



Pertanggungjawaban J&T Express Atas Kerusakan Barang Selama Expedisi (Studi Pada J&T Express Cabang Sunset Road, Kuta Badung)

I Komang Gede Dipayana¹ | Nyoman Gede Sugiarta² | Ni Made Puspasutari Ujianti³

Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali, Indonesia

dipayana2348@gmail.com, nyomansugiarta@gmail.com, puspa.niwapong@gmail.com

Abstrak - J&T Express wajib mengantarkan barang titipan ke tempat tujuan. Ini termasuk memastikan keselamatan dan keamanan kiriman selama transportasi. J&T Express juga harus mengatur transportasi yang aman hingga barang diserahkan kepada penerimanya. Proyek ini mengkaji akibat hukum dari J&T Express yang melanggar kontraknya secara default. Setelah memeriksa prosesnya, peneliti menetapkan bahwa perusahaan jasa pengiriman seperti J&T Express bertanggung jawab secara hukum atas kerusakan barang yang mereka kirim. Ini karena mereka menggunakan metode hukum seperti analisis undang-undang, metode penelitian empiris dan fakta yang dikumpulkan dari sumber lain. Kesimpulan yang didapat adalah J&T Express menghadapi konsekuensi hukum jika menempatkan barang yang tidak aman di transportasi. Selain itu, pengangkut harus mengganti semua biaya, mengkompensasi keuntungan yang hilang dan membayar biaya hukum karena Pasal 1243 1246 KUH Perdata. Selain itu, hal yang sama berlaku untuk item yang ditempatkan di transportasi secara default.

Kata Kunci : Barang, Pengangkutan, Tanggung jawab

Abstract - J&T Express is required to deliver the entrusted goods to the destination. This includes ensuring the safety and security of shipments during transportation. J&T Express must also arrange safe transportation until the goods are handed over to the recipient. This project examines the legal consequences of J&T Express breaking its contract by default. After examining the process, researchers determined that delivery service companies such as J&T Express were legally responsible for damage to the goods they sent. This is because they use legal methods such as analysis of laws, empirical research methods and facts gathered from other sources. The conclusion obtained is that J&T Express faces legal consequences if it places unsafe goods in transportation. In addition, the carrier must replace all costs, compensate for lost profits and pay legal fees due to Article 1243 1246 of the Civil Code. Additionally, the same applies to items placed on transport by default.

Keywords: Goods, Transportation, Responsibility

1. PENDAHULUAN

Mengingat Perkembangan teknologi cenderung membuat masyarakat lebih menyukai hal-hal yang sederhana dan praktis. Hal ini juga berlaku untuk pembelian barang yang dilakukan di luar jangkauan tempat tinggal Anda. Permintaan akan jasa transportasi atau ekspedisi semakin meningkat karena animo masyarakat yang tinggi terhadapnya sebagai solusi bagi masyarakat dengan kenyamanan dan kepraktisan. Layanan transportasi menciptakan jarak yang semakin tak terbatas antara pengirim dan penerima. Saat ini keberadaan perusahaan jasa transportasi berkembang pesat.

Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) mengatur bahwa pengangkut adalah orang perseorangan atau badan hukum yang mempekerjakan orang lain untuk melakukan pengangkutan. Transportasi dapat didefinisikan sebagai tindakan memindahkan barang atau orang dari titik asal ke tujuan. Sebagai perantara, pengirim barang harus menangani setidaknya dua pihak: pengirim barang dan pengangkut. Ada tiga moda transportasi: transportasi darat, transportasi laut dan transportasi udara. Angkutan berfungsi sebagai sarana transportasi termasuk penyedia akses untuk pengangkutan

barang baik dalam jarak dekat maupun jarak jauh. Alat transportasi yang digunakan dapat berupa berbagai alat transportasi lainnya, seperti mobil, sepeda motor, kereta api, kapal laut, dan pesawat terbang.

Pengangkut adalah perantara antara pengirim barang 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.

