
**TINJAUAN YURIDIS WANPRESTASI KETERLAMBATAN
PENGIRIMAN BARANG DI JASA EKSPEDISI J&T EXPRESS
PEKANBARU**

Firdaus¹, Setia Putra², Mardalena Hanifah³

firdaus4961@student.unri.ac.id¹, setia.putra@lecturer.unri.ac.id², mardalena21@gmail.com³

Universitas Riau

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi yang pesat yang berdampak langsung pada pola transaksi jual beli di masyarakat. Kondisi ini mendorong lahirnya berbagai platform toko online (marketplace) yang kemudian diikuti oleh pertumbuhan jasa ekspedisi yang menawarkan layanan pengiriman barang cepat dengan harga terjangkau. Namun dalam pelaksanaannya, seringkali terjadi keterlambatan pengiriman barang yang merugikan konsumen. Hal ini menimbulkan persoalan hukum mengenai tanggung jawab jasa ekspedisi atas keterlambatan tersebut. Dasar hukum yang relevan dalam hal ini adalah Pasal 1243 KUHPerdara mengenai wanprestasi. Tujuan dari penelitian ini adalah: pertama, untuk mengetahui ketentuan mengenai jangka waktu pengiriman pada J&T Express. Kedua, untuk mengetahui akibat hukum dari keterlambatan sampainya barang ke tangan konsumen. Penelitian ini merupakan penelitian hukum yuridis sosiologis, yaitu pendekatan hukum yang melihat hukum sebagai suatu kenyataan sosial yang hidup di masyarakat. Penelitian ini menggunakan data primer berupa wawancara dengan konsumen dan pihak ekspedisi, serta data sekunder berupa peraturan perundang-undangan, literatur hukum, dan data tersier seperti kamus dan ensiklopedia hukum. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi lapangan dan studi kepustakaan yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa estimasi waktu pengiriman yang dijanjikan oleh J&T Express seringkali tidak sesuai dengan yang ditawarkan. Estimasi tersebut merupakan bentuk janji layanan yang semestinya dipenuhi oleh pihak ekspedisi. Namun pada kenyataannya, sering terjadi keterlambatan pengiriman yang tidak sesuai dengan estimasi, yang menunjukkan adanya pelanggaran terhadap kewajiban kontraktual. Keterlambatan pengiriman yang menyebabkan kerugian bagi konsumen dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdara, yang mewajibkan pihak yang melakukan wanprestasi untuk memberikan ganti rugi. J&T Express bertanggung jawab secara hukum atas keterlambatan, kecuali dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut terjadi karena keadaan memaksa (*force majeure*) atau bukan karena kelalaian. Dalam hal ini, berlaku prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga (*presumption of liability*), di mana beban pembuktian berada pada pihak ekspedisi.

Kata Kunci: Perjanjian, Ekspedisi, Tanggung Jawab.

ABSTRACT

This research is prompted by the rapid advancement of technology, which has significantly transformed patterns of commercial transactions within society. Such developments have fostered the proliferation of online marketplaces, subsequently followed by the emergence of numerous courier service providers offering expedited delivery services at competitive rates. Nevertheless, in practice, delivery delays frequently occur, resulting in consumer losses and raising legal concerns regarding the liability borne by courier service providers. The applicable legal framework in this context is Article 1243 of the Indonesian Civil Code (KUHPerdara), which governs breaches of contract (wanprestasi). The primary objectives of this study are: first, to examine the regulatory provisions concerning delivery timeframes as implemented by J&T Express; and second, to analyze the legal implications arising from delays in the delivery of goods to consumers. This study adopts a socio-legal (yuridis sosiologis) approach, which views law not merely as a set of normative rules but as a dynamic institution operating within a societal context. The research employs both primary data—gathered through interviews with affected consumers and representatives of courier

services—and secondary data derived from statutory regulations, legal literature, and tertiary sources such as legal dictionaries and encyclopedias. Data collection is conducted through a combination of field studies and comprehensive literature review. The findings of this study indicate that the delivery time estimations provided by J&T Express constitute a form of service commitment, serving as a reference point for consumers in selecting delivery services. These estimations, therefore, carry contractual significance and must be fulfilled accordingly. However, empirical observations reveal frequent deviations from the promised timeframes, thereby indicating a failure to perform contractual obligations. Such delays, when resulting in consumer losses, may be classified as a breach of contract under Article 1243 of the Civil Code, which obliges the defaulting party to compensate for damages incurred. Legal responsibility remains with the courier service provider unless it can be demonstrated that the delay was caused by force majeure or occurred without any element of negligence. In this regard, the principle of presumption of liability applies, whereby the burden of proof rests with the courier company.

Keywords: *Contract, Shipping, Responsibility.*

PENDAHULUAN

Teknologi yang semakin maju membuat perubahan di masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli untuk memenuhi kebutuhan hidup dan keinginan. Sebelumnya masyarakat yang ingin membeli sesuatu harus melakukan interaksi langsung antara pembeli dan penjual, yang mana sekarang ini di permudah dengan adanya jual beli secara online. Pada zaman sekarang ini jual beli online sudah menjadi hal biasa bagi masyarakat Indonesia. Kebiasaan masyarakat yang dulunya melakukan transaksi dengan tatap muka sekarang sudah mulai bergeser ke transaksi online, yang mana hal ini dirasa lebih mudah dan praktis.

Dari berbagai situs belanja online yang telah di gunakan oleh masyarakat Indonesia ada beberapa marketplace yang sering di kunjungi dan tingkat transaksinya tinggi di Indonesia yaitu Shopee, Tokopedia dan Lazada . E-commerce telah menjadi bagian penting dalam kegiatan bisnis modern, karena memungkinkan untuk membeli dan menjual produk secara online. E-Commerce hadir tidak hanya untuk dapat memenuhi kebutuhan manusia saja, namun juga mencukupi kebutuhan gaya hidup manusia itu sendiri . Tingginya transaksi jual beli online, juga berbanding lurus dengan banyaknya penggunaan jasa pengiriman/pengangkutan barang.

Dengan fakta bahwa toko-toko UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) di E-Commerce masih di dominasi di pulau jawa (92,7) . Indonesia memerlukan jasa pengiriman/pengangkutan agar mampu menghubungkan pulau yang satu dengan pulau-pulau lainnya. Kondisi inilah yang mengakibatkan pentingnya kehadiran dari jasa pengiriman/pengangkutan . Menurut data ASPERINDO (Asosisasi Perusahaan Jasa Pengiriman Express, POS dan Logistik Indonesia) saat ini ada 170 perusahaan pengiriman barang yang terdaftar di Indonesia . Diantara beberapa jasa pengangkutan/pengiriman yang paling banyak di gunakan adalah J&T Express, JNE, Shopee Express, dan Sicepat.

METODE

Metode adalah suatu cara yang dapat digunakan seperti, meneliti, mengkaji, menganalisa serta mengumpulkan data-data yang lebih akurat dan niatnya akan lebih mempermudah untuk dapat menjawab dari keseluruhan pokok permasalahan dalam penelitian. Penelitian Hukum adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum maupun doktrin-doktrin hukum guna untuk menjawab isu hukum yang dihadapi . Metode penelitian diperlukan untuk mengumpulkan sejumlah bahan yang digunakan untuk menjawab permasalahan yang dirumuskan dalam pokok permasalahan sesuai dengan metode tertentu seperti metodologis, sistematis, dan konsisten. Metodologis berarti sesuai dengan metode atau cara tertentu, sistematis berarti berdasarkan suatu sistem, dan konsisten berarti tidak ada hal-hal yang bertentangan dengan kerangka tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Ketentuan Mengenai Jangka Waktu Pengiriman Dalam Perjanjian Pengangkutan Barang di Jasa Ekspedisi J&T Express

Jasa pengiriman barang merupakan suatu bentuk pelayanan publik yang menawarkan berbagai kemudahan dalam pengiriman suatu barang dengan aman dan dapat dipertanggungjawabkan kepada konsumen untuk tercapainya suatu ketertiban dan keamanan . Secara hukum, pengiriman barang oleh perusahaan ekspedisi yang diselenggarakan oleh pengangkut dapat dikualifikasikan sebagai suatu perjanjian pengangkutan. Menurut Subekti, perjanjian pengangkutan yaitu suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain, sedangkan pihak lainnya menyanggupi akan membayar ongkos .

Jasa Ekspedisi J&T Express merupakan salah satu jasa penyedia layanan pengiriman, baik barang maupun dokumen, dari satu kota ke kota lain dengan aman cepat dan selamat. Hal tersebut merupakan kualitas layanan yang di tawarkan oleh J&T Express. Alat transportasi yang digunakan untuk mengirimkan barang dapat berupa angkutan darat, laut, maupun udara. Hal tersebut tergantung dari tempat yang akan dituju, dan jenis layanan ditawarkan.

Estimasi jangka waktu pengiriman dimaksudkan agar memperoleh pertimbangan waktu pada saat terjadi proses pengiriman sehingga dapat dimanfaatkan sebagai dasar sampainya barang kepenerima, dimulai dari barang diserahkan ke jasa ekspedisi sampai ke tangan penerima. Hal ini dijadikan tolak ukur oleh konsumen dalam memilih jasa ekspedisi ketika hendak mengirimkan barang atau dokumen. Dalam prakteknya seringkali sampainya barang ke konsumen melebihi dari batas tanggal estimasi pengantaran barang, yang menyebabkan kerugian bagi konsumen.

Menurut Handoko, ketepatan waktu ialah jangka waktu pelanggan memesan suatu produk sehingga produk tersebut tiba di pelanggan secara tepat waktu dengan aman dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan . Sedangkan menurut Nystrom, ketepatan waktu ialah bahwa proses pengiriman barang yang dilakukan harus sesuai dengan hari dan tanggal yang telah ditentukan apabila hari dan tanggal tidak sesuai yang telah ditentukan dapat menjadi pemicu pelanggan untuk komplain, dengan jumlah pengiriman barang dan barang yang sampai harus secara tepat waktu agar para pelanggan merasa puas jika barang yang diantar tersebut sampai dengan waktu yang telah ditentukan .

Ketepatan pengiriman yaitu kemampuan untuk mengirimkan barang sesuai dengan tanggal yang disepakati dan kemampuan menangani masalah-masalah transportasi, di samping waktu pengiriman yang sesuai dengan tanggal yang sudah ditentukan, jumlah barang yang dikirim harus sesuai dengan jumlah barang yang dipesan serta ada jaminan bahwa isi kemasan harus sesuai dengan ketentuan. Salah satu keputusan terpenting dalam manajemen distribusi adalah penentuan jadwal serta rute pengiriman dari satu lokasi ke lokasi beberapa lokasi tujuan. Hal tersebut menjadi dasar J&T Express dalam menentukan estimasi pengiriman yang kemudian ditetapkan menjadi jenis layanan dan harga ongkos kirim.

Pasal 64 ayat 1 Peraturan Pemerintah No 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik menyatakan “Dalam setiap pengiriman barang dan/atau jasa yang menggunakan jasa kurir atau mekanisme pengiriman lainnya, pelaku usaha harus memastikan :

1. Keamanan barang dan/atau jasa;
2. Kelayakan kondisi barang dan/jasa;
3. Kerahasiaan barang dan/atau jasa
4. Kesesuaian barang dan/atau jasa yang dikirim, dan;
5. Ketepatan waktu pengiriman barang, dan/atau jasa.

J&T Express sebagai perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman barang harus menjamin ketepatan waktu dalam pengiriman barang. Hal ini juga sesuai harus sesuai dengan apa yang ditawarkan J&T di janji layanannya Apabila terjadi kendala dalam prosesnya tentu sudah seyogyanya menjadi tanggungjawab dari J&T Express. Apabila keterlambatan itu dikarenakan oleh pihak PT. J&T Express maka konsumen selaku pengguna jasa ekspedisi berhak meminta ganti kerugian kepada pihak J&T Express atas kesalahan/kelalaian yang dilakukan oleh pihak PT. J&T Express tersebut.

Sebelum pengangkutan barang tersebut terjadi, harus ada perjanjian antara pihak pengirim dan jasa ekspedisi, yang mana hal ini menimbulkan perikatan antara keduanya dan melahirkan hak dan kewajiban yang saling berhubungan. Perjanjian yang telah dibuat dan disepakati bersama tentu harus dilakukan dengan dasar itikad baik. Hal ini sesuai dengan pasal 1338 KUHPerdara “semua perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik”. Ini bermaksud agar setiap pihak dalam melaksanakan perjanjian harus memenuhi kewajibannya yang merupakan hak dari pihak lain, dan melaksanakan apa yang diperjanjikan dengan jujur dan tulus, yang mana dalam hal perjanjian pengangkutan dilakukan dengan aman, cepat, dan selamat. Tidak mengalami perubahan bentuk maupun waktunya.

Perjanjian tersebut melahirkan hubungan hukum antara para pihak. Hubungan hukum adalah hubungan antara dua pihak atau lebih subjek hukum, hubungan yang terdiri atas ikatan antara individu dengan individu, antara individu dengan masyarakat atau masyarakat yang satu dengan yang lain . Dalam hubungan hukum ini, hak dan kewajiban pihak yang satu berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain. Pihak-pihak yang terkait dalam jual beli online, yakni penjual, marketplace, pembeli, pengangkut dan ekspedisi.

