keterlambatan, disertai alasan yang jelas	Pasal 7 huruf b UUPK tentang kewajiban pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur; Pasal 4 huruf c UUPK	Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur (Pasal 4 huruf c UUPK)

²⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2014, p.38.

No.	Hambatan	Upaya/Solusi	Dasar Hukum yang Diterapkan	Dimensi Hak Konsumen yang Terpenuhi
3.	Kehilangan barang kiriman yang tidak dapat ditemukan hingga batas waktu yang ditentukan dalam SOP J&T Express (Sumber: wawancara Angga Priatama, Kepala Cabang, 12 Oktober 2023)	J&T Express Ungaran Timur mewajibkan konsumen mengisi formulir klaim kehilangan dengan melampirkan resi dan bukti nilai barang; proses investigasi dilakukan maksimal 14 hari kerja dan ganti rugi diberikan berdasarkan nilai barang yang diasuransikan	Pasal 19 ayat (2) UUPK; ketentuan asuransi pengiriman sesuai kebijakan J&T Express	Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian (Pasal 4 huruf h UUPK)
4.	Konsumen tidak memahami prosedur dan mekanisme pengajuan klaim sehingga banyak yang tidak melanjutkan proses klaim (Sumber: wawancara Dewi Rahayu dan Tri Handayani, konsumen, 14 Oktober 2023)	J&T Express Ungaran Timur menyediakan panduan klaim yang mudah dipahami di meja layanan dan papan informasi di kantor cabang, serta petugas customer service aktif memberikan penjelasan prosedur klaim secara lisan kepada konsumen yang datang	Pasal 4 huruf c dan huruf d UUPK tentang hak atas informasi dan hak untuk didengar pendapatnya	Hak untuk didengar pendapatnya dan hak atas informasi (Pasal 4 huruf c dan d UUPK)
5.	Klausula baku dalam resi pengiriman yang membatasi tanggung jawab J&T Express secara sepihak sehingga berpotensi merugikan konsumen (Sumber: wawancara Angga Priatama, Kepala Cabang, 12 Oktober 2023)	J&T Express Ungaran Timur melakukan sosialisasi kepada konsumen agar menggunakan layanan asuransi tambahan untuk barang bernilai tinggi dan mewajibkan petugas customer service menjelaskan isi klausula baku secara verbal sebelum konsumen melakukan pengiriman	Pasal 18 UUPK tentang larangan klausula baku yang memberatkan konsumen; konsumen didorong memahami hak mereka sebelum bertransaksi	Hak untuk memilih dan mendapatkan barang/jasa sesuai nilai tukar dan kondisi yang dijanjikan (Pasal 4 huruf b UUPK)

No.	Hambatan	Upaya/Solusi	Dasar Hukum yang Diterapkan	Dimensi Hak Konsumen yang Terpenuhi
6.	Kurangnya sumber daya manusia (petugas) pada jam sibuk sehingga pelayanan menjadi lambat dan kualitas layanan menurun (Sumber: wawancara Sri Wahyuni, CS, 12 Oktober 2023 dan Hendra Wijaya, konsumen, 15 Oktober 2023)	J&T Express Ungaran Timur menerapkan sistem antrean digital dan menambah petugas paruh waktu pada musim pengiriman tinggi (harbolnas, lebaran, natal/tahun baru) untuk memastikan konsumen tetap dilayani dengan standar pelayanan yang layak	Pasal 7 huruf a UUPK tentang kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik; standar pelayanan berdasarkan prinsip itikad baik dalam hukum perjanjian	Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif (Pasal 4 huruf g UUPK)

Sumber: Hasil Wawancara, diolah Penulis, Oktober 2023

a. Kerusakan Barang Kiriman dan Hak atas Keamanan Konsumen

Berdasarkan wawancara dengan Ahmad Fauzi selaku kurir J&T Express Ungaran Timur (13 Oktober 2023), kerusakan barang kiriman terjadi terutama akibat penanganan yang kurang hati-hati pada saat proses sortir dan loading ke kendaraan pengiriman. Kerusakan ini secara langsung melanggar hak konsumen atas keamanan dan keselamatan sebagaimana dijamin oleh Pasal 4 huruf a UUPK.²¹

Adapun tanggung jawab dari pelaku usaha atas kerusakan barang diatur secara tegas dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen. Upaya J&T Express Ungaran Timur dalam menangani hambatan ini adalah dengan menyediakan mekanisme klaim ganti rugi yang mencakup penggantian ongkos kirim dan/atau nilai barang berdasarkan pada bukti pembelian.

²¹ Edy Prasetyo, Arief Budiono dan Jan Alizea Sybelle, *Pertanggung Jawaban Hukum Pihak Ekspedisi Pengiriman terhadap Barang Hilang atau Rusak*, Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan, Vol.5, No.1 (2024).

