



---

## Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Ekspedisi J&T Kota Bengkulu Akibat Keterlambatan Pengiriman Dan Kerusakan Barang

Andini Oetari Nur Insani<sup>1</sup>, Uswatun Hasanah<sup>2</sup>, Marlinah<sup>3</sup>

Program Studi Hukum, Universitas Prof. DR. Hazairin SH<sup>1-3</sup>

Email Korespondensi: [oetariandini18@gmail.com](mailto:oetariandini18@gmail.com)

---

Article received: 04 Juni 2025, Review process: 23 Juni 2025

Article Accepted: 10 Agustus 2025, Article published: 24 Agustus 2025

---

### ABSTRACT

*The rapid growth of e-commerce in Indonesia has increased the demand for delivery services, including J&T Express; however, the complexity of logistics often leads to issues such as delivery delays and damaged goods, causing consumer losses. This study aims to analyze the forms of legal protection for J&T expedition consumers in Bengkulu City and to identify the obstacles in its implementation. This research employs a juridical-empirical approach with a descriptive design and a case study method. Primary data were obtained through interviews with consumers and J&T representatives, while secondary data were collected from Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, literature, and supporting documents. The findings indicate that consumers suffered both material and immaterial losses due to J&T's negligence, while the main obstacles to legal protection include low consumer awareness, weak law enforcement, and the complexity of dispute resolution processes. These findings highlight that although Law No. 8 of 1999 provides a strong legal foundation, its implementation remains suboptimal.*

**Keywords:** Legal Protection, Consumers, J&T Express, Delivery Delays

### ABSTRAK

Pertumbuhan e-commerce yang pesat di Indonesia telah meningkatkan permintaan terhadap jasa ekspedisi, termasuk J&T Express, namun kompleksitas layanan sering memunculkan masalah seperti keterlambatan pengiriman dan kerusakan barang yang merugikan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen jasa ekspedisi J&T di Kota Bengkulu dan mengidentifikasi hambatan dalam pelaksanaannya. Penelitian menggunakan pendekatan yuridis-empiris dengan sifat deskriptif dan metode studi kasus, di mana data primer diperoleh melalui wawancara dengan konsumen dan pihak J&T, sedangkan data sekunder berasal dari UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, literatur, dan dokumen pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen mengalami kerugian materiil dan immateriil akibat kelalaian J&T, sementara hambatan utama perlindungan hukum meliputi rendahnya kesadaran konsumen, lemahnya penegakan hukum, dan kompleksitas penyelesaian sengketa. Temuan ini menegaskan bahwa meskipun UUPK No. 8 Tahun 1999 memberikan landasan hukum yang kuat, implementasinya belum optimal.

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum, Konsumen, J&T Express, Keterlambatan

## PENDAHULUAN

Setiap orang memiliki kemungkinan untuk melakukan tindakan, baik itu secara individu maupun secara kelompok, tindakan yang dilakukan ini bisa merupakan tindakan pribadi, ataupun juga bisa melibatkan orang lain, termasuk hubungan dalam konteks perdata, seperti perjanjian atau kesepakatan untuk melakukan ataupun tidak melakukan suatu tindakan (Muhammad, Hukum Perdata Indonesia, 2012).

Dalam era seperti sekarang ini, di tengah proses globalisasi ekonomi, perusahaan yang bergerak di bidang pengiriman barang atau ekspedisi sedang mengalami pertumbuhan yang signifikan. Salah satu faktor utama dari pertumbuhan ini adalah meningkatnya ketertarikan masyarakat untuk berbelanja melalui platform daring atau e-commerce. Sektor e-commerce di Indonesia telah berkembang dengan sangat pesat. Di mana dengan adanya situs belanja online, cara berbelanja baru telah tercipta. Kenaikan pada sektor e-commerce ini sangat mempengaruhi bisnis lain, seperti layanan pengiriman barang atau logistik. Pertumbuhan perusahaan yang fokus pada pengiriman barang atau jasa semakin meningkat dengan cepat. Situasi ini memberikan konsumen berbagai pilihan dalam memilih layanan pengiriman yang dapat dipercaya dan memuaskan. Salah satu cara untuk meningkatkan daya saing adalah dengan menyediakan layanan berkualitas yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan memahami harapan serta keinginan mereka (Anjelita, 2012).

Kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan berbagai jenis layanan pengiriman barang dengan cepat telah mendorong banyak perusahaan ekspedisi, seperti POS Indonesia, JNE Ekpress, J&T, TIKI, dan lainnya. Minat yang besar dari masyarakat dalam memanfaatkan layanan ini menjadikannya sangat esensial dan diperlukan. Bermunculannya penyedia layanan ekspedisi pengiriman barang ini tentu membawa tanggung jawab yang harus dijalankan dan akuntabilitas yang harus dipertanggungjawabkan kepada konsumen (Sawitri, 2018). Saat ini, pengiriman barang telah menjadi salah satu kebutuhan penting bagi setiap orang. Semua orang memerlukan jasa pengiriman yang efektif, aman, dan tepat waktu agar barang dapat sampai ke lokasi yang dituju. Untuk memperlancar proses pengiriman, umumnya perusahaan tidak menggunakan armada mereka sendiri melainkan memilih kendaraan umum, seperti kapal, kereta, pesawat, dan truk. Namun sering kali, hubungan antara penyedia jasa pengiriman barang dengan pelanggan mengalami hambatan akibat masalah teknis yang muncul dalam proses pengiriman (Witasar, 2021).

Sementara itu, aktivitas bisnis yang baik terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara pihak konsumen dan produsen. Namun sering kali hubungan antara penyedia layanan pengiriman barang dan konsumennya menghadapi hambatan yang disebabkan oleh berbagai kendala teknis yang terjadi selama proses pengiriman, seperti barang yang hilang, rusak, atau terlambat sampai tujuan. Ketika masalah teknis seperti ini muncul, maka pihak konsumen yang merasa dirugikan, karena mereka telah membayar biaya pengiriman, tetapi tidak menerima hak yang seharusnya mereka dapatkan (Kristiyanti, 2019).

Konsumen yang menghadapi kendala dalam proses pengiriman produk ini bisa mengalami kerugian baik dalam bentuk fisik maupun non-fisik. Jika masalah seperti ini muncul, maka konsumen seharusnya berhak untuk menerima kompensasi dari perusahaan pengiriman sebagai salah satu bentuk perlindungan hukum bagi mereka sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam pasal 4 angka 8 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999.

Sebagai individu yang menggunakan layanan pengiriman barang, pelanggan harus mendapatkan perlindungan hukum untuk melindungi kepentingan mereka. Kontrak yang disusun antara pelaku bisnis dan konsumen ini mencakup hak, serta kewajiban yang harus dipenuhi dan diterima oleh kedua belah pihak (Erman Rajagukguk, 2012).

Dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen, diharapkan mampu mewujudkan jaminan perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia. Dalam pelaksanaan perlindungan konsumen, pemerintah memiliki peran yang signifikan sebagai mediator antara kepentingan pengusaha dan konsumen, hal ini agar kedua belah pihak dapat beroperasi secara baik tanpa saling merugikan. Selain itu, pemerintah juga perlu bertanggung jawab atas pembinaan, serta pengawasan dalam pelaksanaan perlindungan konsumen, demi memastikan hak-hak konsumen terpenuhi, pengusaha dalam kegiatan ini wajib mematuhi ketentuan yang diatur dalam pasal 62 ayat (1), yang menegaskan bahwa: "Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dalam pasal 10 dan pasal 17 ayat (1) huruf a, dan pasal 18 akan dipidana dengan penjara paling lama 5 tahun atau pidana dengan denda paling banyak 2 miliar rupiah".