Hubungan hukum ialah hubungan antara dua atau lebih subjek hukum. Dalam hubungan hukum ini hak dan kewajiban pihak yang satu berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain. Setiap hubungan hukum mempunyai dua segi, segi bevoegheid (kekuasaan/kewenangan atau hak) dengan lawannya plicht atau kewajiban. Kewenangan yang diberikan oleh hukum kepada subjek hukum (orang atau badan hukum) dinamakan hak.

Hubungan hukum memiliki 3 unsur, yaitu:

1. Adanya orang-orang yang hak/kewajiban saling berhadapan
2. Adanya objek yang berlaku berdasarkan hak dan kewajiban.
3. Adanya hubungan antara pemilik hak dan pengemban kewajiban atau adanya hubungan atas obyek yang bersangkutan .

Pasal 1339 KUHPerdara berbunyi “Suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan didalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang”. Hal ini juga bermakna unsur naturalia dalam sebuah perjanjian, undang-undang menjamin tentang hak-hak konsumen, dan perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan dari penggunaan barang atau jasa. Dalam hal penggunaan jasa ekspedisi, J&T Express harus menjamin bahwa jasa yang di tawarkannya sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen, yakni layanan pengiriman yang cepat, aman, dan terpercaya, serta layanan pelanggan yang responsif.

Dalam suatu perjanjian kedudukan para pihak harus seimbang. Perjanjian yang tidak seimbang akan menimbulkan ketidakadilan. Dalam Perjanjian Pengangkutan barang, pengguna jasa seringkali berada diposisi lemah, hal ini dikarenakan beberapa faktor, seperti kurangnya informasi tentang hak dan kewajiban, ketimpangan informasi mengenai jasa yang ditawarkan, serta ketidaktahuan tentang undang-undang yang melindungi hak-hak konsumen. Ketidaksetaraan dalam perjanjian merupakan penyebab utama konsumen seringkali dalam posisi yang lemah, dan pelaku usaha dalam hal ini J&T Express dalam posisi dominan.

Dalam suatu perjanjian harus ada kepastian hukum bagi konsumen, hal ini guna melindungi kepentingan pengguna jasa dalam perjanjian. Oleh karena itu perjanjian pengiriman barang tersebut harus dilaksanakan sesuai dengan perjanjian pengiriman barang yang telah dibuatnya serta harus mentaati peraturan-peraturan atau undang-undang yang berlaku. Jika salah satu pihak melakukan kesalahan karena tidak dipenuhinya kewajiban sesuai yang tercermin dalam perjanjian maka ia harus dipertanggungjawabkan berdasarkan wanprestasi

Ketentuan mengenai waktu pengiriman dalam perjanjian pengangkutan dijasa ekspedisi J&T Express ditentukan dalam bentuk jenis layanan yang ditawarkan J&T Express dan telah diatur di beberapa peraturan perundang-undangan. Antara lain, Undang-Undang No 38 Tahun 2009 Tentang POS, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, dan ketentuan tentang perlindungan hak konsumen juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Menurut penulis, Undang-undang sudah dengan tegas dan jelas mengenai hak-hak konsumen dalam perjanjian pengangkutan barang. Pelaku usaha dalam hal ini J&T Express harus melakukan pengiriman dengan sebaik-baiknya, dan mengepankan hak-hak konsumen, dan apabila terjadi sesuatu yang merugikan konsumen sudah sewajarnya menjadi tanggung jawab dari J&T Express. Hal ini selaras dengan teori Tanggung Jawab Hukum, J&T Express bertanggung jawab atas setiap kesalahan atau kelalaiannya yang mengakibatkan keterlambatan sampainya barang dan menyebabkan kerugian konsumen, sampai ia bisa membuktikan keterlambatan tersebut disebabkan oleh hal diluar kendalinya.

Akibat Hukum Karena J&T Express Terlambat Mengantarkan Barang Ke Konsumen

Akibat hukum merupakan sumber lahirnya hak dan kewajiban bagi subyek-subyek hukum yang bersangkutan. Menurut Soeroso, akibat hukum adalah “suatu tindakan yang dilakukan untuk memperoleh suatu akibat yang dikehendaki oleh pelaku dan yang diatur oleh hukum. Tindakan ini dinamakan tindakan hukum”. Jadi dengan kata lain, akibat hukum adalah akibat dari suatu tindakan hukum .

Segala sesuatu yang merugikan konsumen sudah sepatutnya menjadi tanggungjawab pelaku usaha, kecuali bila ia bisa membuktikan sebaliknya. Dalam hal keterlambatan sampainya barang ketangan konsumen, J&T Express dianggap melakukan wanprestasi karena melanggar kontrak yang telah disepakati, hal ini menegaskan bahwa J&T Express tidak memenuhi kewajiban kontraktualnya, yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Keterlambatan pengiriman yang harus dikompensasi adalah keterlambatan yang disebabkan oleh kelalaian karyawan.

Pengangkutan darat adalah yang menggunakan wilayah daratan sebagai sarana untuk melaksanakan pengangkutan. Pengangkutan barang melalui jalur darat dalam hal ini J&T Express harus sesuai dengan peraturan-peraturan yang mengikat proses terselenggaranya pengangkutan tersebut. Pasal 137 ayat 3 Undang-undang No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan selanjutnya disebut UU LLAJ “Angkutan barang dengan kendaraan bermotor wajib menggunakan mobil barang“. Pasal 168 ayat 2 UU LLAJ “Perusahaan angkutan umum yang mengangkut barang wajib membuat surat perjanjian pengangkutan barang ”. Kewajiban pengangkut dalam pengangkutan barang melalui jalur darat sesuai dengan pasal 141 ayat 1 Undang-undang No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan “Perusahaan angkutan umum wajib memenuhi standar pelayanan minimal yang meliputi:

1. Keamanan;
2. Keselamatan;
3. Kenyamanan;
4. Keterjangkauan;
5. Kesetaraan, dan;

6. Keteraturan.”

Pengangkut dalam hal ini J&T Express harus melakukan pengangkutan sesuai dengan standar pelayanan minimal guna menjaga hak-hak konsumen atas pengangkutan itu. Ini berarti pengangkutan tersebut harus dilakukan sesuai dengan apa yang ditawarkan pada janji layanan. Pertanggungjawaban pengangkut termaktub dalam pasal 191 UU LLAJ “Perusahaan angkutan umum bertanggungjawab atas kerugian yang diakibatkan oleh segala perbuatan orang yang dipekerjakan dalam kegiatan penyelenggaraan penangkutan”. Berdasarkan pada pasal 193 UULAJ dan perjanjian sebelumnya yang telah disepakati, pihak pengangkut terikat dengan tanggung jawab untuk mengganti segala kerugian yang timbul didalam pelaksanaan pengangkutan, apabila kerugian tersebut timbul karena kesalahan atau kelalaian pihak pengangkut.

J&T Express sama dengan jasa ekspedisi lainnya yang proses pengiriman pakatnya mempunyai urutan yang jelas, memiliki urutan pengiriman yang sistematis dan mengikuti prosedur. Semua paket harus dikirim sesuai dengan peraturan dari perusahaan agar tidak terjadi kesalahan dalam pengiriman. Berikut proses urutan pengiriman J&T Express :

1. Pengirim menyerahkan paket ke pickup atau drop point.
2. Paket di terima drop point.
3. Pengiriman ke transit center.
4. Urutan pengiriman J&T ke kota penerima.
5. Urutan pengiriman J&T ke drop point terdekat.
6. Pengiriman dari drop point J&T ke alamat lewat kurir.

Paket terkirim

Sesuai dengan aturan dari perusahaan bahwa setiap layanan memiliki estimasi waktu pengiriman yang berbeda-beda. Dengan mengikuti prosedur, maka paket bisa tiba tepat waktu. Jika pengiriman tersebut tidak sesuai dengan urutan pengiriman, seperti kesalahan sortir sehingga paket atau dokumen bergerak jauh dari alamat penerima, maka ini merupakan kesalahan atau kelalaian dari pihak J&T Express. Seperti dalam contoh beberapa kasus:

Kasus dengan nomor resi JD0454327305 dengan jenis layanan super pengiriman dari Pekanbaru tujuan Jakarta dengan estimasi 1-3 Hari. Paket berisi dokumen penting hendak dikirimkan oleh Henry Pasaribu pada tanggal 20 Maret 2025. Lebih dari 10 hari terakhir setelah paket diserahkan ke J&T Express paket belum sampai ke alamat tujuan. Hingga 30 Maret 2025 paket tak kunjung bergerak dari pekanbaru, tidak ada perubahan informasi, paket tidak bergerak dari J&T Express Pekanbaru. Henry mencoba menghubungi customer service namun tidak kunjung mendapat jawaban dan tidak mendapat solusi .

Kasus dengan nomor resi JP6437001928 dengan jenis layanan regular dengan estimasi 3-4 hari, pengiriman dari Tangerang ke Sukabumi Jawa Barat, konsumen memesan baju untuk digunakan disuatu acara. Pesanan konsumen dikirim tanggal 2 April 2020 dengan estimasi tiba di 6 April 2020, konsumen sudah mempertimbangkan waktu pengiriman dan waktu sampainya barang. Setelah lebih dari 4 hari konsumen melakukan tracking nomor resi, ternyata barang konsumen mengalami kesalahan sortir, yang mengakibatkan barang bergerak jauh dari alamat penerima. Paket diterima pada tanggal 16 April, Setelah mengajukan komplain sesuai dengan standart operasional prosedur perusahaan, J&T Express menawarkan ganti rugi sebesar RP 185.000 melalui kurir .

Dari kasus diatas J&T Express sendiri yang menentukan estimasi sampainya barang ke tangan konsumen. Apabila dalam prosesnya tidak sesuai dengan apa yang di tawarkan dalam janji layanan, maka J&T Express telah melakukan wanprestasi. Keterlambatan sampainya barang ke tangan konsumen, yang disebabkan kelalaian atau kesalahan jasa ekspedisi termasuk perbuatan wanprestasi, karena J&T Express tidak memenuhi prestasinya atas perjanjian itu. Jika J&T Express tidak dapat membuktikan bahwa

keterlambatan atau kerusakan barang disebabkan oleh keadaan memaksa atau bukan akibat kelalaiannya, perusahaan dapat dianggap melakukan wanprestasi. Menurut Pasal 1243 KUHPerdara, pihak yang melakukan wanprestasi wajib mengganti kerugian yang timbul akibat perbuatannya.

Menurut penuturan Ibu Rina selaku konsumen yang dirugikan oleh keterlambatan pengiriman barang di jasa ekspedisi J&T Express. Keterlambatan pengiriman tersebut berdampak signifikan terhadap usaha kecil yang beliau jalankan. Keterlambatan yang seharusnya tidak terjadi ini membuat konsumennya kecewa dan pada akhirnya menurunkan kepercayaan pelanggan. Meskipun pihak J&T memberikan respon cepat dan permintaan maaf, kompensasi yang diberikan dirasa tidak sebanding dengan kerugian yang dialami. Hal ini membuat Ibu Rina merasa J&T Express belum sepenuhnya bertanggung jawab .

Dalam lembar bukti pengiriman J&T Express mencantumkan tanggal pengiriman dan batas pengiriman atau expired pengiriman, seperti dalam nomor resi JT0248397355 paket ini memiliki tanggal pengiriman 12 maret 2024 dan expired pengiriman 18 maret 2024. Hal ini menjadi dasar apabila terjadi keterlambatan yang disebabkan kelalaian atau kesalahan ini berarti J&T Express telah melakukan wanprestasi dan dapat dimintai pertanggungjawabannya berdasarkan pasal 1243 KUHPerdara. Jasa ekspedisi yang bertindak sebagai pengangkut harus melakukan kewajiban sesuai dengan apa yang diperjanjikan, dalam melaksanakan kewajiban harus diiringi dengan tanggung jawab. Tanggung jawab dapat diketahui dari kewajiban yang telah ditetapkan dalam perjanjian atau Undang-Undang. Kewajiban pengangkutan adalah menyelenggarakan pengangkutan secara cepat, aman, dan selamat, kewajiban ini mengikat sejak pengangkut dan konsumen sepakat dalam perjanjian pengangkutan barang di jasa ekspedisi J&T Express.

Kantor cabang tidak memiliki status badan hukum sendiri, melainkan bagian dari entitas hukum perusahaan pusat. Maka, setiap tindakan cabang adalah tanggung jawab dari badan hukum induknya. Tanggung jawab J&T Express didasarkan pada tanggung jawab turunan, sesuai dengan asas vicarious liability. Dalam praktik hukum perdata maupun konsumen dikenal dengan prinsip tanggung jawab atasan atas perbuatan bawahan dalam menjalankan pekerjaan. Jika salah satu cabang J&T Express melakukan kesalahan atau kelalaian dalam rangka menjalankan tugas perusahaan, maka J&T Express sebagai pemberi kerja tetap bertanggung jawab. Dalam hal tanggung jawab atas keterlambatan disini yaitu memberi ganti rugi.