Upaya ini relevan secara hukum karena mengimplementasikan Pasal 19 UUPK, meskipun besaran ganti rugi masih terbatas pada nilai yang diasuransikan.²²

b. Keterlambatan Pengiriman dan Hak atas Informasi

Wawancara dengan Sri Wahyuni selaku staf customer service (12 Oktober 2023) mengungkapkan bahwa keterlambatan pengiriman merupakan keluhan yang paling sering disampaikan konsumen. Keterlambatan ini berkorelasi dengan pelanggaran hak konsumen atas informasi yang benar dan jelas mengenai estimasi waktu pengiriman.²³ Sebagaimana dijelaskan dalam kajian perlindungan konsumen jasa ekspedisi, konsumen berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai layanan yang digunakan, termasuk estimasi waktu pengiriman.²⁴

Upaya yang dilakukan J&T Express Ungaran Timur adalah dengan mengaktifkan fitur notifikasi proaktif melalui aplikasi dan WhatsApp kepada konsumen apabila terjadi keterlambatan, disertai alasan yang jelas. Upaya ini sesuai dengan kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf b UUPK untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur.

c. Kehilangan Barang dan Hak atas Kompensasi

Berdasarkan keterangan Angga Priatama, S.E. selaku Kepala Cabang J&T Express Ungaran Timur (12 Oktober 2023), kasus kehilangan barang kiriman merupakan masalah yang paling serius dalam operasional pengiriman barang. Kehilangan barang secara langsung menghilangkan hak konsumen atas kompensasi sebagaimana dimandatkan oleh Pasal 4 huruf h UUPK.

²² Edy Prasetyo, Arief Budiono dan Jan Alizea Sybelle, *Pertanggung Jawaban Hukum Pihak Ekspedisi Pengiriman terhadap Barang Hilang atau Rusak*, Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan, Vol.5, No.1 (2024).

²³ Dafa Sulaiman Kamaruddin dan Surajiman, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Akibat Keterlambatan Pengiriman Barang oleh Perusahaan Jasa Ekspedisi*, National Journal of Law, Vol.6, No.1 (2022).

²⁴ Nina Juwitasari, dkk., *Perlindungan Konsumen terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi*, Jurnal USM Law Review, Vol.4, No.2 (2021).

Mekanisme penanganan kasus kehilangan di J&T Express Ungaran Timur mensyaratkan konsumen untuk mengisi formulir klaim dengan melampirkan resi asli dan bukti nilai barang. Proses investigasi dilakukan maksimal 14 hari kerja dan ganti rugi diberikan berdasarkan nilai yang diasuransikan. Meskipun demikian, mekanisme ini masih memiliki kelemahan karena konsumen yang tidak menggunakan layanan asuransi tambahan mendapatkan ganti rugi yang sangat terbatas.

d. Ketidapahaman Konsumen atas Prosedur Klaim

Dari wawancara dengan konsumen Dewi Rahayu dan Tri Handayani (14 Oktober 2023), terungkap bahwa sebagian besar konsumen tidak mengetahui prosedur klaim dan hak-hak mereka sebagai konsumen. Ketidapahaman ini merupakan hambatan struktural yang berkaitan dengan hak konsumen atas informasi (Pasal 4 huruf c UUPK) dan hak untuk didengar pendapatnya (Pasal 4 huruf d UUPK).²⁵

J&T Express Ungaran Timur merespons hambatan ini dengan menyediakan panduan klaim tertulis di meja layanan dan papan informasi di kantor cabang. Upaya ini relevan karena peningkatan literasi konsumen merupakan bagian integral dari perlindungan konsumen yang efektif.²⁶

e. Klausula Baku yang Berpotensi Merugikan Konsumen

Berdasarkan keterangan Angga Priatama (12 Oktober 2023), resi pengiriman J&T Express memuat klausula baku yang membatasi tanggung jawab perusahaan apabila terjadi kerugian. Klausula baku dalam kontrak jasa pengiriman berpotensi melanggar Pasal 18 UUPK yang melarang pencantuman klausula yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha secara sepihak.²⁷

²⁵ Nurmadjito, *Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-Undangan tentang Perlindungan Konsumen dalam Menghadapi Era Perdagangan Bebas, Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000.

²⁶ Nina Juwitasari, dkk., *Perlindungan Konsumen terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi*, Jurnal USM Law Review, Vol. 4, No. 2, 2021.