Kasus yang pernah terjadi pada ekspedisi J&T, yaitu sebuah truk pengangkut paket J&T mengalami kecelakaan masuk jurang di Benguku Utara, dan kasus lainnya seorang kurir J&T yang motornya terbakar saat mengantarkan paket sempat viral. Kurir tersebut tetap melanjutkan tugasnya dan meminta bantuan rekan kerjanya. Kasus-kasus ini tentunya menyebabkan barang mengalami keterlambatan dalam pengiriman dan barang mengalami kerusakan. J&T Ekspres bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang yang disebabkan oleh kesalahan mereka.

Maka dari uraian diatas, penelitian terhadap kasus perlindungan hukum terhadap konsumen J&T ini, bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis bentuk-bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen ekspedisi J&T kota Bengkulu akibat keterlambatan pengiriman dan kerusakan barang, serta untuk mengetahui apa saja hambatan dalam perlindungan hukum terhadap konsumen ekspedisi J&T kota Bengkulu akibat keterlambatan pengiriman dan kerusakan barang. Penelitian ini akan menguraikan tentang bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen ekspedisi J&T kota Bengkulu akibat keterlambatan pengiriman dan kerusakan barang.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis-empiris dengan sifat deskriptif untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen ekspedisi

J&T di Kota Bengkulu akibat keterlambatan pengiriman dan kerusakan barang. Pendekatan yuridis-empiris dipilih karena penelitian ini menelaah penerapan ketentuan hukum dalam praktik, yang dikaji melalui studi kasus secara intensif pada objek penelitian. Data penelitian diperoleh melalui data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara terstruktur dengan konsumen dan pihak J&T untuk mendapatkan informasi faktual mengenai permasalahan yang diteliti. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta bahan hukum sekunder berupa literatur, buku, artikel ilmiah, dan dokumen pendukung lainnya, dan bahan hukum tersier seperti kamus hukum untuk memperkuat pemahaman konseptual. Seluruh data dianalisis secara kualitatif dengan cara mereduksi, menyajikan, dan menarik kesimpulan terhadap hasil temuan di lapangan untuk menjawab permasalahan penelitian secara komprehensif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kehadiran hukum di dalam masyarakat bertujuan untuk menyatukan dan mengatur kepentingan-kepentingan yang sering kali saling bertentangan. Kata "hukum" dalam bahasa Inggris dikenal sebagai law atau legal (Dirdjosisworo, 2008). Definisi istilah hukum dalam bahasa Indonesia menurut KBBI adalah norma atau kebiasaan yang secara resmi dianggap sebagai aturan yang ditetapkan oleh penguasa atau pemerintah, termasuk undang-undang, peraturan, dan lainnya yang ditujukan untuk mengatur interaksi dalam masyarakat, norma atau prinsip yang berkaitan dengan fenomena alam tertentu, serta keputusan atau pertimbangan yang dibuat oleh hakim dalam pengadilan atau putusan. Menurut R. Soeroso, S.H, hukum dapat dipahami sebagai kumpulan peraturan yang disusun oleh pihak yang berwenang untuk mengatur tata kehidupan di masyarakat dengan karakter yang memerintah dan melarang, serta bersifat mengikat dengan penerapan sanksi bagi pelanggar.

Sementara itu, menurut Mochtar Kusumaatmadja menekankan bahwa pengertian hukum yang tepat tidak hanya melihat hukum sebagai seperangkat aturan dan prinsip yang mengatur kehidupan manusia dalam masyarakat, tetapi juga harus mencakup lembaga atau institusi yang terlibat dalam proses implementasi hukum tersebut di dunia nyata (Safa'at, 2006).

Hukum perlindungan konsumen merupakan seperangkat aturan yang berisi prinsip-prinsip atau norma-norma yang mengatur serta berfungsi untuk melindungi kepentingan konsumen. Sementara itu, hukum konsumen dapat dipahami sebagai rangkaian prinsip dan norma hukum yang mengatur interaksi serta isu-isu antara berbagai pihak terkait dengan produk dan/atau layanan konsumen dalam kehidupan sehari-hari (Shidarta, 2012).