Dari hasil wawancara dengan Ibu Imel selaku admin J&T Express CP Paus, dapat disimpulkan bahwa keterlambatan pengiriman dianggap sebagai pelanggaran terhadap estimasi waktu yang telah dijanjikan, kecuali jika keterlambatan tersebut disebabkan oleh hal-hal di luar kendali seperti bencana alam atau kesalahan dari pihak pengirim. J&T tidak langsung mengakui adanya wanprestasi setiap kali terjadi keterlambatan, karena setiap kasus akan terlebih dahulu ditelusuri penyebab pastinya. Namun, jika terbukti bahwa keterlambatan disebabkan oleh kelalaian internal, J&T akan bertanggung jawab dengan memberikan kompensasi sesuai ketentuan. Perusahaan juga sudah memiliki prosedur yang cukup jelas untuk menangani keterlambatan, mulai dari pelacakan hingga mekanisme klaim. Pihak cabang memiliki peran besar dalam memastikan pengiriman berjalan lancar, dan apabila terjadi kelalaian di tingkat cabang, maka mereka wajib menyelesaikan dan melaporkannya ke kantor pusat. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, J&T Express tetap memegang prinsip tanggung jawab hukum atas jasa pengiriman yang mereka jalankan, sesuai dengan aturan dan kontrak yang berlaku .

Selanjutnya penulis bertanya mengenai keterlambatan pengiriman yang disebabkan oleh kesalahan sortir. Jawaban dari Ibu Imel mengenai keterlambatan akibat kesalahan sortir merupakan bentuk kelalaian internal dari pihak ekspedisi, khususnya bagian operasional gudang. Kesalahan ini terjadi akibat paket tidak dipisahkan sesuai dengan daerah tujuan yang benar, sehingga harus mengakibatkan paket harus dikirim ulang atau

dikembalikan terlebih dahulu kelokasi yang sesuai. Proses ini memperpanjang waktu pengiriman dan bisa menimbulkan kerugian baik bagi pengirim maupun penerima .

Dari sisi hukum apabila keterlambatan terbukti disebabkan oleh kelalaian internal seperti kesalahan sortir, maka secara yuridis ini bisa dianggap wanprestasi, karena pihak J&T Express tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan kesepakatan waktu yang telah dijanjikan. Dalam hal ini konsumen berhak mengajukan komplain dan bahkan menuntut ganti rugi. Kesalahan sortir bukan hanya teknis dilapangan tetapi juga mencerminkan tanggung jawab perusahaan terhadap sistem pengelolaan barang yang seharusnya dijalankan secara professional dan tepat waktu.

Keterlambatan pengiriman barang tentu akan merugikan konsumen, Konsumen mempunyai alasan sendiri dengan memilih jasa ekspedisi dan jenis layanan yang akan digunakan. Dan apabila terjadi keterlambatan yang dirugikan adalah konsumen. Karenanya hak-hak konsumen harus terpenuhi dengan baik, hal itu selaras dengan konsumen yang telah memenuhi kewajibannya, dalam hal ini yaitu membayar ongkos yang telah ditentukan pihak jasa ekspedisi J&T Express.

Perjanjian menimbulkan kewajiban bagi para pihak untuk melaksanakan isi dari perjanjian tersebut sesuai dengan yang telah disepakati. Hal ini sesuai dengan asas pacta sunt servanda, yang berarti bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya (Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdota). Kewajiban Kontraktual mengacu pada kewajiban hukum yang harus dipenuhi para pihak berdasarkan ketentuan kontrak, yang menetapkan tindakan atau pelaksanaan yang harus dilakukan masing-masing pihak. Oleh karena itu, kewajiban kontraktual bersifat mengikat dan wajib dilaksanakan secara itikad baik oleh para pihak.

Kewajiban kontraktual merupakan salah satu unsur utama dalam suatu perikatan yang lahir dari perjanjian. Dalam konteks hukum perdata Indonesia, perikatan didefinisikan sebagai suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih, di mana pihak yang satu berhak menuntut suatu prestasi dan pihak lainnya berkewajiban untuk memenuhi prestasi tersebut. Para pihak harus memenuhi kewajiban kontraktual pada suatu perjanjian. Ciri-ciri kewajiban kontraktual ialah:

1. Bersumber dari perjanjian, kewajiban kontraktual muncul karena adanya kesepakatan antara dua pihak atau lebih.
2. Mengikat secara hukum (asas pacta sunt servanda) isi perjanjian berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.
3. Bersifat timbal balik, setiap pihak memiliki hak dan kewajibannya masing-masing. Dalam perjanjian pengangkutan hak dan kewajiban bersifat timbal balik.
4. Dapat dituntut secara hukum jika dilanggar. Jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya, maka ia dianggap wanprestasi dan dapat digugat untuk membayar ganti rugi atau dikenai sanksi hukum lainnya.

Kewajiban Kontraktual dalam perjanjian di jasa ekspedisi J&T Express yakni;

1. Jasa ekspedisi J&T Express memiliki kewajiban untuk mengirimkan barang sesuai dengan spesifikasi dan waktu yang disepakati dalam kontrak, sementara
2. Konsumen memiliki kewajiban kontraktual untuk membayar harga sesuai dengan harga dan layanan yang dipilih dalam perjanjian.

Oleh karena itu perjanjian pengiriman barang tersebut harus dilaksanakan sesuai dengan perjanjian pengiriman barang yang telah dibuatnya serta harus mentaati peraturan-peraturan atau undang-undang yang berlaku. Jika salah satu pihak melakukan kesalahan karena tidak dipenuhinya kewajiban sesuai yang tercermin dalam perjanjian maka ia harus dipertanggungjawabkan berdasarkan wanprestasi

Keterlambatan dalam pengiriman paket J&T Express termasuk perbuatan wanprestasi, disebut wanprestasi baik yang dilakukan secara sengaja atau kelalaian maupun karena keadaan memaksa, secara umum wanprestasi yaitu tidak dilaksanakannya kewajiban yang

sesuai dengan kesepakatan yang dibuat sebelumnya dan kewajiban yang dilakukan tidak menurut selayaknya. Akibatnya adalah debitur harus membayar ganti rugi karena adanya wanprestasi, selain itu pihak lainnya bisa menuntut pembatalan kontrak atau perjanjian.

Wanprestasi memberikan akibat hukum terhadap pihak yang melakukannya dan membawa konsekuensi terhadap timbulnya hak pihak-pihak yang dirugikan untuk menuntut pihak yang melakukannya memberi ganti rugi. Bentuk-bentuk wanprestasi dalam perjanjian pengangkutan/pengiriman barang adalah sebagai berikut :

1. Tidak tunai memenuhi prestasinya dalam pelaksanaan pengangkutan barang, seperti adanya barang kiriman yang tertinggal pada saat pengangkut melakukan pengiriman barang sehingga penerima terhambat untuk menggunakan barang kiriman tersebut.
2. Terlambat memenuhi prestasinya dalam pelaksanaan pengangkutan barang, seperti keterlambatan estimasi waktu dalam pengiriman barang sehingga tidak sesuai kesepakatan.
3. Keliru memenuhi prestasinya dalam pelaksanaan pengangkutan barang, seperti pengirim melakukan pencantuman informasi yang tidak lengkap.

Dalam hal ini J&T Express sebagai pihak pengangkut yang melakukan wanprestasi bertanggung jawab penuh untuk mengganti segala kerugian yang diakibatkan oleh tindakan wanprestasi tersebut. Dan bagi pihak yang dirugikan dapat menuntut pemenuhan ganti rugi atau pembatalan perjanjian pengangkutan sebagaimana yang telah diatur dalam pasal 1246 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan “Biaya ganti rugi dan bunga yang boleh dituntut terdiri atas kerugian yang diderita dan keuntungan yang sedianya dapat diperolehnya.

Tanggungjawab ekspedisi merupakan bentuk tanggungjawab berdasarkan kesalahan, dimana kesalahan yang terjadi dalam pengiriman barang jasa ekspedisi bertanggungjawab untuk membayar ganti kerugian yang timbul dari kesalahan itu. Pihak ekspedisi berkewajiban untuk bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita konsumen. Setiap kerugian yang terjadi akibat kegiatan pengangkutan merupakan tanggung jawab dari pengangkut, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian yang terjadi bukan akibat dari kesalahannya, maka ia dapat terhindar dari kewajiban membayar ganti kerugian.

Menurut Koster, faktor-faktor yang dapat menjadikan sesuatu menjadi sebab adalah sifat kejadian yang menjadi dasar tanggung jawab, sifat kerugian, tingkat kemungkinan timbulnya kerugian yang dapat diduga, dan beban yang seimbang bagi pihak yang dibebani kewajiban untuk membayar ganti rugi dengan memperhatikan kedudukan finansial pihak yang dirugikan . Apabila perjanjian telah dibuat berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata, maka konsekuensinya perjanjian tersebut berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak sebagaimana terdapat dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata. Apabila salah satu pihak tidak melaksanakan prestasi sesuai dengan apa yang diperjanjikan disebut wanprestasi.

Oleh karena itu, tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh pihak jasa ekspedisi disebabkan oleh faktor human eror atau kelalaian dan kesalahan karyawan yang menjadi pemicu terjadinya wanprestasi, sehingga apabila dalam proses pengiriman barang telah terjadi keterlambatan, kerusakan atau hal yang tidak diinginkan, maka akan menjadi tanggung jawab pihak jasa ekspedisi. Hal ini diatur didalam Pasal 19 ayat (1) UUPK yang menyatakan “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Dari penuturan Bang Fariz Hamdi selaku kurir J&T Express, dapat disimpulkan bahwa keterlambatan pengiriman bukan sepenuhnya karena kesalahan kurir, melainkan lebih sering disebabkan oleh faktor sistemik seperti penumpukan paket saat promo, terjadi kesalahan sortir digudang, alamat yang tidak jelas. Selain itu, faktor cuaca dan kendala teknis juga berkontribusi terhadap keterlambatan. Kurir sendiri sudah berusaha semaksimal

mungkin untuk menyelesaikan tugas. Namun karena tingginya beban kerja dan keterbatasan sumber daya, keterlambatan kadang tidak bisa dihindari. Hal ini menunjukkan bahwa tanggung jawab keterlambatan tidak bisa dibebankan kepada kurir, melainkan perlu dilihat secara menyeluruh dari sistem pengelolaan perusahaan .

Tanggungjawab yang dilakukan oleh pelaku usaha tercermin dalam kontrak yang dibuat antara pengusaha itu sendiri dan konsumen. Keterlambatan pengiriman yang harus dikompensasi tentunya merupakan keterlambatan yang disebabkan oleh kelalaian karyawan. Dengan adanya keterlambatan tersebut pengguna jasa pengiriman barang akan merasa dirugikan karena telah membayar sejumlah uang untuk mendapatkan pelayanan jasa yang seharusnya ia dapatkan. Keterlambatan pengiriman yang disebabkan oleh J&T dapat menjadi dasar untuk meminta ganti rugi oleh konsumen.

Adapun prinsip tanggung jawab dalam pengangkutan, yaitu:

1. Tanggung jawab karena kesalahan (fault liability)

Menurut prinsip ini, setiap pengangkut yang melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan pengangkutan harus bertanggung jawab membayar segala kerugian yang timbul akibat kesalahannya itu.²² Prinsip ini diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara yang menyebutkan “tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”. Pasal ini dikenal dengan pasal tentang perbuatan melawan hukum (onrechtmatigedaad) .

Dapat dikemukakan bahwa tanggung jawab menurut pasal tersebut adalah tanggung jawab berdasarkan atas kesalahan yang harus dibuktikan oleh pihak yang menuntut ganti kerugian. Selain itu menurut Pasal 1366 KUHPerdara, tanggung jawab seseorang bisa juga diakibatkan karena kelalaian atau kurang hati-hatinya .

2. Tanggung jawab karena praduga (presumption liability)

Menurut prinsip ini setiap pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakannya. Tetapi jika pengangkut dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah, maka ia dibebaskan dari kewajiban membayar ganti rugi. Yang dimaksud dengan “tidak bersalah” adalah tidak melakukan kelalaian, telah mengambil tindakan yang perlu untuk menghindari kerugian, atau peristiwa yang menimbulkan kerugian itu tidak mungkin dapat dihindari (force majeure, act of god, contributory negligence). Beban pembuktian (onus probandi) ada pada pihak pengangkut, bukan pada pihak yang dirugikan. Pihak yang dirugikan cukup untuk menunjukkan adanya kerugian yang diderita dalam pengangkutan yang diselenggarakan oleh pengangkut (loss or damage during transit).

3. Tanggung jawab mutlak (absolute liability)

Menurut prinsip ini setiap pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab membayar setiap kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakannya tanpa keharusan pembuktian ada tidaknya kesalahan pengangkut. Pengangkut tidak dimungkinkan untuk membebaskan diri dari tanggung jawab dengan alasan apapun (strict liability) .