²⁷ Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal

Upaya yang ditempuh J&T Express Ungaran Timur adalah mendorong konsumen untuk menggunakan layanan asuransi tambahan pada barang bernilai tinggi dan mewajibkan petugas customer service untuk menjelaskan isi klausula baku secara verbal. Meskipun upaya ini positif, namun secara hukum tidak serta merta menghilangkan permasalahan klausula baku yang tidak sesuai dengan UUPK.²⁸

f. Kekurangan SDM dan Hak atas Pelayanan yang Layak

Berdasarkan wawancara dengan Sri Wahyuni (12 Oktober 2023) dan Hendra Wijaya selaku konsumen (15 Oktober 2023), kekurangan sumber daya manusia pada jam sibuk menyebabkan penurunan kualitas pelayanan yang signifikan. Kondisi ini berkaitan langsung dengan hak konsumen untuk diperlakukan secara benar dan tidak diskriminatif sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf g UUPK.²⁹

J&T Express Ungaran Timur mengatasi hambatan ini dengan menerapkan sistem antrean digital dan menambah petugas paruh waktu pada musim pengiriman tinggi. Upaya ini mencerminkan penerapan prinsip itikad baik dalam hukum perjanjian sebagaimana diwajibkan oleh Pasal 7 huruf a UUPK.³⁰

C. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa: Pertama, pelaksanaan perlindungan konsumen di J&T Express Ungaran Timur menghadapi enam hambatan utama yang masing-masing berada dalam dimensi hak konsumen yang berbeda, yaitu: kerusakan barang, keterlambatan pengiriman, kehilangan barang, ketidakpahaman konsumen, klausula baku dan kekurangan SDM.³¹

²⁸ Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian: Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Kencana, Jakarta, 2010, p.263.

²⁹ Indonesia, Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, UU No.8 Tahun 1999, Pasal 4 huruf g, LN Tahun 1999 No.22, TLN No.3821.

³⁰ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, p.69.

³¹ Hasil wawancara dengan Angga Priatama, Sri Wahyuni, Ahmad Fauzi, Dewi Rahayu, Tri Handayani dan Hendra Wijaya, Oktober 2023, diolah Penulis.

Kedua, upaya-upaya yang telah dilakukan J&T Express Ungaran Timur dalam mengatasi hambatan tersebut bervariasi sesuai dengan sifat hambatan, meliputi mekanisme ganti rugi, notifikasi proaktif, investigasi kehilangan, sosialisasi prosedur klaim, penjelasan verbal klausula baku dan penambahan SDM pada jam sibuk. Meskipun upaya-upaya tersebut telah dilakukan, implementasinya masih perlu diperkuat dengan pengawasan yang lebih terstruktur dari manajemen pusat J&T Express dan otoritas perlindungan konsumen yang berwenang.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Hernoko, Agus Yudha. 2010. *Hukum Perjanjian: Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*. Jakarta: Kencana.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nugroho, Susanti Adi. 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana.
- Nurmadjito. 2000. *Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-Undangan tentang Perlindungan Konsumen dalam Menghadapi Era Perdagangan Bebas, Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju.
- Sasongko, Wahyu. 2007. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Sidabalok, Janus. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Soemitro, Ronny Hanitijo. 1990. *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sofie, Yusuf. 2003. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Waluyo, Bambang. 2002. *Penelitian Hukum dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana.

Publikasi

- Durin, Ramzi. *Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Bisnis*. Valuta. Vol.7. No.2 (2021).
- Juwitasari, Nina, dkk. *Perlindungan Konsumen terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi*. Jurnal USM Law Review. Vol.4. No.2 (2021).
- Kamaruddin, Dafa Sulaiman dan Surajiman. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Akibat Keterlambatan Pengiriman Barang oleh Perusahaan Jasa Ekspedisi*, National Journal of Law. Vol.6. No.1 (2022).
- Prasetyo, Edy, Arief Budiono dan Jan Alizea Sybelle. *Pertanggung Jawaban Hukum Pihak Ekspedisi Pengiriman terhadap Barang Hilang atau Rusak*. Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan. Vol.5. No.1 (2024).
- Yunita, Ani, dkk. *Perlindungan Hukum terhadap Jasa Pengiriman Barang Jalur Darat dalam Perspektif Hukum Perdagangan*. Media of Law and Sharia. Vol.4. No.1 (2022).

Website

- Sommaliagustina, Desi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. diakses dari https://www.academia.edu/122329090/Hukum_Perlindungan_Konsumen. diakses pada 08 Juli 2026.

Sumber Hukum

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22. Tambahan
Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos. Lembaran Negara Republik
Indonesia Tahun 2009 Nomor 146. Tambahan Lembaran Negara Republik
Indonesia Nomor 5065.

Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-
Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos.

Sumber Lain

Hasil wawancara dengan Angga Priatama, Sri Wahyuni, Ahmad Fauzi, Dewi
Rahayu, Tri Handayani dan Hendra Wijaya, Oktober 2023.