Pengertian konsumen dalam Pasal 1 angka 2 UUPK 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen, adalah "setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan".

Sementara itu, pengertian pelaku usaha dalam pasal 1 angka 3 UUPK 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen 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”.

Tujuan dari perlindungan konsumen meliputi kegiatan-kegiatan dalam membangun dan mengelola sistem yang melindungi konsumen. Tahapan pencapaian tujuan perlindungan konsumen dilakukan secara bertahap, dimulai dari meningkatkan kesadaran hingga memberikan kekuatan kepada konsumen. Untuk mencapai tujuan perlindungan konsumen, tidak harus mengikuti urutan tahapan tersebut, melainkan harus mempertimbangkan tingkat kepentingannya (Sasongko, 2007).

Perlindungan hukum untuk konsumen di Indonesia terwujud melalui Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK) serta peraturan perundang-undangan lainnya yang relevan. Bentuk perlindungan ini mencakup hak konsumen untuk keamanan, kenyamanan, dan keselamatan saat menggunakan barang atau jasa, serta hak untuk memperoleh informasi yang akurat dan jelas. Selain itu, konsumen juga berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan. Berikut ini adalah beberapa bentuk perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen:

1. Perlindungan Hukum Tertulis:
  - a. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK): UUPK menjadi landasan utama dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia.
  - b. Peraturan Pelaksana UUPK: Pemerintah juga mengeluarkan peraturan turunan dari UUPK untuk mengatur lebih rinci mengenai berbagai aspek perlindungan konsumen.
  - c. Peraturan Perundang-Undangannya Lainnya: Beberapa peraturan perundang-undangan lain juga turut memberikan perlindungan konsumen, seperti peraturan terkait standar mutu produk, periklanan, dan transaksi elektronik.
2. Bentuk Perlindungan dalam Praktik:
  - a. Hak atas Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan: Konsumen berhak atas barang dan jasa yang aman, nyaman, dan tidak membahayakan.
  - b. Hak atas Informasi yang Benar: Konsumen berhak mendapatkan informasi yang lengkap, jelas, dan benar mengenai produk atau jasa yang ditawarkan,
  - c. Hak atas Ganti Rugi: Jika konsumen dirugikan akibat produk atau jasa yang tidak sesuai, mereka berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian.
  - d. Hak untuk Didengar: Konsumen memiliki hak untuk didengarkan dan diperhatikan dalam proses penyelesaian sengketa.

- e. Hak untuk Memilih: Konsumen berhak untuk memilih produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka.
  - f. Penyelesaian Sengketa: Terdapat mekanisme penyelesaian sengketa konsumen, baik melalui jalur non-litigasi (mediasi, arbitrase) maupun litigasi (pengadilan).
  - g. Peran Lengkap Perlindungan Konsumen: Lembaga perlindungan konsumen, baik pemerintah maupun non-pemerintah, berperan aktif dalam mengawasi dan menegakkan hak-hak konsumen.
3. Perlindungan Khusus dalam Transaksi Elektronik:
    - a. Informasi yang Jelas dan Lengkap: Pelaku usaha dalam transaksi elektronik wajib memberikan informasi yang lengkap dan jelas mengenai produk, harga, dan ketentuan transaksi.
    - b. Jaminan Mutu: Produk atau jasa yang ditawarkan melalui transaksi elektronik harus memenuhi standar mutu yang berlaku.
    - c. Tanggung Jawab Pelaku Usaha: Pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat transaksi elektronik yang tidak sesuai.