Karena perannya sebagai perantara, pengirim barang diharuskan membuat dua jenis perjanjian yang berbeda. Perjanjian pengangkutan adalah perjanjian antara pengangkut dan pengangkut, sedangkan perjanjian ekspedisi adalah perjanjian antara pengirim barang dan pengangkut. Meskipun keduanya dianggap perjanjian pengangkutan karena berurusan dengan transportasi, perjanjian ekspedisi memiliki risiko dan kewajiban hukum yang berbeda dengan perjanjian pengangkutan (Massie, Pandaag, and Soewikromo, 2021)

Pengangkut harus menjadi penduduk resmi dan memiliki status yang sama dengan pengirim, sesuai dengan ketentuan kontrak pengangkutan. Sebaliknya, pengangkut bertindak sebagai agen pengirim di bawah kontrak pengangkutan dan dengan demikian sepenuhnya bertanggung jawab kepada pengirim atas barang yang dikirimnya, terutama dalam hal terjadi kerusakan atau kehilangan barang. Barang harus diserahkan kepada pengangkut sebelum kewajiban kurir untuk menyerahkannya berakhir. Jika tidak, kurir akan bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan barang selama pemeriksaan.

Secara umum, kontrak pengangkutan dan hukum penugasan saling terkait dan tidak dapat dipisahkan, sebagaimana ditunjukkan oleh KUHPerdara tentang Perikatan Buku III (KUHPerdara) dan KUHPerdara Buku II (KUHD). Selain itu, isi kontrak pengangkutan juga dijelaskan secara rinci dalam peraturan perundang-undangan yang sesuai dengan jenis transportasi yang digunakan.

Tentunya pengiriman barang melibatkan banyak pihak, seperti penyedia jasa dan pengguna yang membentuk ikatan hukum dalam bentuk kontrak. Pasal 1313 KUHPerdara menyatakan: "Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih." Perjanjian pengangkutan merupakan perjanjian timbal balik antara pihak pengangkut dengan pengirim, dimana pihak 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 biaya pengangkutan (Mantri, 2007)

Perjanjian yang dibuat antara pengangkut dan pengirim barang termasuk dalam perjanjian resiprositas baku, karena isi perjanjian dicantumkan pada formulir atau tanda terima. Perjanjian antara pihak pengangkut dengan pengirim barang juga bersifat hukum rangkap, dikarenakan termasuk ke sendiri, atau oleh keadaan di luar kekuasaan mereka atau oleh kesalahan atau kelalaian pengirim atau ekspediter sendiri."

Perlindungan hukum transportasi adalah untuk melindungi kepentingan berbagai pihak yang terlibat dalam kegiatan transportasi. Tidak jarang kerugian dirasakan oleh konsumen yang menerima barang tersebut. Untuk melindungi konsumen dari hal-hal yang tidak diinginkan, pemerintah Indonesia juga harus dapat mendorong peraturan perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999.

Tanggung jawab pengangkut juga diatur dalam Pasal 468 KUHD, yang menyatakan, "Kontrak pengangkutan harus memberikan tanggung jawab kepada pengangkut atas barang-barang yang diangkut, dari penerimaan barang oleh pengangkut sampai penyerahan barang. Pengangkut harus bertanggung jawab kepada penerima barang atas kerugian yang disebabkan oleh hilangnya seluruh atau sebagian barang, termasuk tidak terkirimnya barang, kecuali terbukti bahwa kerusakan barang tersebut disebabkan oleh bencana yang dapat dihindari atau cacatnya barang tersebut, atau kesalahan dari pengirim. Pengangkut harus bertanggungjawab atas tindakan orang yang dipekerjakannya, dan bertanggungjawab atas segala benda yang digunakan dalam menyelenggarakan pengangkutan tersebut."

Status hukum harus didahulukan karena Negara Republik Indonesia didirikan sebagai negara berdasarkan hukum (*rechstaat*), bukan kekuasaan (*manchtsstaat*), sebagaimana tercantum dalam UUD 1945. Tanpa kecuali, semua tindakan harus dilakukan sesuai dengan hukum. Pokok pikiran dalam alinea keempat UUD 1945, yang menyatakan bahwa: mendirikan pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, melindungi segenap

bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial berdasarkan Pancasila, merupakan cerminan dari ketentuan ini.

J&T Express merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang dengan menggunakan Perkelogi. Perkiraan waktu pengiriman biasanya 1 hari dalam provinsi dan 2-3 hari untuk pengiriman luar provinsi. Sejak tahun 2015, J&T Express telah memberikan pelayanan yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat Indonesia. Namun, dibalik semua pelayanannya tidak semua pelayanannya memuaskan, baik kepada pengirim maupun penerima barang. Masih ada beberapa hal yang kurang memuaskan pengguna layanan.