Pihak pengangkut dianggap bertanggung jawab secara praduga (presumption of liability principle) atas segala kesalahan atau kerugian yang timbul dalam proses penyelenggaraan pengangkutan barang, tetapi jika perusahaan berhasil membuktikan bahwa dia tidak bersalah, maka dia dibebaskan dari tanggung jawab . Tidak bersalah disini berarti perusahaan tidak melakukan kesalahan atau kelalaian dan telah mengambil tindakan yang perlu untuk menghindari kerugian atau resiko yang menyebabkan kerugian itu tidak dapat dicegah atau dihindari. Jadi beban pembuktian berada pada pihak J&T Express dan bukan pada pihak yang dirugikan. Pihak yang dirugikan harus menunjukkan adanya kerugian yang diderita dalam pengiriman barang yang diselenggarakan oleh J&T Express.

Tanggung jawab yang harus dilakukan oleh pelaku usaha selain beritikad baik juga harus menjamin kualitas suatu jasa yang ditawarkan. Konsumen memerlukan jaminan untuk barang yang/jasa yang ditawarkan, jaminan tersebut dapat digunakan sebagai jaminan kepastian hukum dari konsumen itu sendiri. Hal tersebut diatur dalam Pasal 26 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau generasi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

Menurut KUHPerdota 1313 KUH Perdata, menyebutkan suatu perbuatan yang dengannya satu orang atau lebih mengikatkan dirinya pada satu atau lebih orang lain. Kontrak antara konsumen dengan perusahaan jasa pengiriman barang adalah perjanjian ekspedisi. Kontrak pengiriman adalah kesepakatan bersama antara ekspedisi dan pengirim. Namun jika terjadi permasalahan barang tidak sampai ke konsumen berarti salah satu pihak yaitu perusahaan pengiriman barang, tidak memenuhi kewajibannya (wanprestasi) sesuai dengan yang diperjanjikan sebelumnya. Layanan pengangkutan apabila terjadi kelalaian, dapat diminta ganti rugi kepada perusahaan penyedia jasa angkutan barang berdasarkan ketentuan pasal 1243 KUHPerdota.

Bentuk wanprestasi yang dilakukan J&T Express adalah terlambat memenuhi prestasi. Dalam pelaksanaan pengiriman barang ke konsumen J&T Express terlambat memenuhi prestasi. Estimasi yang semula di janjikan di awal perikatan gagal dipenuhi dengan baik oleh jasa ekspedisi. Hal ini menyebabkan kerugian yang menyebabkan berkurangnya manfaat barang maupun hilangnya manfaat barang tersebut. Tanggungjawab J&T Express dalam pengangkutan jalur darat sudah dijelaskan di beberapa pasal peraturan perundang-undangan. J&T Express di anggap bertanggung jawab atas dasar praduga. Hal ini berlaku sampai J&T Express bisa membuktikan bahwa kesalahan dan kelalaian yang mengakibatkan terlambatnya barang sampai ke tangan konsumen bukan dari kesalahannya. Bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh J&T Express adalah ganti rugi.

Kewajiban menyerahkan merupakan suatu kewajiban pokok dan kewajiban merawat merupakan kewajiban dari Preparatoir ialah hal-hal yang harus dilakukan oleh debitur menjelang penyerahan dari benda yang diperjanjikan. Perawatan itu diharapkan benda yang menjadi objek perjanjian dapat terlindungi secara utuh, berada dalam keadaan baik dan tidak turun harga. Apabila dalam perjanjian untuk memberikan sesuatu itu ada kewajiban mengasuransikan benda yang bersangkutan, kewajiban itu termasuk kewajiban preparatoir . Sama halnya dalam pelaksanaan pengiriman barang yang akan dikirim menjadi tanggungjawab perusahaan apabila terjadi kemungkinan risiko yang muncul maka dalam hal ini sejak barang diserahkan kepada perusahaan sebelum sampai ke tangan penerima, maka perusahaan wajib menjaga dan merawat barang tersebut jangan sampai hilang ataupun rusak. Apabila terjadi kerusakan atau kehilangan maka perusahaan wajib mengganti kerugian .

Hak dan kewajiban ini harus dijalankan secara seimbang. dapat dilihat hak perusahaan ekspedisi yaitu untuk mendapatkan pembayaran atas barang yang dikirimnya sesuai dengan perjanjian yang telah dilakukan dengan pihak pengirim barang. Adapun kewajiban perusahaan ekspedisi berupa pasal 7 huruf B Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan peraturan . Tindakan bertanggung jawab dari perusahaan pengangkut atau perusahaan ekspedisi sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 1366 KUHPerdota yang berbunyi: “Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatiannya”

Persoalan yang penting dalam tanggung jawab perusahaan adalah ganti rugi. di dalam perjanjian suatu pengangkutan, pengangkutan memiliki kewajiban untuk

menyelenggarakan pengangkutan yang baik dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat. Hal ini sama dengan pengiriman barang yang dilakukan menggunakan ekspedisi jasa pengiriman J&T Express, selama proses pengiriman barang berlangsung perusahaan akan bertanggung jawab terhadap keselamatan dan keutuhan paket barang yang dikirimkan sejak mulai diterimanya barang. Hal tersebut memiliki makna apabila suatu pengangkutan berjalan dengan tidak selamat maka pihak perusahaan berkewajiban untuk memberikan ganti rugi pada barang yang diangkut tersebut, kecuali terdapat akibat lain yang menjadi lepas dari tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang tersebut (Force Majeure). Pada dasarnya semua hal yang menyangkut terkait kerugian konsumen yang disebabkan oleh pihak perusahaan pengiriman paket barang sebagai pengangkut memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab atas kesalahan yang ditimbulkannya.

Pelanggaran kewajiban kontraktual terjadi ketika satu pihak gagal memenuhi tugasnya sebagaimana yang diuraikan dalam kontrak yang mengikat secara hukum. Pelaksanaan kewajiban kontraktual mengacu pada pemenuhan tugas dan tanggung jawab yang disepakati dalam kontrak. Jika salah satu pihak gagal melaksanakan atau hanya memenuhi sebagian kewajiban, hal itu dapat mengakibatkan pelanggaran kontrak. Kewajiban kontraktual dalam pengiriman barang menentukan, apa yang akan dikirim, kapan, dan bagaimana pengiriman tersebut. Dalam hal ini dapat berarti keterlambatan pelaksanaan ketentuan yang disepakati

Jasa ekspedisi dalam hal ini J&T Express harus memenuhi kewajiban kontraktualnya, yakni melakukan pengiriman yang cepat, aman, dan selamat. Sesuai dengan yang diperjanjikan dan ditawarkan J&T Express dalam melakukan pengiriman barang, jika dalam pelaksanaannya terdapat kendala yang merugikan konsumen, dan hal tersebut didasarkan pada kesalahan dan kelalaian jasa ekspedisi, J&T Express sepenuhnya bertanggungjawab atas kerugian itu. Konsumen atau pengguna jasa berkontribusi dengan membayar ongkos kirim sesuai yang ditetapkan perusahaan ekspedisi. Karenanya konsumen berhak untuk pengiriman yang tepat waktu, dan transparansi informasi atas pengiriman itu.

Lebih lanjut, dalam perkembangannya pengiriman barang menggunakan jasa ekspedisi dengan pesanan melalui marketplace di lindungi dengan asuransi. Asuransi dalam perjanjian jasa ekspedisi umumnya menanggung kerugian atau kerusakan pada barang kiriman yang terjadi selama proses pengangkutan, seperti kehilangan, kerusakan, atau pencurian. Polis asuransi akan mengganti rugi atas kerugian yang ditanggung, sesuai dengan syarat dan ketentuan yang tertera dalam perjanjian. Hal ini bermakna mengenai keterlambatan sampainya barang tidak menjadi tanggungjawab asuransi dan sepenuhnya menjadi tanggung jawab jasa pengiriman dalam hal ini J&T Express.

Tanggung jawab terhadap keterlambatan berlaku prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga bersalah (*rebuttable presumption of liability principle*). Hal itu berdasarkan rumusan kata-kata adanya unsur kesalahan dari pengangkut. Artinya bahwa pengangkut akan bertanggung jawab apabila keterlambatan terbukti merupakan kesalahan pengangkut. Selanjutnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen menentukan kewajiban pelaku usaha, sebagaimana ditentukan pada Pasal 7, yang menyatakan:

Kewajiban pelaku usaha adalah: memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Ketentuan mengenai kewajiban pelaku usaha diatas berlaku juga dalam kegiatan pengangkutan barang sebab perusahaan ekspedisi merupakan pelaku usaha atau produsen. Dengan demikian apabila konsumen atau pengguna jasa mengalami kerugian, seperti dalam hal keterlambatan, maka kewajiban perusahaan jasa ekspedisi adalah memberi kompensasi, ganti rugi kepada penumpang. Dalam hal ini J&T Express sebagai pihak pengangkut yang melakukan wanprestasi bertanggung jawab penuh untuk mengganti rugi segala bentuk kerugian yang diakibatkan oleh tindakan wanprestasi tersebut, dan bagi konsumen atau pengguna jasa yang dirugikan dapat menuntut pemenuhan ganti rugi atas pengangkutan tersebut sesuai dengan 1246 Kitab Undang-undang Hukum Perdata “biaya ganti rugi dan bunga yang boleh dituntut terdiri atas kerugian yang diderita dan keuntungan yang sedianya dapat diperolehnya.

Pengiriman barang seyogyanya harus dilakukan dengan aman, cepat, dan selamat. Tidak mengalami perubahan bentuk, tempat, dan waktunya. Hal ini merupakan kewajiban dari J&T Express sebagai penyedia jasa pengiriman barang. J&T Express sebagai penyedia jasa ekspedisi wajib memberikan pelayanan sesuai dengan estimasi waktu yang dijanjikan. Apabila terjadi keterlambatan pengiriman yang merugikan konsumen, dan tidak dapat dibuktikan adanya alasan yang sah, maka hal tersebut merupakan bentuk wanprestasi yang menimbulkan tanggung jawab hukum berupa ganti rugi. Konsumen berhak menuntut pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami berdasarkan perjanjian dan ketentuan hukum yang berlaku. Hal ini didasarkan pada kesalahan dan kelalaian sehingga tidak dipenuhinya kewajiban pengangkut yang merupakan hak konsumen. Oleh sebab itu J&T Express bertanggung jawab untuk setiap kerugian berdasarkan prinsip tanggung jawab karena praduga, kecuali bila ia bisa membuktikan sebaliknya.

J&T Express dapat di gugat secara hukum apabila terbukti melakukan wanprestasi atau kelalaian dalam pengiriman barang, terutama jika keterlambatan tersebut menimbulkan kerugian bagi konsumen dan tidak sesuai dengan perjanjian atau estimasi waktu yang disepakati. Dasar hukum dari tindakan tersebut adalah pasal 1243 KUHPerduta. Pasal 19 ayat 1 dan pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pasal 31 ayat 1 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang POS, Pasal 191 dan 193 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan JalanKetentuan Mengenai Jangka Waktu Pengiriman Dalam Perjanjian Pengangkutan Barang di Jasa Ekspedisi J&T Express

Jasa pengiriman barang merupakan suatu bentuk pelayanan publik yang menawarkan berbagai kemudahan dalam pengiriman suatu barang dengan aman dan dapat dipertanggungjawabkan kepada konsumen untuk tercapainya suatu ketertiban dan keamanan . Secara hukum, pengiriman barang oleh perusahaan ekspedisi yang diselenggarakan oleh pengangkut dapat dikualifikasikan sebagai suatu perjanjian pengangkutan. Menurut Subekti, perjanjian pengangkutan yaitu suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain, sedangkan pihak lainnya menyanggupi akan membayar ongkos .

Jasa Ekspedisi J&T Express merupakan salah satu jasa penyedia layanan pengiriman, baik barang maupun dokumen, dari satu kota ke kota lain dengan aman cepat dan selamat. Hal tersebut merupakan kualitas layanan yang di tawarkan oleh J&T Express. Alat transportasi yang digunakan untuk mengirimkan barang dapat berupa angkutan darat, laut, maupun udara. Hal tersebut tergantung dari tempat yang akan dituju, dan jenis layanan ditawarkan.

Estimasi jangka waktu pengiriman dimaksudkan agar memperoleh pertimbangan waktu pada saat terjadi proses pengiriman sehingga dapat dimanfaatkan sebagai dasar sampainya barang kepenerima, dimulai dari barang diserahkan ke jasa ekspedisi sampai ke tangan penerima. Hal ini dijadikan tolak ukur oleh konsumen dalam memilih jasa ekspedisi ketika hendak mengirimkan barang atau dokumen. Dalam prakteknya seringkali sampainya

barang ke konsumen melebihi dari batas tanggal estimasi pengantaran barang, yang menyebabkan kerugian bagi konsumen.

Menurut Handoko, ketepatan waktu ialah jangka waktu pelanggan memesan suatu produk sehingga produk tersebut tiba di pelanggan secara tepat waktu dengan aman dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Sedangkan menurut Nystrom, ketepatan waktu ialah bahwa proses pengiriman barang yang dilakukan harus sesuai dengan hari dan tanggal yang telah ditentukan apabila hari dan tanggal tidak sesuai yang telah ditentukan dapat menjadi pemicu pelanggan untuk komplain, dengan jumlah pengiriman barang dan barang yang sampai harus secara tepat waktu agar para pelanggan merasa puas jika barang yang diantar tersebut sampai dengan waktu yang telah ditentukan.