Hambatan dalam perlindungan hukum dapat berasal dari berbagai sumber, termasuk aspek peraturan, aparat penegak hukum, infrastruktur, masyarakat, dan aspek budaya. Contoh nyata dari hambatan tersebut mencakup ketidakstabilan dalam politik dan hukum, praktik korupsi, kurangnya akses ke keadilan, penerapan hukum yang tidak merata, serta rendahnya kesadaran hukum di kalangan masyarakat. Faktor-faktor yang menghalangi perlindungan hukum:

1. Faktor Perundang-Undangan
  - a. Hukum yang tidak jelas, tumpang tindih, atau tidak sesuai dengan perkembangan dan dapat menjadi penghambat.
  - b. Misalnya, undang-undang yang sudah usang atau tidak mampu menjangkau perkembangan kejahatan baru.
3. Faktor Penegak Hukum:
  - a. Integritas dan profesionalisme penegak hukum sangat penting dalam penegakan hukum.
  - b. Korupsi, penyalahgunaan wewenang, atau kurangnya pemahaman hukum dapat menghambat perlindungan hukum.
  - c. Kurangnya sumber daya manusia yang terlatih dan profesional juga menjadi masalah.

Adanya interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan menciptakan hak dan tanggung jawab bagi masing-masing pihak yang perlu diperhatikan, sesuai dengan ketentuan dalam UUPK. Tanggung jawab yang dilakukan oleh J&T kepada pelanggan mereka adalah mengantarkan barang ke alamat yang dituju

---

dengan aman, serta bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang yang disebabkan oleh kelalaian mereka.

Sementara itu, pelanggan yang menggunakan J&T juga memiliki kewajiban untuk membayar biaya pengiriman yang telah ditetapkan oleh pihak J&T. Namun, pada kenyataannya, penyedia jasa pengiriman barang sering kali mengabaikan kewajiban mereka saat beroperasi dan tidak memperhatikan hak-hak konsumen.

Di Bengkulu, terdapat beberapa kasus terkait kerusakan barang yang dikirim melalui J&T. Salah satunya adalah dugaan penipuan oleh J&T Bengkulu yang membebaskan biaya asuransi pengiriman kayu secara paksa. Selain itu, ada juga kasus kecelakaan truk pengangkut paket J&T yang masuk ke jurang di Bengkulu Utara, yang menyebabkan sopir patah kaki. Ada pula kasus kehilangan barang yang dititipkan melalui J&T tanpa resi yang menjadi tanggung jawab pihak J&T.

Dari kasus tersebut, sejumlah pelanggan tidak mengklaim hak-hak mereka sebagai konsumen saat menghadapi kerugian di proses pengiriman yang tidak sesuai saat menggunakan layanan J&T, dan lebih memilih untuk tidak melanjutkan permasalahan yang mereka hadapi. Alasan mengapa pelanggan tidak meminta ganti rugi lebih lanjut adalah karena pihak J&T tampak kurang tanggap dalam menangani keluhan pelanggan, seperti yang diungkapkan oleh informan berikut, yaitu: "Memakan banyak waktu, dan ganti rugi yang diberikan tidak sepadan dengan harga barang yang hilang atau rusak. Hal tersebut seharusnya tidak terjadi, karena dengan adanya penanganan yang cepat dan responsif terhadap permasalahan yang di keluhkan, sangat kami butuhkan" (wawancara kepada N, konsumen J&T).

Pelaksanaan pengiriman barang kepada konsumen menjadi tanggung jawab perusahaan pengiriman apabila muncul resiko selama proses pengiriman. Oleh karena itu, sejak barang diserahkan kepada pihak penyedia jasa pengiriman hingga barang diterima oleh penerima, pihak penyedia jasa tersebut wajib untuk menjaga dan merawat barang tersebut agar tidak mengalami kerusakan atau kehilangan. Berikut adalah hasil wawancara dengan pihak J&T: "Kehilangan atau kerusakan barang yang menimbulkan kerugian terhadap konsumen kami anggap sebagai keadaan yang tidak diharapkan oleh pengirim maupun penerima barang" (wawancara kepada A, pihak J&T).