Berdasarkan informasi yang didapat melalui ulasan di website J&T Express di cabang Sunset Road, terdapat keluhan yang diajukan oleh konsumen sebagai penerima barang. Salah satu yang menjadi perhatian adalah mengenai kerusakan barang yang diterima (Muafiah, 2019). Kerusakan tersebut sebenarnya dapat muncul dari J&T Express sebagai pihak pengangkut atau memang berasal dari pihak pengirim. Kerusakan yang berasal dari pihak pengangkut biasanya terjadi akibat adanya kecelakaan, kejahatan, ataupun kelalaian. Apabila terjadi karena kesalahan dari pihak pengangkut, maka pihak pengangkut wajib bertanggung jawab mengganti rugi atas kerusakan tersebut. Pasal 468 KUHD juga telah menyebutkan mengenai tanggung jawab pengangkut yang apabila penyebab kerugian tersebut dapat dibuktikan terjadi Karena kesalahan pengangkut, maka pengangkut harus bertanggung jawab. Berdasarkan latar belakang penulis judul proposal yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan yang diangkat dalam proposal ini adalah Bagaimana peraturan yang berlaku mengenai pelaksanaan pertanggungjawaban atas kerusakan dalam pengangkutan barang di J&T EXPRESS? Bagaimana upaya penyelesaian apabila pihak J&T Express melakukan wanprestasi atas kerusakan dalam pengangkutan barang?

2. METODE PENELITIAN

Metode tersebut pada dasarnya memerlukan pemberian instruksi tentang bagaimana seorang ilmuwan harus menyelidiki, mengevaluasi, dan memahami hukum yang relevan karena temuan dan instruksi akan diterapkan untuk menyelesaikan masalah tertentu. Kategori penelitian hukum empiris meliputi penelitian ini. Pendekatan Statuta dan Pendekatan Fakta merupakan dua jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini. Sumber hukum primer dan sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah yang telah disebutkan di atas. Karena non-probability sampling digunakan untuk memilih sampel untuk penelitian ini, tidak ada persyaratan yang ditetapkan untuk berapa banyak sampel yang harus diambil agar sampel dianggap mewakili populasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Peraturan Hukum mengenai Pertanggungjawaban Penyedia Jasa Pengangkutan atas Kerusakan dalam Pengangkutan Barang

Perundang-undangan telah mengatur aturan yang mengatur tentang penyedia jasa angkutan dan pengirim barang. Menurut Pasal 1320 KUH Perdata, yang menyatakan bahwa “syarat sahnya suatu perjanjian adalah bersepakat tentang mereka yang mengikatkan diri, yang mampu membuat perjanjian, mengenai suatu hal tertentu, dan suatu alasan, maka perjanjian pengangkutan itu harus memenuhi syarat-syarat yang sah dari perjanjian”. “Kesepakatan atau kesepakatan para pihak mengenai hal-hal yang diperjanjikan dianggap sebagai kesepakatan dan menjadi mengikat secara hukum.

Kedua belah pihak akan mengadakan hubungan hukum setelah perjanjian itu dilaksanakan. Surat pengangkutan barang berfungsi sebagai dokumentasi adanya kontrak pengangkutan dan pembayaran biaya terkait. Berdasarkan pasal-pasal tersebut dapat dikatakan bahwa perjanjian pengangkutan telah terjadi dan berlaku sejak tanggal diterbitkannya bukti karena pengirim barang telah membayar biaya pengangkutan dan dengan demikian memenuhi syarat untuk menggunakan jasa pengangkutan (Farida and Witasari, 2021).

Pasal 91 KUHP, yang menyatakan bahwa “Pengangkut harus bertanggung jawab atas segala kerugian yang terjadi atas barang dagangan atau barang-barang yang telah diterima untuk diangkut, kecuali disebabkan oleh cacat barang itu sendiri, oleh keadaan-keadaan di luar kekuasaannya, atau karena kesalahan pengirim atau pengangkut sendiri, adalah surat sah yang mengatur tentang tanggung

jawab pengangkutan”.

Selain itu, Pasal 468 KUHP menetapkan kewajiban pengangkut untuk bertanggung jawab atas barang yang diangkut sejak diterima oleh pengangkut sampai diserahkan kepada penerima. Kecuali dapat dibuktikan bahwa kerusakan barang disebabkan oleh bencana yang tidak dapat dihindari atau dicegah, oleh cacat produk, atau kesalahan pengirim, pengangkut bertanggung jawab atas semua kerugian yang diakibatkan oleh barang yang rusak seluruhnya atau sebagian. , sehingga barang tidak dapat dikirim. Semua barang yang digunakan dalam pengangkutan harus menjadi milik pengangkut.”