Ketepatan pengiriman yaitu kemampuan untuk mengirimkan barang sesuai dengan tanggal yang disepakati dan kemampuan menangani masalah-masalah transportasi, di samping waktu pengiriman yang sesuai dengan tanggal yang sudah ditentukan, jumlah barang yang dikirim harus sesuai dengan jumlah barang yang dipesan serta ada jaminan bahwa isi kemasan harus sesuai dengan ketentuan. Salah satu keputusan terpenting dalam manajemen distribusi adalah penentuan jadwal serta rute pengiriman dari satu lokasi ke lokasi beberapa lokasi tujuan. Hal tersebut menjadi dasar J&T Express dalam menentukan estimasi pengiriman yang kemudian ditetapkan menjadi jenis layanan dan harga ongkos kirim.

Pasal 64 ayat 1 Peraturan Pemerintah No 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik menyatakan “Dalam setiap pengiriman barang dan/atau jasa yang menggunakan jasa kurir atau mekanisme pengiriman lainnya, pelaku usaha harus memastikan :

1. Keamanan barang dan/atau jasa;
2. Kelayakan kondisi barang dan/jasa;
3. Kerahasiaan barang dan/atau jasa
4. Kesesuaian barang dan/atau jasa yang dikirim, dan;
5. Ketepatan waktu pengiriman barang, dan/atau jasa.

J&T Express sebagai perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman barang harus menjamin ketepatan waktu dalam pengiriman barang. Hal ini juga sesuai harus sesuai dengan apa yang ditawarkan J&T di janji layanannya Apabila terjadi kendala dalam prosesnya tentu sudah seyogyanya menjadi tanggungjawab dari J&T Express. Apabila keterlambatan itu dikarenakan oleh pihak PT. J&T Express maka konsumen selaku pengguna jasa ekspedisi berhak meminta ganti kerugian kepada pihak J&T Express atas kesalahan/kelalaian yang dilakukan oleh pihak PT. J&T Express tersebut.

Sebelum pengangkutan barang tersebut terjadi, harus ada perjanjian antara pihak pengirim dan jasa ekspedisi, yang mana hal ini menimbulkan perikatan antara keduanya dan melahirkan hak dan kewajiban yang saling berhubungan. Perjanjian yang telah dibuat dan disepakati bersama tentu harus dilakukan dengan dasar itikad baik. Hal ini sesuai dengan pasal 1338 KUHPdata “semua perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik”. Ini bermaksud agar setiap pihak dalam melaksanakan perjanjian harus memenuhi kewajibannya yang merupakan hak dari pihak lain, dan melaksanakan apa yang diperjanjikan dengan jujur dan tulus, yang mana dalam hal perjanjian pengangkutan dilakukan dengan aman, cepat, dan selamat. Tidak mengalami perubahan bentuk maupun waktunya.

Perjanjian tersebut melahirkan hubungan hukum antara para pihak. Hubungan hukum adalah hubungan antara dua pihak atau lebih subjek hukum, hubungan yang terdiri atas ikatan antara individu dengan individu, antara individu dengan masyarakat atau masyarakat yang satu dengan yang lain. Dalam hubungan hukum ini, hak dan kewajiban pihak yang satu berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain. Pihak-pihak yang terkait dalam jual beli online, yakni penjual, marketplace, pembeli, pengangkut dan ekspedisi.

Hubungan hukum ialah hubungan antara dua atau lebih subjek hukum. Dalam hubungan hukum ini hak dan kewajiban pihak yang satu berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain. Setiap hubungan hukum mempunyai dua segi, segi *bevoegheid* (kekuasaan/kewenangan atau hak) dengan lawannya *plicht* atau kewajiban. Kewenangan yang diberikan oleh hukum kepada subjek hukum (orang atau badan hukum) dinamakan hak.

Hubungan hukum memiliki 3 unsur, yaitu:

1. Adanya orang-orang yang hak/kewajiban saling berhadapan
2. Adanya objek yang berlaku berdasarkan hak dan kewajiban.
3. Adanya hubungan antara pemilik hak dan pengembalian kewajiban atau adanya hubungan atas obyek yang bersangkutan .

Pasal 1339 KUHPerdata berbunyi “Suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan didalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang”. Hal ini juga bermakna unsur *naturalia* dalam sebuah perjanjian, undang-undang menjamin tentang hak-hak konsumen, dan perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan dari penggunaan barang atau jasa. Dalam hal penggunaan jasa ekspedisi, J&T Express harus menjamin bahwa jasa yang di tawarkannya sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen, yakni layanan pengiriman yang cepat, aman, dan terpercaya, serta layanan pelanggan yang responsif.

Dalam suatu perjanjian kedudukan para pihak harus seimbang. Perjanjian yang tidak seimbang akan menimbulkan ketidakadilan. Dalam Perjanjian Pengangkutan barang, pengguna jasa seringkali berada diposisi lemah, hal ini dikarenakan beberapa faktor, seperti kurangnya informasi tentang hak dan kewajiban, ketimpangan informasi mengenai jasa yang ditawarkan, serta ketidaktahuan tentang undang-undang yang melindungi hak-hak konsumen. Ketidaksetaraan dalam perjanjian merupakan penyebab utama konsumen seringkali dalam posisi yang lemah, dan pelaku usaha dalam hal ini J&T Express dalam posisi dominan.

Dalam suatu perjanjian harus ada kepastian hukum bagi konsumen, hal ini guna melindungi kepentingan pengguna jasa dalam perjanjian. Oleh karena itu perjanjian pengiriman barang tersebut harus dilaksanakan sesuai dengan perjanjian pengiriman barang yang telah dibuatnya serta harus mentaati peraturan-peraturan atau undang-undang yang berlaku. Jika salah satu pihak melakukan kesalahan karena tidak dipenuhinya kewajiban sesuai yang tercermin dalam perjanjian maka ia harus dipertanggungjawabkan berdasarkan wanprestasi

Ketentuan mengenai waktu pengiriman dalam perjanjian pengangkutan dijasa ekspedisi J&T Express ditentukan dalam bentuk jenis layanan yang ditawarkan J&T Express dan telah diatur di beberapa peraturan perundang-undangan. Antara lain, Undang-Undang No 38 Tahun 2009 Tentang POS, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, dan ketentuan tentang perlindungan hak konsumen juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Menurut penulis, Undang-undang sudah dengan tegas dan jelas mengenai hak-hak konsumen dalam perjanjian pengangkutan barang. Pelaku usaha dalam hal ini J&T Express harus melakukan pengiriman dengan sebaik-baiknya, dan mengepankan hak-hak konsumen, dan apabila terjadi sesuatu yang merugikan konsumen sudah sewajarnya menjadi tanggung jawab dari J&T Express. Hal ini selaras dengan teori Tanggung Jawab Hukum, J&T Express bertanggung jawab atas setiap kesalahan atau kelalaiannya yang mengakibatkan keterlambatan sampainya barang dan menyebabkan kerugian konsumen, sampai ia bisa membuktikan keterlambatan tersebut disebabkan oleh hal diluar kendalinya.

B. Akibat Hukum Karena J&T Express Terlambat Mengantarkan Barang Ke Konsumen

Akibat hukum merupakan sumber lahirnya hak dan kewajiban bagi subyek-subyek hukum yang bersangkutan. Menurut Soeroso, akibat hukum adalah “suatu tindakan yang dilakukan untuk memperoleh suatu akibat yang dikehendaki oleh pelaku dan yang diatur oleh hukum. Tindakan ini dinamakan tindakan hukum”. Jadi dengan kata lain, akibat hukum adalah akibat dari suatu tindakan hukum .

Segala sesuatu yang merugikan konsumen sudah sepatutnya menjadi tanggungjawab pelaku usaha, kecuali bila ia bisa membuktikan sebaliknya. Dalam hal keterlambatan sampainya barang ketangan konsumen, J&T Express dianggap melakukan wanprestasi karena melanggar kontrak yang telah disepakati, hal ini menegaskan bahwa J&T Express tidak memenuhi kewajiban kontraktualnya, yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Keterlambatan pengiriman yang harus dikompensasi adalah keterlambatan yang disebabkan oleh kelalaian karyawan.

Pengangkutan darat adalah yang menggunakan wilayah daratan sebagai sarana untuk melaksanakan pengangkutan. Pengangkutan barang melalui jalur darat dalam hal ini J&T Express harus sesuai dengan peraturan-peraturan yang mengikat proses terselenggaranya pengangkutan tersebut. Pasal 137 ayat 3 Undang-undang No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan selanjutnya disebut UU LLAJ “Angkutan barang dengan kendaraan bermotor wajib menggunakan mobil barang“. Pasal 168 ayat 2 UU LLAJ “Perusahaan angkutan umum yang mengangkut barang wajib membuat surat perjanjian pengangkutan barang ”. Kewajiban pengangkut dalam pengangkutan barang melalui jalur darat sesuai dengan pasal 141 ayat 1 Undang-undang No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan “Perusahaan angkutan umum wajib memenuhi standar pelayanan minimal yang meliputi:

1. Keamanan;
2. Keselamatan;
3. Kenyamanan;
4. Keterjangkauan;
5. Kesetaraan, dan;
6. Keteraturan.”

Pengangkut dalam hal ini J&T Express harus melakukan pengangkutan sesuai dengan standar pelayanan minimal guna menjaga hak-hak konsumen atas pengangkutan itu. Ini berarti pengangkutan tersebut harus dilakukan sesuai dengan apa yang ditawarkan pada janji layanan. Pertanggungjawaban pengangkut termaktub dalam pasal 191 UU LLAJ “Perusahaan angkutan umum bertanggungjawab atas kerugian yang diakibatkan oleh segala perbuatan orang yang dipekerjakan dalam kegiatan penyelenggaraan penangkutan”. Berdasarkan pada pasal 193 UULAJ dan perjanjian sebelumnya yang telah disepakati, pihak pengangkut terikat dengan tanggung jawab untuk mengganti segala kerugian yang timbul didalam pelaksanaan pengangkutan, apabila kerugian tersebut timbul karena kesalahan atau kelalaian pihak pengangkut.

J&T Express sama dengan jasa ekspedisi lainnya yang proses pengiriman paketnya mempunyai urutan yang jelas, memiliki urutan pengiriman yang sistematis dan mengikuti prosedur. Semua paket harus dikirim sesuai dengan peraturan dari perusahaan agar tidak terjadi kesalahan dalam pengiriman. Berikut proses urutan pengiriman J&T Express :

1. Pengirim menyerahkan paket ke pickup atau drop point.
2. Paket di terima drop point.
3. Pengiriman ke transit center.
4. Urutan pengiriman J&T ke kota penerima.
5. Urutan pengiriman J&T ke drop point terdekat.

6. Pengiriman dari drop point J&T ke alamat lewat kurir.

Paket terkirim

Sesuai dengan aturan dari perusahaan bahwa setiap layanan memiliki estimasi waktu pengiriman yang berbeda-beda. Dengan mengikuti prosedur, maka paket bisa tiba tepat waktu. Jika pengiriman tersebut tidak sesuai dengan urutan pengiriman, seperti kesalahan sortir sehingga paket atau dokumen bergerak jauh dari alamat penerima, maka ini merupakan kesalahan atau kelalaian dari pihak J&T Express. Seperti dalam contoh beberapa kasus:

Kasus dengan nomor resi JD0454327305 dengan jenis layanan super pengiriman dari Pekanbaru tujuan Jakarta dengan estimasi 1-3 Hari. Paket berisi dokumen penting hendak dikirimkan oleh Henry Pasaribu pada tanggal 20 Maret 2025. Lebih dari 10 hari terakhir setelah paket diserahkan ke J&T Express paket belum sampai ke alamat tujuan. Hingga 30 Maret 2025 paket tak kunjung bergerak dari pekanbaru, tidak ada perubahan informasi, paket tidak bergerak dari J&T Express Pekanbaru. Henry mencoba menghubungi customer service namun tidak kunjung mendapat jawaban dan tidak mendapat solusi .

Kasus dengan nomor resi JP6437001928 dengan jenis layanan regular dengan estimasi 3-4 hari, pengiriman dari Tangerang ke Sukabumi Jawa Barat, konsumen memesan baju untuk digunakan disuatu acara. Pesanan konsumen dikirim tanggal 2 April 2020 dengan estimasi tiba di 6 April 2020, konsumen sudah mempertimbangkan waktu pengiriman dan waktu sampainya barang. Setelah lebih dari 4 hari konsumen melakukan tracking nomor resi, ternyata barang konsumen mengalami kesalahan sortir, yang mengakibatkan barang bergerak jauh dari alamat penerima. Paket diterima pada tanggal 16 April, Setelah mengajukan komplain sesuai dengan standart operasional prosedur perusahaan, J&T Express menawarkan ganti rugi sebesar RP 185.000 melalui kurir .