Berdasarkan hasil penelitian peneliti di atas, konsumen J&T mengalami kerugian baik itu secara materi maupun non-materi akibat kerusakan dan kehilangan barang selama proses pengiriman yang menggunakan layanan J&T. Kerugian material bagi konsumen meliputi biaya yang dikeluarkan untuk membeli barang, ongkos kirim, serta pengeluaran lain yang terkait untuk memperoleh barang tersebut. Sementara itu, kerugian non-materi menjelaskan kekecewaan konsumen yang tidak dapat menikmati produk yang telah dibeli, ditambah dengan pelayanan J&T yang kurang responsif sehingga merugikan konsumen dari segi waktu. Kehilangan dan kerusakan barang yang diterima konsumen disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan yang dilakukan oleh pihak J&T dalam proses pengiriman barang.

Berdasarkan hal tersebut, J&T telah melakukan pelanggaran atau tidak memenuhi ketentuan dalam perjanjian dengan mengirimkan barang ke lokasi yang dituju dengan aman dan tepat waktu sesuai dengan kesepakatan antara para pihak, yang dapat dikategorikan sebagai wanprestasi. Kesepakatan pengiriman antara J&T dan konsumen berlandaskan pada pasal 1313 KUHP perdata yang menjelaskan bahwa, perjanjian adalah tindakan satu orang atau lebih yang mengikat dirinya kepada orang lain atau lebih.

Perlindungan hukum bertujuan untuk menjaga hak asasi manusia (HAM) yang telah dirugikan oleh pihak lain, serta memberikan jaminan bagi masyarakat agar dapat menikmati seluruh hak yang telah diatur oleh hukum. Hukum perlindungan konsumen terdiri dari berbagai prinsip atau ketentuan yang berfungsi untuk mengantur sekaligus melindungi kepentingan para konsumen. Perlindungan terhadap konsumen mencakup beragam aspek, termasuk perlindungan atas barang dan jasa, mulai dari proses perolehannya hingga dampak yang ditimbulkan dari penggunaan barang dan/atau jasa tersebut. Untuk meningkatkan derajat dan kesadaran para konsumen, langkah yang tepat dimulai dengan memahami hak-hak dasar konsumen, yang bisa menjadi pijakan dalam memperjuangkan hak-hak tersebut.

“Paket yang rusak dan hilang selama proses pengiriman yang kami terima, tentunya sangat mengganggu kenyamanan dan menyebabkan kerugian kami. J&T juga telah lalai dalam menjaga keamanan, serta keselamatan paket yang dikirim kepada konsumen” (wawancara kepada L, konsumen J&T). Berdasarkan informasi tersebut, J&T telah melanggar hak-hak konsumen yang diatur dalam pasal 4 huruf a UUPK, yang menyatakan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat menggunakan barang dan/atau jasa. Hak tersebut seharusnya menjamin perlindungan kepada konsumen dari risiko yang terkait dengan penggunaan barang atau jasa, sehingga konsumen tidak terpapar pada kerugian baik itu secara materil maupun immaterial. Selain itu, J&T juga telah melanggar hak konsumen yang terdapat dalam pasal 4 huruf b, di mana konsumen saat memakai layanan pengiriman J&T seharusnya menerima barang yang dikirim dengan memenuhi nilai tukar dan kondisi yang diharapkan, serta menjamin bahwa barang akan sampai dengan selamat dan utuh sesuai dengan perjanjian serta tarif pengiriman yang telah dibayarkan.

Mengenai paket yang rusak dan hilang selama proses pengiriman, konsumen tidak menerima informasi yang jelas dan bahkan tidak mendapatkan pemberitahuan sama sekali dari pihak J&T. Hal ini bertentangan dengan pasal 4 huruf c, yang menyatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang akurat, jelas, dan jujur tentang kondisi, serta jaminan barang dan/atau jasa. Selain itu, konsumen juga merasakan ketidaknyamanan saat mengajukan keluhan terkait masalah ini, serta saat mengajukan klaim untuk kerusakan dan kehilangan paket. Layanan J&T juga kurang responsif dan tidak memadai dalam menangani aduan dan klaim dari konsumen. Tindakan ini tentunya melanggar ketentuan pasal 4 huruf d UUPK yang menyatakan bahwa

konsumen berhak untuk didengarkan pendapat dan keluhannya mengenai barang dan/atau jasa yang digunakan.