Ketika salah satu pihak melakukan kesalahan dan mengajukan gugatan ke pengadilan, timbul tanggung jawab. Namun apabila perselisihan tersebut dapat diselesaikan secara musyawarah, maka penyelesaian dapat dilakukan dengan menawarkan ganti rugi sesuai dengan kesepakatan para pihak. Dalam Pasal 188 UU No. 188 Tahun 2011 ditentukan bahwa pengangkut wajib bertanggung jawab atas barang yang rusak akibat pembayaran ganti rugi. “Perusahaan angkutan wajib mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim barang akibat kelalaian dalam menyediakan jasa angkutan,” demikian Peraturan 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. ”.

Tanggung jawab hukum juga dapat mencakup tanggung jawab atas wanprestasi, seperti pengirim yang dengan sengaja mengirimkan barang rusak kepada penerima atau JandT Express yang ceroboh selama pengangkutan dan menyebabkan kerusakan pada kiriman. Akibatnya, jika pengirim dan J.

Pengangkut wajib menanggung semua kerugian yang diakibatkan oleh kesalahannya, jika ia menyebabkannya pada waktu merencanakan pengangkutan. Pihak yang mengalami kerugian harus menunjukkan kesalahan pengangkut. Pihak yang dirugikan, bukan pengangkut, menanggung beban pembuktian.

Berdasarkan berbagai peraturan yang tercantum di atas, jelas bahwa peraturan perundang-undangan yang berlaku telah mengatur perlindungan hukum mengenai tanggung jawab penyedia jasa angkutan atas kerusakan yang terjadi selama pengangkutan barang. Peraturan tersebut telah memberikan hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian pengangkutan secara hukum.

Kata "transportasi" adalah asal dari kata "transportasi". Transportasi dapat didefinisikan sebagai kegiatan pengangkutan orang atau barang dari satu lokasi ke lokasi lain. Adanya suatu barang yang akan diangkut, kendaraan yang akan digunakan untuk pengangkutan, dan rute yang dapat ditempuh oleh suatu kendaraan merupakan komponen dari proses transportasi secara umum.

Menurut ketentuan perjanjian pengangkutan, barang yang sampai di tempat tujuan akhir dianggap telah sampai di tempat yang dituju dan dalam keadaan baik. Akibatnya, dapat dikatakan bahwa barang diangkut dengan aman dan tidak ada tindakan, keadaan, atau peristiwa yang terjadi selama proses pengangkutan yang berdampak. Kebutuhan manusia memiliki sumber daya yang terbatas yang tidak selalu tersedia di mana-mana, oleh karena itu diperlukan transportasi. Proses pengangkutan dilatarbelakangi oleh adanya kesenjangan jarak antara lokasi sumber, lokasi produksi, dan lokasi manusia sebagai konsumen (Rischa Indah, Bambang Tjatur Iswanto, Heniyatun Heniyatun, And Nurwati Nurwati, 2021).

Secara umum, tiga jalur dapat digunakan untuk transportasi, yaitu darat, laut, dan udara. Mengingat permukaan bumi terdiri dari 34 lautan, transportasi laut adalah yang paling signifikan dari ketiga jenis jalur transportasi tersebut. Di negara kepulauan, khususnya Indonesia, peran transportasi laut juga sangat penting bahkan dapat menghubungkan dua negara.

Perjanjian pengangkutan adalah kontrak dua arah antara pengirim dan pengangkut di mana pengirim berkomitmen untuk menanggung biaya transportasi dan pengangkut berkomitmen untuk mengangkut barang dengan aman dari satu lokasi ke lokasi lain. Pengirim dan pengangkut berada pada posisi yang sama sehubungan dengan perjanjian pengangkutan. Posisi koordinasi disebut sebagai *geordineerd*.

3.2 Upaya Penyelesaian Pihak J&T Express dalam Pengangkutan Barang

J&T Express adalah perusahaan ekspedisi yang berbasis di Indonesia. Perusahaan ini menawarkan layanan pengiriman barang dan paket dengan jangkauan nasional dan internasional. J&T Express memfokuskan pada memberikan layanan yang cepat, aman, dan terjangkau bagi pelanggannya. Perusahaan ini memiliki jaringan distribusi yang luas dan tim layanan pelanggan yang profesional untuk memastikan bahwa barang pelanggan tiba pada waktu yang dijanjikan dan dalam kondisi yang baik.