Dari kasus diatas J&T Express sendiri yang menentukan estimasi sampainya barang ke tangan konsumen. Apabila dalam prosesnya tidak sesuai dengan apa yang di tawarkan dalam janji layanan, maka J&T Express telah melakukan wanprestasi. Keterlambatan sampainya barang ke tangan konsumen, yang disebabkan kelalaian atau kesalahan jasa ekspedisi termasuk perbuatan wanprestasi, karena J&T Express tidak memenuhi prestasinya atas perjanjian itu. Jika J&T Express tidak dapat membuktikan bahwa keterlambatan atau kerusakan barang disebabkan oleh keadaan memaksa atau bukan akibat kelalaiannya, perusahaan dapat dianggap melakukan wanprestasi. Menurut Pasal 1243 KUHPerdara, pihak yang melakukan wanprestasi wajib mengganti kerugian yang timbul akibat perbuatannya.

Menurut penuturan Ibu Rina selaku konsumen yang dirugikan oleh keterlambatan pengiriman barang di jasa ekspedisi J&T Express. Keterlambatan pengiriman tersebut berdampak signifikan terhadap usaha kecil yang beliau jalankan. Keterlambatan yang seharusnya tidak terjadi ini membuat konsumennya kecewa dan pada akhirnya menurunkan kepercayaan pelanggan. Meskipun pihak J&T memberikan respon cepat dan permintaan maaf, kompensasi yang diberikan dirasa tidak sebanding dengan kerugian yang dialami. Hal ini membuat Ibu Rina merasa J&T Express belum sepenuhnya bertanggung jawab .

Dalam lembar bukti pengiriman J&T Express mencantumkan tanggal pengiriman dan batas pengiriman atau expired pengiriman, seperti dalam nomor resi JT0248397355 paket ini memiliki tanggal pengiriman 12 maret 2024 dan expired pengiriman 18 maret 2024. Hal ini menjadi dasar apabila terjadi keterlambatan yang disebabkan kelalaian atau kesalahan ini berarti J&T Express telah melakukan wanprestasi dan dapat dimintai pertanggungjawabannya berdasarkan pasal 1243 KUHPerdara. Jasa ekspedisi yang bertindak sebagai pengangkut harus melakukan kewajiban sesuai dengan apa yang diperjanjikan, dalam melaksanakan kewajiban harus diiringi dengan tanggung jawab. Tanggung jawab dapat diketahui dari kewajiban yang telah ditetapkan dalam perjanjian atau Undang-Undang. Kewajiban pengangkutan adalah menyelenggarakan pengangkutan an

secara cepat, aman, dan selamat, kewajiban ini mengikat sejak pengangkut dan konsumen sepakat dalam perjanjian pengangkutan barang di jasa ekspedisi J&T Express.

Kantor cabang tidak memiliki status badan hukum sendiri, melainkan bagian dari entitas hukum perusahaan pusat. Maka, setiap tindakan cabang adalah tanggung jawab dari badan hukum induknya. Tanggung jawab J&T Express didasarkan pada tanggung jawab turunan, sesuai dengan asas vicarious liability. Dalam praktik hukum perdata maupun konsumen dikenal dengan prinsip tanggung jawab atasan atas perbuatan bawahan dalam menjalankan pekerjaan. Jika salah satu cabang J&T Express melakukan kesalahan atau kelalaian dalam rangka menjalankan tugas perusahaan, maka J&T Express sebagai pemberi kerja tetap bertanggung jawab. Dalam hal tanggung jawab atas keterlambatan disini yaitu memberi ganti rugi.

Dari hasil wawancara dengan Ibu Imel selaku admin J&T Express CP Paus, dapat disimpulkan bahwa keterlambatan pengiriman dianggap sebagai pelanggaran terhadap estimasi waktu yang telah dijanjikan, kecuali jika keterlambatan tersebut disebabkan oleh hal-hal di luar kendali seperti bencana alam atau kesalahan dari pihak pengirim. J&T tidak langsung mengakui adanya wanprestasi setiap kali terjadi keterlambatan, karena setiap kasus akan terlebih dahulu ditelusuri penyebab pastinya. Namun, jika terbukti bahwa keterlambatan disebabkan oleh kelalaian internal, J&T akan bertanggung jawab dengan memberikan kompensasi sesuai ketentuan. Perusahaan juga sudah memiliki prosedur yang cukup jelas untuk menangani keterlambatan, mulai dari pelacakan hingga mekanisme klaim. Pihak cabang memiliki peran besar dalam memastikan pengiriman berjalan lancar, dan apabila terjadi kelalaian di tingkat cabang, maka mereka wajib menyelesaikan dan melaporkannya ke kantor pusat. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, J&T Express tetap memegang prinsip tanggung jawab hukum atas jasa pengiriman yang mereka jalankan, sesuai dengan aturan dan kontrak yang berlaku .

Selanjutnya penulis bertanya mengenai keterlambatan pengiriman yang disebabkan oleh kesalahan sortir. Jawaban dari Ibu Imel mengenai keterlambatan akibat kesalahan sortir merupakan bentuk kelalaian internal dari pihak ekspedisi, khususnya bagian operasional gudang. Kesalahan ini terjadi akibat paket tidak dipisahkan sesuai dengan daerah tujuan yang benar, sehingga harus mengakibatkan paket harus dikirim ulang atau dikembalikan terlebih dahulu kelokasi yang sesuai. Proses ini memperpanjang waktu pengiriman dan bisa menimbulkan kerugian baik bagi pengirim maupun penerima .

Dari sisi hukum apabila keterlambatan terbukti disebabkan oleh kelalaian internal seperti kesalahan sortir, maka secara yuridis ini bisa dianggap wanprestasi, karena pihak J&T Express tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan kesepakatan waktu yang telah dijanjikan. Dalam hal ini konsumen berhak mengajukan komplain dan bahkan menuntut ganti rugi. Kesalahan sortir bukan hanya teknis dilapangan tetapi juga mencerminkan tanggung jawab perusahaan terhadap sistem pengelolaan barang yang seharusnya dijalankan secara professional dan tepat waktu.

Keterlambatan pengiriman barang tentu akan merugikan konsumen, Konsumen mempunyai alasan sendiri dengan memilih jasa ekspedisi dan jenis layanan yang akan digunakan. Dan apabila terjadi keterlambatan yang dirugikan adalah konsumen. Karenanya hak-hak konsumen harus terpenuhi dengan baik, hal itu selaras dengan konsumen yang telah memenuhi kewajibannya, dalam hal ini yaitu membayar ongkos yang telah ditentukan pihak jasa ekspedisi J&T Express.

Perjanjian menimbulkan kewajiban bagi para pihak untuk melaksanakan isi dari perjanjian tersebut sesuai dengan yang telah disepakati. Hal ini sesuai dengan asas pacta sunt servanda, yang berarti bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya (Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdota). Kewajiban Kontraktual mengacu pada kewajiban hukum yang harus dipenuhi para pihak berdasarkan ketentuan kontrak, yang menetapkan tindakan atau pelaksanaan yang harus

dilakukan masing-masing pihak. Oleh karena itu, kewajiban kontraktual bersifat mengikat dan wajib dilaksanakan secara itikad baik oleh para pihak.

Kewajiban kontraktual merupakan salah satu unsur utama dalam suatu perikatan yang lahir dari perjanjian. Dalam konteks hukum perdata Indonesia, perikatan didefinisikan sebagai suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih, di mana pihak yang satu berhak menuntut suatu prestasi dan pihak lainnya berkewajiban untuk memenuhi prestasi tersebut. Para pihak harus memenuhi kewajiban kontraktual pada suatu perjanjian. Ciri-ciri kewajiban kontraktual ialah:

1. Bersumber dari perjanjian, kewajiban kontraktual muncul karena adanya kesepakatan antara dua pihak atau lebih.
2. Mengikat secara hukum (asas *pacta sunt servanda*) isi perjanjian berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.
3. Bersifat timbal balik, setiap pihak memiliki hak dan kewajibannya masing-masing. Dalam perjanjian pengangkutan hak dan kewajiban bersifat timbal balik.
4. Dapat dituntut secara hukum jika dilanggar. Jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya, maka ia dianggap wanprestasi dan dapat digugat untuk membayar ganti rugi atau dikenai sanksi hukum lainnya.

Kewajiban Kontraktual dalam perjanjian di jasa ekspedisi J&T Express yakni;

1. Jasa ekspedisi J&T Express memiliki kewajiban untuk mengirimkan barang sesuai dengan spesifikasi dan waktu yang disepakati dalam kontrak, sementara
2. Konsumen memiliki kewajiban kontraktual untuk membayar harga sesuai dengan harga dan layanan yang dipilih dalam perjanjian.

Oleh karena itu perjanjian pengiriman barang tersebut harus dilaksanakan sesuai dengan perjanjian pengiriman barang yang telah dibuatnya serta harus mentaati peraturan-peraturan atau undang-undang yang berlaku. Jika salah satu pihak melakukan kesalahan karena tidak dipenuhinya kewajiban sesuai yang tercermin dalam perjanjian maka ia harus dipertanggungjawabkan berdasarkan wanprestasi

Keterlambatan dalam pengiriman paket J&T Express termasuk perbuatan wanprestasi, disebut wanprestasi baik yang dilakukan secara sengaja atau kelalaian maupun karena keadaan memaksa, secara umum wanprestasi yaitu tidak dilaksanakannya kewajiban yang sesuai dengan kesepakatan yang dibuat sebelumnya dan kewajiban yang dilakukan tidak menurut selayaknya. Akibatnya adalah debitur harus membayar ganti rugi karena adanya wanprestasi, selain itu pihak lainnya bisa menuntut pembatalan kontrak atau perjanjian.

Wanprestasi memberikan akibat hukum terhadap pihak yang melakukannya dan membawa konsekuensi terhadap timbulnya hak pihak-pihak yang dirugikan untuk menuntut pihak yang melakukannya memberi ganti rugi. Bentuk-bentuk wanprestasi dalam perjanjian pengangkutan/pengiriman barang adalah sebagai berikut :

1. Tidak tunai memenuhi prestasinya dalam pelaksanaan pengangkutan barang, seperti adanya barang kiriman yang tertinggal pada saat pengangkut melakukan pengiriman barang sehingga penerima terhambat untuk menggunakan barang kiriman tersebut.
2. Terlambat memenuhi prestasinya dalam pelaksanaan pengangkutan barang, seperti keterlambatan estimasi waktu dalam pengiriman barang sehingga tidak sesuai kesepakatan.
3. Keliru memenuhi prestasinya dalam pelaksanaan pengangkutan barang, seperti pengirim melakukan pencantuman informasi yang tidak lengkap.

Dalam hal ini J&T Express sebagai pihak pengangkut yang melakukan wanprestasi bertanggung jawab penuh untuk mengganti segala kerugian yang diakibatkan oleh tindakan wanprestasi tersebut. Dan bagi pihak yang dirugikan dapat menuntut pemenuhan ganti rugi atau pembatalan perjanjian pengangkutan sebagaimana yang telah diatur dalam pasal 1246 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan “Biaya ganti rugi dan bunga yang boleh dituntut terdiri atas kerugian yang diderita dan keuntungan yang sedianya dapat

diperolehnnya.

Tanggungjawab ekspedisi merupakan bentuk tanggungjawab berdasarkan kesalahan, dimana kesalahan yang terjadi dalam pengiriman barang jasa ekspedisi bertanggungjawab untuk membayar ganti kerugian yang timbul dari kesalahan itu. Pihak ekspedisi berkewajiban untuk bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita konsumen. Setiap kerugian yang terjadi akibat kegiatan pengangkutan merupakan tanggung jawab dari pengangkut, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian yang terjadi bukan akibat dari kesalahannya, maka ia dapat terhindar dari kewajiban membayar ganti kerugian.

Menurut Koster, faktor-faktor yang dapat menjadikan sesuatu menjadi sebab adalah sifat kejadian yang menjadi dasar tanggung jawab, sifat kerugian, tingkat kemungkinan timbulnya kerugian yang dapat diduga, dan beban yang seimbang bagi pihak yang dibebani kewajiban untuk membayar ganti rugi dengan memperhatikan kedudukan finansial pihak yang dirugikan . Apabila perjanjian telah dibuat berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata, maka konsekuensinya perjanjian tersebut berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak sebagaimana terdapat dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata. Apabila salah satu pihak tidak melaksanakan prestasi sesuai dengan apa yang diperjanjikan disebut wanprestasi.

Oleh karena itu, tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh pihak jasa ekspedisi disebabkan oleh faktor human eror atau kelalaian dan kesalahan karyawan yang menjadi pemicu terjadinya wanprestasi, sehingga apabila dalam proses pengiriman barang telah terjadi keterlambatan, kerusakan atau hal yang tidak diinginkan, maka akan menjadi tanggung jawab pihak jasa ekspedisi. Hal ini diatur didalam Pasal 19 ayat (1) UUPK yang menyatakan “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Dari penuturan Bang Fariz Hamdi selaku kurir J&T Express, dapat disimpulkan bahwa keterlambatan pengiriman bukan sepenuhnya karena kesalahan kurir, melainkan lebih sering disebabkan oleh faktor sistemik seperti penumpukan paket saat promo, terjadi kesalahan sortir digudang, alamat yang tidak jelas. Selain itu, faktor cuaca dan kendala teknis juga berkontribusi terhadap keterlambatan. Kurir sendiri sudah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan tugas. Namun karena tingginya beban kerja dan keterbatasan sumber daya, keterlambatan kadang tiak bisa dihindari. Hal ini menunjukkan bahwa tanggung jawab keterlambatan tidak bisa dibebankan kepada kurir, melainkan perlu dilihat secara menyeluruh dari sistem pengelolaan perusahaan .