J&T sebagai pemain di sektor ini wajib untuk selalu bertindak dengan niat baik dalam menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan yang tercantum dalam pasal 7 huruf a UUPK. J&T berhak menerima pembayaran untuk barang yang telah dikirimkan sesuai dengan kesepakatan dengan pelanggan. Sesuai dengan pasal 6 huruf a UUPK, pelaku usaha berhak mendapatkan pembayaran yang sesuai dengan perjanjian terkait syarat dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan. Namun, kenyataannya J&T tidak memenuhi tanggung jawabnya sebagaimana diatur dalam pasal 7 huruf d, yaitu kewajiban J&T untuk memastikan kualitas barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan sesuai dengan standar mutu yang berlaku.

Perlindungan hukum bagi konsumen J&T di Kota Bengkulu akibat keterlambatan dan kerusakan barang mencakup hak atas ganti rugi dan mekanisme pengaduan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen berhak menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialami akibat kelalaian pihak ekspedisi, baik keterlambatan maupun kerusakan barang. Adapun perlindungan hukumnya sebagai berikut:

a. Hak atas Ganti Rugi:

Undang-undang perlindungan konsumen (UUPK) memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha, dalam hal ini J&T.

b. Mekanisme Pengaduan:

Konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada J&T terkait masalah keterlambatan atau kerusakan barang. Jika tidak ada penyelesaian, konsumen dapat melanjutkan pengaduan ke pihak yang berwajib atau badan perlindungan konsumen nasional (BPKN).

c. Penyelesaian Sengketa:

Jika penyelesaian melalui pengaduan tidak berhasil, konsumen dapat menempuh jalur litigasi (pengadilan) atau jalur non-litigasi (mediasi, arbitrase).

Hambatan dalam perlindungan hukum untuk konsumen J&T di kota Bengkulu yang berkaitan dengan keterlambatan dan kerusakan barang disebabkan oleh beberapa aspek, di antaranya: kurangnya pemahaman konsumen tentang hak-hak mereka, rendahnya efektivitas penegakan hukum, serta keterbatasan kemampuan konsumen untuk meminta ganti rugi. Di samping itu, banyaknya volume pengiriman, kondisi cuaca yang tidak mendukung, kesalahan dalam alamat pengiriman, dan isu-isu internal perusahaan juga bisa menjadi faktor penyebab keterlambatan dan kerusakan tersebut. Faktor-faktor penghambat perlindungan hukum:

1. Kurangnya Kesadaran dan Pengetahuan Konsumen:

- 
- Banyak konsumen yang belum sepenuhnya memahami hak-hak mereka sebagai konsumen, terutama dalam hal perlindungan terhadap pengiriman barang.
2. Lemahnya Penegakan Hukum:  
Meskipun ada undang-undang perlindungan konsumen, implementasinya di lapangan sering kali kurang efektif, terutama dalam hal penyelesaian sengketa.
  3. Biaya dan Kompleksitas Proses Hukum:  
Menuntut ganti rugi melalui jalur hukum bisa memakan waktu, biaya, dan tenaga yang tidak sedikit, sehingga banyak konsumen yang enggan melakukannya.
  4. Volume Pengiriman yang Meningkat:  
Lonjakan volume pengiriman, terutama pada periode tertentu, dapat menyebabkan penumpukan dan keterlambatan pengiriman.
  5. Cuaca Buruk:  
Bencana alam, seperti banjir atau badai dapat mengganggu operasional pengiriman dan menyebabkan kerusakan barang.
  6. Kesalahan Alamat atau Data Pengiriman:  
Kesalahan dalam memasukkan data alamat pengiriman dapat menyebabkan paket tersesat atau terlambat.
  7. Masalah Internal Perusahaan:  
Keterlambatan juga bisa disebabkan oleh masalah internal di perusahaan, seperti overload di gudang atau masalah teknis saat pengiriman.
- Solusi untuk Meningkatkan Perlindungan:
1. Edukasi Konsumen:  
Memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai hak-hak konsumen, termasuk cara mengajukan keluhan dan menuntut ganti rugi.
  2. Meningkatkan Penegakan Hukum:  
Memperkuat pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen.
  3. Penyedia Mekanisme Penyelesaian Sengketa yang Efektif:  
Memudahkan konsumen untuk menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha melalui jalur non-litigasi, seperti mediasi atau arbitrase.
  4. Meningkatkan Transparansi Akuntabilitas Perusahaan:  
Mendorong perusahaan ekspedisi untuk lebih transparan dalam operasionalnya dan bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen.
  5. Penggunaan Teknologi:  
Memanfaatkan teknologi untuk mempermudah pelacakan paket, mempercepat proses pengiriman, dan meningkatkan keamanan pengiriman barang.