J&T Express dapat memilih salah satu dari tiga cara ini untuk menyelesaikan masalah hukum yang terkait dengan pengiriman barang. Pilihan tergantung pada kondisi dan tingkat kompleksitas masalah yang dihadapi. Keuntungan dari penyelesaian hukum adalah solusi yang diterima oleh semua pihak dan pengadilan dapat memaksa pihak yang terlibat untuk mematuhi keputusan.

Apabila salah satu pihak tidak dapat melaksanakan kewajiban seperti yang telah disepakati dalam perjanjian sebelumnya maupun karena melakukan perbuatan yang melanggar ketentuan atau peraturan yang disepakati, melakukan perbuatan yang melanggar ketentuan atau peraturan yang disepakati dalam perjanjian pengangkutan barang maka dapat dikatakan bahwa pihak tersebut telah melakukan wanprestasi sehingga pada dasarnya dapat menimbulkan suatu permasalahan.

Dalam hukum Perdata alat bukti diatur dalam Pasal 1866 KUHP yang terdiri dari beberapa alat bukti. Alat bukti ialah suatu barang yang digunakan untuk memperlihatkan kenyataan yang ditunjukkan kepada pihak penggugat maupun pihak tergugat dalam sidang perkara perdata, di mana alat bukti ini bertujuan untuk membuktikan sebuah kebenaran didalam sidang perkara perdata (Juniartha, Sugiarta, and Ujianti, 2021).

Menurut penjelasan dari wawancara salah satu responden yaitu Ibu Gita Angraini selaku Admin J&T Express Cabang Suset Road, menjelaskan bahwa upaya penyelesaian yang akan dilakukan apabila terjadi kerusakan dalam pengiriman barang yaitu pihak penerima barang harus dapat membuktikan pihak yang bersalah. Apabila kesalahan terbukti dari pihak pengirim, maka J&T Express tidak akan mengganti kerugian yang dialami konsumennya. Begitu pula apabila pihak J&T Express dapat membuktikan bahwa kesalahan bukan berasal dari mereka, melainkan dari pihak pengirim maupun keadaan yang memaksa (*force major*).

J&T Express akan menghimbau kepada pengirim untuk mengasuransikan barang yang bernilai tinggi seperti barang elektronik (*handphone*, *laptop*, dll) sesuai dengan Pasal 189 Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Angkutan Jalan, sehingga peran asuransi sangat penting dalam hal mengangkut barang. Asuransi dalam pengangkutan disertai dengan resiko dan keuntungan yang harus ditanggung oleh para pihak akibat peristiwa yang tidak dapat diprediksi kapan terjadinya.

Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk melaporkan keluhan ke customer care J&T Express, yaitu keluhan melalui media social seperti Facebook, Twiter, Isntagram, dan youtube. Jaman sekarang hampir semua penduduk Indonesia memiliki akun media social karena media social sifatnya umum, biasanya tim admin J&T express akan cepat tanggap dalam setiap pertanyaan. J&T Express juga menyediakan akun WhatsApp untuk menampung keluhan kesah penggunaan jasa dan layanan mereka. Untuk masalah klaim paket hilang, rusak atau asuransi, J&T Express juga menyediakan komunikasi secara lebih terperinci melalui email. Konsumen dapat menceritakan kronologisnya secara lebih jelas dan urut, serta melampirkan bukti-bukti dalam lampiran secara lengkap sehingga membantu customer service J&T Express lebih memahami kasusnya. Selain itu konsumen juga dapat complain melalui telepon, juga apabila dibutuhkan tanggapan atas pertanyaan diluar jam kerja, maka dapat menghubungi Call Center J&T Express Pilihan terakhir apabila terjadi kendalanya berat, maka bisa dipertimbangkan untuk datang langsung ke kantor atau gudang J&T Express terdekat.