Tanggungjawab yang dilakukan oleh pelaku usaha tercermin dalam kontrak yang dibuat antara pengusaha itu sendiri dan konsumen. Keterlambatan pengiriman yang harus dikompensasi tentunya merupakan keterlambatan yang disebabkan oleh kelalaian karyawan. Dengan adanya keterlambatan tersebut pengguna jasa pengiriman barang akan merasa dirugikan karena telah membayar sejumlah uang untuk mendapatkan pelayanan jasa yang seharusnya ia dapatkan. Keterlambatan pengiriman yang disebabkan oleh J&T dapat menjadi dasar untuk meminta ganti rugi oleh konsumen.

Adapun prinsip tanggung jawab dalam pengangkutan, yaitu:

1. Tanggung jawab karena kesalahan (fault liability)

Menurut prinsip ini, setiap pengangkut yang melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan pengangkutan harus bertanggung jawab membayar segala kerugian yang timbul akibat kesalahannya itu.²² Prinsip ini diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata yang menyebutkan “tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”. Pasal ini dikenal dengan pasal tentang perbuatan melawan hukum (onrechtmatigedaad) .

Dapat dikemukakan bahwa tanggung jawab menurut pasal tersebut adalah tanggung jawab berdasarkan atas kesalahan yang harus dibuktikan oleh pihak yang menuntut ganti kerugian. Selain itu menurut Pasal 1366 KUHPerdara, tanggung jawab seseorang bisa juga diakibatkan karena kelalaian atau kurang hati-hatinya .

2. Tanggung jawab karena praduga (presumption liability)

Menurut prinsip ini setiap pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dari penangkutan yang diselenggarakannya. Tetapi jika pengangkut dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah, maka ia dibebaskan dari kewajiban membayar ganti rugi. Yang dimaksud dengan “tidak bersalah” adalah tidak melakukan kelalaian, telah mengambil tindakan yang perlu untuk menghindari kerugian, atau peristiwa yang menimbulkan kerugian itu tidak mungkin dapat dihindari (force majeure, act of god, contributory negligence). Beban pembuktian (onus probandi) ada pada pihak pengangkut, bukan pada pihak yang dirugikan. Pihak yang dirugikan cukup untuk menunjukkan adanya kerugian yang diderita dalam pengangkutan yang diselenggarakan oleh pengangkut (loss or damage during transit).

3. Tanggung jawab mutlak (absolute liability)

Menurut prinsip ini setiap pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab membayar setiap kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakannya tanpa keharusan pembuktian ada tidaknya kesalahan pengangkut. Pengangkut tidak dimungkinkan untuk membebaskan diri dari tanggung jawab dengan alasan apapun (strict liability) .

Pihak pengangkut dianggap bertanggung jawab secara praduga (presumption of liability principle) atas segala kesalahan atau kerugian yang timbul dalam proses penyelenggaraan pengangkutan barang, tetapi jika perusahaan berhasil membuktikan bahwa dia tidak bersalah, maka dia dibebaskan dari tanggung jawab . Tidak bersalah disini berarti perusahaan tidak melakukan kesalahan atau kelalaian dan telah mengambil tindakan yang perlu untuk menghindari kerugian atau resiko yang menyebabkan kerugian itu tidak dapat dicegah atau dihindari. Jadi beban pembuktian berada pada pihak J&T Express dan bukan pada pihak yang dirugikan. Pihak yang dirugikan harus menunjukan adanya kerugian yang diderita dalam pengiriman barang yang diselenggarakan oleh J&T Express.

Tanggung jawab yang harus dilakukan oleh pelaku usaha selain beritikad baik juga harus menjamin kualitas suatu jasa yang ditawarkan. Konsumen memerlukan jaminan untuk barang yang/jasa yang ditawarkan, jaminan tersebut dapat digunakan sebagai jaminan kepastian hukum dari konsumen itu sendiri. Hal tersebut diatur dalam Pasal 26 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau generasi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

Menurut KUHPerdara 1313 KUH Perdata, menyebutkan suatu perbuatan yang dengannya satu orang atau lebih mengikatkan dirinya pada satu atau lebih orang lain. Kontrak antara konsumen dengan perusahaan jasa pengiriman barang adalah perjanjian ekspedisi. Kontrak pengiriman adalah kesepakatan bersama antara ekspedisi dan pengirim. Namun jika terjadi permasalahan barang tidak sampai ke konsumen berarti salah satu pihak yaitu. perusahaan pengiriman barang, tidak memenuhi kewajibannya (wanprestasi) sesuai dengan yang diperjanjikan sebelumnya. Layanan pengangkutan apabila terjadi kelalaian, dapat diminta ganti rugi kepada perusahaan penyedia jasa angkutan barang berdasarkan ketentuan pasal 1243 KUHPerdara.

Bentuk wanprestasi yang dilakukan J&T Express adalah terlambat memenuhi prestasi. Dalam pelaksanaan pengiriman barang ke konsumen J&T Express terlambat memenuhi prestasi. Estimasi yang semula di janjikan di awal perikatan gagal dipenuhi dengan baik oleh jasa ekspedisi. Hal ini menyebabkan kerugian yang menyebabkan berkurangnya

manfaat barang maupun hilangnya manfaat barang tersebut. Tanggungjawab J&T Express dalam pengangkutan jalur darat sudah dijelaskan di beberapa pasal peraturan perundang-undangan. J&T Express di anggap bertanggung jawab atas dasar praduga. Hal ini berlaku sampai J&T Express bisa membuktikan bahwa kesalahan dan kelalaian yang mengakibatkan terlambatnya barang sampai ke tangan konsumen bukan dari kesalahannya. Bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh J&T Express adalah ganti rugi.

Kewajiban menyerahkan merupakan suatu kewajiban pokok dan kewajiban merawat merupakan kewajiban dari Preparatoir ialah hal-hal yang harus dilakukan oleh debitur menjelang penyerahan dari benda yang diperjanjikan. Perawatan itu diharapkan benda yang menjadi objek perjanjian dapat terlindungi secara utuh, berada dalam keadaan baik dan tidak turun harga. Apabila dalam perjanjian untuk memberikan sesuatu itu ada kewajiban mengasuransikan benda yang bersangkutan, kewajiban itu termasuk kewajiban preparatoir . Sama halnya dalam pelaksanaan pengiriman barang yang akan dikirim menjadi tanggungjawab perusahaan apabila terjadi kemungkinan risiko yang muncul maka dalam hal ini sejak barang diserahkan kepada perusahaan sebelum sampai ke tangan penerima, maka perusahaan wajib menjaga dan merawat barang tersebut jangan sampai hilang ataupun rusak. Apabila terjadi kerusakan atau kehilangan maka perusahaan wajib mengganti kerugian .

Hak dan kewajiban ini harus dijalankan secara seimbang. dapat dilihat hak perusahaan ekspedisi yaitu untuk mendapatkan pembayaran atas barang yang dikirimnya sesuai dengan perjanjian yang telah dilakukan dengan pihak pengirim barang. Adapun kewajiban perusahaan ekspedisi berupa pasal 7 huruf B Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan peraturan . Tindakan bertanggung jawab dari perusahaan pengangkut atau perusahaan ekspedisi sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 1366 KUHPerdara yang berbunyi: “Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatiannya”

Persoalan yang penting dalam tanggung jawab perusahaan adalah ganti rugi. di dalam perjanjian suatu pengangkutan, pengangkutan memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pengangkutan yang baik dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat. Hal ini sama dengan pengiriman barang yang dilakukan menggunakan ekspedisi jasa pengiriman J&T Expess, selama proses pengiriman barang berlangsung perusahaan akan bertanggung jawab terhadap keselamatan dan keutuhan paket barang yang dikirimkan sejak mulai diterimanya barang. Hal tersebut memiliki makna apabila suatu pengangkutan berjalan dengan tidak selamat maka pihak perusahaan berkewajiban untuk memberikan ganti rugi pada barang yang diangkut tersebut, kecuali terdapat akibat lain yang menjadi lepas dari tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang tersebut (Force Majeure). Pada dasarnya semua hal yang menyangkut terkait kerugian konsumen yang disebabkan oleh pihak perusahaan pengiriman paket barang sebagai pengangkut memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab atas kesalahan yang ditimbulkannya.

Pelanggaran kewajiban kontraktual terjadi ketika satu pihak gagal memenuhi tugasnya sebagaimana yang diuraikan dalam kontrak yang mengikat secara hukum. Pelaksanaan kewajiban kontraktual mengacu pada pemenuhan tugas dan tanggung jawab yang disepakati dalam kontrak. Jika salah satu pihak gagal melaksanakan atau hanya memenuhi sebagian kewajiban, hal itu dapat mengakibatkan pelanggaran kontrak. Kewajiban kontraktual dalam pengiriman barang menentukan, apa yang akan dikirim, kapan, dan bagaimana pengiriman tersebut. Dalam hal ini dapat berarti keterlambatan pelaksanaan ketentuan yang disepakati Jasa ekspedisi dalam hal ini J&T Express harus memenuhi kewajiban kontraktualnya, yakni melakukan pengiriman yang cepat, aman, dan

selamat. Sesuai dengan yang diperjanjikan dan ditawarkan J&T Express dalam melakukan pengiriman barang, jika dalam pelaksanaannya terdapat kendala yang merugikan konsumen, dan hal tersebut didasarkan pada kesalahan dan kelalaian jasa ekspedisi, J&T Express sepenuhnya bertanggungjawab atas kerugian itu. Konsumen atau pengguna jasa berkontribusi dengan membayar ongkos kirim sesuai yang ditetapkan perusahaan ekspedisi. Karenanya konsumen berhak untuk pengiriman yang tepat waktu, dan transparansi informasi atas pengiriman itu.

Lebih lanjut, dalam perkembangannya pengiriman barang menggunakan jasa ekspedisi dengan pesanan melalui marketplace di lindungi dengan asuransi. Asuransi dalam perjanjian jasa ekspedisi umumnya menanggung kerugian atau kerusakan pada barang kiriman yang terjadi selama proses pengangkutan, seperti kehilangan, kerusakan, atau pencurian. Polis asuransi akan mengganti rugi atas kerugian yang ditanggung, sesuai dengan syarat dan ketentuan yang tertera dalam perjanjian. Hal ini bermakna mengenai keterlambatan sampainya barang tidak menjadi tanggungjawab asuransi dan sepenuhnya menjadi tanggung jawab jasa pengiriman dalam hal ini J&T Express.

Tanggung jawab terhadap keterlambatan berlaku prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga bersalah (*rebuttable presumption of liability principle*). Hal itu berdasarkan rumusan kata-kata adanya unsur kesalahan dari pengangkut. Artinya bahwa pengangkut akan bertanggung jawab apabila keterlambatan terbukti merupakan kesalahan pengangkut. Selanjutnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen menentukan kewajiban pelaku usaha, sebagaimana ditentukan pada Pasal 7, yang menyatakan:

Kewajiban pelaku usaha adalah: memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Ketentuan mengenai kewajiban pelaku usaha diatas berlaku juga dalam kegiatan pengangkutan barang sebab perusahaan ekspedisi merupakan pelaku usaha atau produsen. Dengan demikian apabila konsumen atau pengguna jasa mengalami kerugian, seperti dalam hal keterlambatan, maka kewajiban perusahaan jasa ekspedisi adalah memberi kompensasi, ganti rugi kepada penumpang. Dalam hal ini J&T Express sebagai pihak pengangkut yang melakukan wanprestasi bertanggung jawab penuh untuk mengganti rugi segala bentuk kerugian yang diakibatkan oleh tindakan wanprestasi tersebut, dan bagi konsumen atau pengguna jasa yang dirugikan dapat menuntut pemenuhan ganti rugi atas pengangkutan tersebut sesuai dengan 1246 Kitab Undang-undang Hukum Perdata “biaya ganti rugi dan bunga yang boleh dituntut terdiri atas kerugian yang diderita dan keuntungan yang sedianya dapat diperolehnya.

Pengiriman barang seyogyanya harus dilakukan dengan aman, cepat, dan selamat. Tidak mengalami perubahan bentuk, tempat, dan waktunya. Hal ini merupakan kewajiban dari J&T Express sebagai penyedia jasa pengiriman barang. J&T Express sebagai penyedia jasa ekspedisi wajib memberikan pelayanan sesuai dengan estimasi waktu yang dijanjikan. Apabila terjadi keterlambatan pengiriman yang merugikan konsumen, dan tidak dapat dibuktikan adanya alasan yang sah, maka hal tersebut merupakan bentuk wanprestasi yang menimbulkan tanggung jawab hukum berupa ganti rugi. Konsumen berhak menuntut pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami berdasarkan perjanjian dan ketentuan hukum yang berlaku. Hal ini didasarkan pada kesalahan dan kelalaian sehingga tidak dipenuhinya kewajiban pengangkut yang merupakan hak konsumen. Oleh sebab itu J&T

Express bertanggung jawab untuk setiap kerugian berdasarkan prinsip tanggung jawab karena praduga, kecuali bila ia bisa membuktikan sebaliknya.