## SIMPULAN

Kesimpulan, perlindungan hukum terhadap konsumen ekspedisi J&T di Kota Bengkulu akibat keterlambatan pengiriman dan kerusakan barang masih menghadapi berbagai tantangan. Meskipun UUPK No. 8 Tahun 1999 memberikan landasan hukum yang kuat bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi, implementasinya di lapangan sering terkendala oleh kurangnya kesadaran hukum, lemahnya penegakan regulasi, dan kompleksitas proses penyelesaian sengketa. Kelalaian J&T dalam memastikan pengiriman yang aman dan tepat waktu, disertai rendahnya transparansi dan responsivitas dalam menangani keluhan, telah menimbulkan kerugian materiil dan immateriil bagi konsumen, sebagaimana dibuktikan oleh sejumlah kasus kehilangan dan kerusakan barang. Oleh karena itu, diperlukan upaya komprehensif untuk meningkatkan perlindungan hukum konsumen, termasuk edukasi masif mengenai hak-hak konsumen dan mekanisme penyelesaian sengketa, penguatan pengawasan serta penegakan hukum terhadap pelanggaran oleh J&T, penyederhanaan proses hukum untuk mempermudah klaim ganti rugi, dan peningkatan transparansi serta akuntabilitas J&T dalam menangani keluhan. Selain itu, diperlukan penelitian lebih lanjut terkait faktor penyebab keterlambatan dan kerusakan barang, serta efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa, dengan dukungan pemerintah daerah dalam memfasilitasi mediasi antara konsumen dan pihak ekspedisi.

## DAFTAR RUJUKAN

- Abdulkadir Muhammad. 2012. Hukum Perdata Indonesia, PT. Citra Aditya Bakti. Bandung
- Anjelita, S. (2022). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Penerimaan Paket Dari Kurir Ekspedisi Menurut Hukum Positif Dan Hukum Islam* (Doctoral dissertation, UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu).
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2019. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika
- Erman Rajagukguk, dkk. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: CV. Mandar Maju
- Febrina Suci Dwi Sawitri. 2018. *Masalah-Masalah Hukum Yang Muncul Dalam Pelaksanaan Pengiriman Barang Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: UIN Yogyakarta.
- Jimly Asshiddiqie dan M. Ali Safa'at. 2006. *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*, Jakarta: Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan MK RI.
- Nadhif Farkhan dan Aryani Witasar, *Tanggung Jawab Perusahaan Pengiriman Barang Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Hilang, Rusak dan Tertukarnya barang Di PT. Pos Indonesia Kota Tegal*, *Jurnal Konstelasi Ilmiah Mahasiswa UNISSULA (KIMU)* 5, No. 23 (Maret 2021).
- Sasongko. 2007. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung: Universitas lampung.
- Shidarta. 2012. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo

Soedjono Dirdjosisworo. 2008. Pengantar Ilmu Hukum, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Soejono Soekanto dan Sri Mamudji. 2023. Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat, Jakarta: RajaGrafindo Persada

Sugiyono. 2018. Statistika untuk Penelitian, Bandung : CV Alfabeta.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.