Berdasarkan ketentuan tersebut, tampak bahwa peraturan perundang undangan tingkat daerah mempunyai mekanisme hak uji materil yang berbeda dengan peraturan perundangundangan tingkat pusat, yaitu di tempuh melalui jalur pemerintahan dalam bentuk penundaan atau pembatalan, sebelum ditempuh melalui Mahkamah Agung. Perlindungan hukum akibat dikeluarkannya keputusan ditempuh melalui dua kemungkinan, yaitu peradilan hukum administrasi dan upaya hukum administratif. Ada perbedaan antara peradilan hukum administrasi dan upaya administratif adalah kata peradilan menunjukkan bahwa hal ini menyangkut proses peradilan pada pemerintahan melalui instansi yang merdeka. Berdasarkan UU No. 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara perlindungan hukum akibat dikeluarkannya keputusan dapat ditempuh melalui dua jalur, yaitu melalui upaya administratif dan melalui PTUN. (I Nyoman Gede Sugiarta, Putu Wisnu Nugraha, 2021).

4. SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan

Berdasarkan pembahasan di atas maka dapat ditarik dua simpulan antara lain sebagai berikut: Peraturan hokum mengenai pertanggungjawaban penyedia jasa pengangkutan atas kerusakan dalam pengangkutan barang sudah diatur secara sah dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Instrumen hokum yang mengatur mengenai tanggung jawab pengangkutan yaitu pasal 91 KUHD dan

Pasal 468 KUHD Peraturan-peraturan tersebut telah memberikan perlindungan hukum terhadap hak dan kewajiban para pihak yang terlibat.

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 bagi pihak-pihak yang dirugikan pada asas kekeluargaan dan musyawarah bagi pihak-pihak yang dirugikan agar menghindari dibawahnya permasalahan tersebut ke jalur hukum. Upaya penyelesaian yang dilakukan pihak J&T Express cabang sunset road tersebut sudah sesuai dengan aturan yang berlaku hanya saja pada kenyataan, walaupun J&T Express sudah berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik saja terjadi terutama dalam pengiriman barang.

4.2 Saran

Pihak J&T Express diharapkan lebih berhati-hati dalam pengiriman setiap barang yang dikirim agar terhindar dari kejadian yang tidak diinginkan seperti kerusakan barang. Apabila terjadi kerusakan barang pihak J&T Express hendaknya bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumennya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga konsumen akan merasa terjamin atas barang-barang yang dikirim ataupun diterima. Hal tersebut juga dapat menjaga citra perusahaan loyalitas konsumen agar tetap mempercayakan pengirim barang kepada J&T Express.

Konsumen sebagai pengguna jasa sebaiknya tidak mengabaikan hak-haknya apabila terdapat kesalahan dari pihak J&T Express. Konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan complain terhadap pihak penyedia jasa sesuai dengan prosedur complain yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Farida, R, And A Witasari. 2021. "Tinjauan Hukum Terhadap Penggunaan Letter Of Indemnity Tanpa Penyerahan Bill Of Lading Atau Konosemen Dalam Pengangkutan Laut." *Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa ...*, No. 17: 622-43.
- Juniartha, I Gede P Astika, I Nyoman Gede Sugiarta, And Ni Made Puspasutari Ujjanti. 2021. "Keabsahan Hasil Cetak Screenshot Sebagai Alat Bukti Dalam Pemeriksaan Perkara Perdata." *Jurnal Konstruksi Hukum* 2 (2): 401-5.
- Mantri, Bagus Hanindyo. 2007. "Dalam Transaksi E-Commerce Dalam Transaksi E-Commerce," 1-5.
- Massie, Epafra Nyong Eli, Hendrik Pandaag, And Suriyono Soewikromo. 2021. "Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut Atas Kerusakan Dan Kehilangan Barang Dengan Menggunakan Transportasi Laut." *Lex Privatum* IX (3): 247-57.
- Muafiah, Andi Firdha. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan P Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada J&T Express Cabang Talasalapang Makassar" 8 (5): 55.
- Saputri, Risha Indah, Bambang Tjatur Iswanto, Heniyatun Heniyatun, And Nurwati Nurwati. 2021. "Tanggungjawab Pengangkut Terhadap Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Ekspedisi Dharma Raya Muntilan)." *Borobudur Law Review* 3 (2): 99-110.
- Sugiarta, I. Nyoman Gede, And Putu Wisnu Nugraha. "Pertanggungjawaban Administratif Pengelolaan Lingkungan Hidup Berbasis Partisipasi Masyarakat Untuk Pembangunan Berkelanjutan Di Bali." *Jurnal Hukum Saraswati (Jhs)* 3.2 (2021).