J&T Express dapat di gugat secara hukum apabila terbukti melakukan wanprestasi atau kelalaian dalam pengiriman barang, terutama jika keterlambatan tersebut menimbulkan kerugian bagi konsumen dan tidak sesuai dengan perjanjian atau estimasi waktu yang disepakati. Dasar hukum dari tindakan tersebut adalah pasal 1243 KUHPerduta. Pasal 19 ayat 1 dan pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pasal 31 ayat 1 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang POS, Pasal 191 dan 193 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

SIMPULAN

1. Ketentuan mengenai jangka waktu dalam perjanjian pengangkutan barang di J&T Express tidak sesuai dengan apa yang ditawarkan dalam jenis layanan. Ketentuan tersebut diatur dalam jenis layanan yang di tawarkan oleh J&T Express dengan estimasi waktu dan harga yang beragam dan diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan. Antara lain Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang POS, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Oleh karena itu pengiriman barang yang dilakukan oleh J&T Express harus dilaksanakan dengan cepat, aman, dan selamat sesuai dengan apa yang tercantum dalam peraturan tersebut.
2. Akibat hukum J&T Express terlambat mengantarkan barang ke konsumen merupakan bentuk wanprestasi sebagaimana diatur dalam pasal 1243 KUHPerduta. J&T Express dapat digugat atas dasar wanprestasi karena terlambat dalam mengantarkan barang ke konsumen. J&T Express terlambat dalam memenuhi prestasinya sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Bentuk tanggung jawab yang harus dilakukan oleh J&T Express adalah mengganti kerugian. Setiap kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh pihak yang bekerja pada perusahaan J&T Express merupakan tanggung jawab dari J&T Express termasuk dalam hal keterlambatan.

Saran

1. Kepada J&T Express untuk lebih memperhatikan ketepatan waktu pengiriman, agar estimasi waktu dapat dipenuhi secara konsisten. Hal ini guna menjaga hak-hak konsumen, dan kewajiban J&T Express sebagai penyedia jasa ekspedisi terpenuhi dengan baik. J&T Express juga harus menjaga mutu layanannya dengan meningkatkan standar kerja dan prosedur pengiriman yang sistematis serta terkontrol agar pengiriman bisa dilakukan secepat-cepatnya, aman, dan selamat. Hal ini memberikan kepuasan kepada pengguna jasa dan akan berdampak baik bagi jasa ekspedisi J&T Express.
2. Kepada pemerintah untuk membuat aturan khusus yang secara tegas mengatur tentang standar layanan, tanggung jawab hukum, dan mekanisme penyelesaian sengketa dalam sektor jasa ekspedisi. Hal ini penting untuk memberikan kepastian hukum bagi pelaku usaha maupun konsumen, terutama dalam kasus keterlambatan yang menimbulkan kerugian. Regulasi tersebut dapat diwujudkan dalam bentuk Undang-Undang maupun Peraturan Pemerintah yang merinci kewajiban jasa ekspedisi, hak konsumen, dan bentuk pertanggungjawaban. Hal ini di harapkan meningkatkan akuntabilitas jasa ekspedisi, dan memberikan perlindungan hukum bagi konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Agustina, Rosa, 2003, *Perbuatan Melawan Hukum*, Cet. 1, Pascasarjana Fakultas Hukum UI, Jakarta.
- Ali, Zainuddin, 2010, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Amiruddin, 2003, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Rajawali Persada, Jakarta.
- Bachtiar, Maryati, 2007, *Buku Ajar Hukum Perikatan*, Witra Irzani, Pekanbaru.
- Darus Badruzama, Mariam, 1986 *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Perjanjian Baku*, Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen, Bina Cipta, Jakarta.
- _____, 1994, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung.
- Grotius, Hugo, 1901, *The Rights of War and Peace (De Jure Belli ac Pacis)*, trans. A. C. Campbell, The Bobbs-Merrill Company, New York.
- H, R Ridwan, 2006, *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- H. B. Handoko, 2010, *Cara Mudah Membangun Blog Toko Online*. Salemba Empat, Jakarta.
- H.S, Salim, 2010, *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta.
- I, Ervianto, Wulfarm, 1998 *Manajemen proyek Konstruksi*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Ibrahim, Jhonny, 2006, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayu Media Publishing, Malang.
- Ichsan, Achmad, 1981, *Hukum Dagang*, Pradnya Paramita, Jakarta.
- Ishaq, 2007, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi*, Alfabeta, Bandung.
- Kelsen, Hans, 2006, *Teori Umum tentang Hukum dan Negara*, PT. Raja Grafindo Persada Bandung.
- _____, 2007, *General Theori Of Law and State, Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empirik*, (Terjemahan Somardi), BEE Media Indonesia, Jakarta.
- Khairandi, Ridwan, dan Machsun Tabroni, 1999, *Pengantar Hukum Dagang I, Cet. I*, Pusat Studi Hukum FH UI dan Gama Media, Yogyakarta.
- Marzuki, Peter Mahmud, 2010 *Penelitian Hukum*, Edisi Pertama Cetakan Keenam, Kencana Prenada, Media Group, Jakarta.
- Miru, Acmad, 2013, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Muhammad, Abdulkadir, 1994, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, Dan Udara*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- _____, 2010, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Muhaimin, 2020, *Metdoe Penelitian Hukum*, Mataram Univesity Press, Nusa Tenggara Barat.
- Ngani, Nico, 2012, *Metodologi Penelitian dan Penulisan Hukum*, Penerbit Pustaka Yustisia, Yogyakarta.
- Ningrum, Lestari, 2004, *Usaha Perjalanan Wisata Dalam Persfektif Hukum Bisnis*, Citra Aditya Bhakti, Bandung.
- Nugrogo, Sapto Sigit dan Hilman Syahrial Haq, 2019, *Hukum Pengangkutan Indonesia “Kajian Perlindungan Hukum Terhaap Penumpang Transportasi Udara”* Pustaka Iltizam, Solo.
- Nystrom.2007, *Marketing Management*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Prodjodikoro, Wirjono, 1979, *Azas-Azas Hukum Perdata*, Cetakan 7, Sumur Bandung, Bandung.
- Purba, Hasim, 2005, *Hukum Pengangkutan di Laut*, Pustaka Bangsa Press, Medan.
- Purwosutjipto, HMN, 2015, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan*, Cet.Ketiga, Djembatan, Jakarta.
- Rahardjo, Sajipto, 2000, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Rasjidi, Lili, dan Ira Rasjidi, 2001, *Dasar-Dasar Filsafat dan Teori Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Rasyad, Aslim, 2005, *Metode Ilmiah; Persiapan Bagi Peneliti*, UNRI Press, Pekanbaru.
- Remy Sjahdeini, Sultan, 1993, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Institute Bankir Indonesia, Jakarta.
- Rerung, Rintho Ranthe, 2018, *E-Commerce Menciptakan Daya Saing Melalui Teknologi Informasi*, Deepublish, Sleman.

- Saliman, Abdul R, 2004, *Esensi Hukum Bisnis Indonesia*, Kencana, Jakarta.
- Salim dan Syahrums, 2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Ciptapustaka Media, Bandung.
- Satrio, J, 1995, *Perikatan Lahir Dari Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Setiawan, R, 2007, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Kencana Prenada Media Group, Edisi Revisi, Jakarta.
- Soekanto, Soerjono, 2000, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Cet. 10, UI Press, Jakarta.
- _____, 2007, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Press, Jakarta.
- Soekardono, R, 1986, *Hukum Dagang Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Soeroso, R, 2011, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Soimin, Soedharyo, 2010, *Hukum Pengangkutan*, Rajawali Press, Jakarta.
- Subekti, R, 1995, *Aneka Perjanjian*, PT Citra Aditya, Bandung.
- Sugiono, 2007, *Stastitika untuk penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- _____, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Suherman, E, 1962, *Tanggung Jawab Hukum Pengangkutan Dalam Hukum Udara Indonesia*, N.V Eresco, Bandung.
- Suyono, R,P, 2003, *Shipping: Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*, Pradnya Paramita, Jakarta.
- Syahrums, Muhammad, 2022, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum Kajian Penelitian Normatif, Empiris, Penulisan Proposal, Laporan Skripsi dan Tesis*, DOTPLUS Publisher, Bengkalis.
- Tjakranegara Soegijatna, 1995, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Rineka Cipta, Jakarta
- Waluyo, Bambang, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta

Jurnal

- Anwar Hidayat, Sudiarto, 2022 *Pertanggungugatan PT. ASDP Terhadap Penumpang Yang Tidak Tercatat Identitasnya Saat Terjadi Kecelakaan Kapal Ferry*, *Jurnal Commerce Law*, Volume 2, Nomor 2.
- Evi Yulianti, Gizcha Putri Destriana, Sukemi, 2018, *Sistem Informasi Pengiriman Pada PT. Vira Surya Utama Palembang*, *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, Volume 9, Nomor 01 Juli.
- Habib Hamed, Fatahillah, dan Tri Widya Kurniasari. 2021. "Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Atas Keterlambatan Pengiriman Barang (Studi Penelitian di PT. Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Stabat)" *Jurnal Hukum*, Vol. 4, No. 1.
- Hosea Irlano Mamuaya, Aminah, dan Suradi. 2015. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT JNE Di Semarang" *Jurnal Hukum*, Vol 4, No. 4.
- Kessler, F. *Contracts of Adhesion—Some Thoughts about Freedom of Contract*. *Columbia Law Review*, Vol. 43, No. 5
- Muhammad Rizal Aljurfi, Godlieb N. Mamahit, dan Meiske T. Sondakh. 2020 *Tanggungjawab Para Pihak Dalam Perjanjian Pengangkutan Barang Melalui Laut*, *Lex Privatum*, Vol. VIII. No. 2.
- Muhtarom, M, 2024, *Asas-asas Hukum Perjanjian: Suatu Landasan Dalam Pemenuhan Kontrak*, *SUHUF*, Vol 26, No, 1.
- Nurfaega, Sitti Fatimah Maddusilla, dan Ratu Ratna Korompot, 2024 *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Di Kota Palu*, *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, Vol. 1, No 3.
- Putra Halomoan HSB. 2017. "Pertanggungjawaban Hukum Pengangkutan Terhadap Penumpang dan Barang Angkutan di Sebabkan Kelalaian", *Jurnal Ahwal Al-Syakhshiyah*, Volume IX, Nomor 1.
- Putri Nur Amalia. 2019. *Perjanjian asuransi Untuk Kepentingan Pihak Ketiga Antara PT. Asuransi dengan PT. JNT*. Volume VII No 2.
- Putri Sukadana, Dewa Ayu; Marwanto. *Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Atas Hilang Atau Rusaknya Barang Dalam Pengangkutan Udara*. Kertha Semaya: *Journal Ilmu Hukum*, [S.1.], v.4, n. 1.
- Wahyu Sudrajat Muhammad. 2012. *Implementasi Asas Kebebasan Berkontrak Kaitannya Dengan Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Baku (Studi pada perjanjian pengiriman barang PT. Tiki)*, *Jurnal Universitas Diponegoro*, Semarang.
- Wijaya, Edward, Suksma Prijadhini Devi Salain, Made. 2015. "Upaya Penyelesaian Dalam

Perjanjian Pengiriman Barang Yang Dilakukan Oleh UD Jaya Kaca Denpasar. Kertha Semaya” Journal Ilmu Hukum , [S.1.], Vol 4, No 1.

Kamus

Abdurrahman, A, 1986, Kamus Ekonomi perdagangan, Gramedia.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1989, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta.

Sudarsono. 2007, Kamus Hukum, Rineka, Jakarta.

Zulkifly, Jimmy. 2012. Kamus Hukum (Dictionary of Law), Gramedia Press, Surabaya.

Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Website

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/05/03/5-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-kuartal-i-2023>, diakses, tanggal, 25 September 2023.

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/08/03/ini-layanan-ekspedisi-yang-banyak-digunakan-penjual-e-commerce-lokal>, diakses, tanggal, 25 September 2023.

<https://jet.co.id/>, diakses, tanggal, 5 Oktober 2024.

<https://kumparan.com/kumparanbisnis/riset-indef-e-commerce-didominasi-toko-umkm-tapi-banyak-yang-jual-barang-impor-2039Em7ei8b>, diakses, tanggal, 22 Juli 2023.

<https://mediakonsumen.com/2023/04/16/surat-pembaca/pengiriman-jt-express-lebih-dari-10-hari-barang-tidak-juga-sampai-ke-konsumen>

<https://seller.shopee.co.id/>, diakses, tanggal, 10 Mei 2025

<https://www.asperindo.id/keorganisasian/anggota/>, diakses, tanggal 20 Oktober 2024.

<https://www.hukumonline.com/berita/a/unsur-dan-cara-menyelesaikan-wanprestasilt62174878376c7/> Diakses pada 30 Oktober 2024