

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA EKSPEDISI ATAS KEHILANGAN BARANG KIRIMAN: STUDI KASUS PADA PT. JNE**Maziz Zidananda Maulana**Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Email: 21071010081@student.upnjatim.ac.id**Miko Aditiya Suharto**Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Email: miko.aditiya.ih@upnjatim.ac.id**Abstract**

The loss of shipped goods in PT JNE's delivery services causes financial harm to consumers and raises legal issues regarding the liability of service providers. This study aims to analyze the legal protection available to consumers against lost shipments and to examine the legal remedies that may be pursued. The research employs an empirical juridical method with a socio-legal approach, using primary data obtained through interviews with service users and related parties, as well as secondary data from statutory regulations and legal literature. The findings indicate that existing legal protection has not been effectively implemented, as reflected in cases where compensation is not optimally fulfilled. Several respondents reported that the claims process is often complex and lacks transparency, resulting in legal uncertainty for consumers. This condition demonstrates a gap between normative provisions under consumer protection law and their practical enforcement, and suggests potential breach of contract (wanprestasi) by the service provider. Dispute resolution may be pursued through non-litigation mechanisms, such as the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK), or through litigation in court. Therefore, strengthening supervision and law enforcement is essential to ensure consumer protection and enhance the accountability of delivery service providers.

Keywords: legal protection; delivery services; PT JNE; compensation; breach of contract.

Abstrak

Hilangnya barang kiriman pada layanan ekspedisi PT. JNE menimbulkan kerugian bagi konsumen serta menimbulkan persoalan hukum terkait tanggung jawab pelaku usaha. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi pengguna jasa PT. JNE atas kehilangan barang kiriman serta upaya hukum yang dapat ditempuh. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris dengan pendekatan socio-legal, melalui pengumpulan data primer berupa wawancara dengan pengguna jasa dan pihak terkait, serta data sekunder melalui studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan dan literatur hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum yang tersedia belum berjalan efektif, yang tercermin dari masih adanya kasus kehilangan barang yang tidak diikuti dengan pemenuhan ganti rugi secara optimal. Sebagian responden menyatakan bahwa proses klaim cenderung berbelit dan tidak transparan, sehingga tidak memberikan kepastian hukum bagi konsumen. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara ketentuan normatif dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan praktik di lapangan, serta mengindikasikan adanya wanprestasi oleh penyedia jasa. Upaya penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur non-litigasi, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), maupun melalui jalur litigasi di pengadilan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan mekanisme pengawasan dan penegakan hukum guna menjamin perlindungan konsumen serta meningkatkan akuntabilitas pelaku usaha jasa pengiriman.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum; Jasa Ekspedisi; PT JNE; Ganti Rugi; Wanprestasi.

I. PENDAHULUAN

Jasa pengiriman barang merupakan salah satu sektor yang mengalami pertumbuhan pesat seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya aktivitas perdagangan berbasis digital. Kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang cepat, efisien, dan praktis menjadikan perusahaan ekspedisi sebagai bagian penting dalam sistem distribusi barang di Indonesia. Dalam konteks ini, PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (PT. JNE) sebagai salah satu perusahaan ekspedisi terbesar memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas barang, khususnya dalam ekosistem e-commerce yang terus berkembang.

Namun demikian, tingginya volume transaksi pengiriman barang juga berbanding lurus dengan meningkatnya risiko, seperti keterlambatan, kerusakan, hingga kehilangan barang kiriman. Permasalahan kehilangan barang menjadi isu krusial karena tidak hanya menimbulkan kerugian materiil bagi konsumen, tetapi juga menimbulkan persoalan hukum terkait tanggung jawab pelaku usaha. Fenomena ini semakin relevan untuk dikaji mengingat kasus kehilangan barang oleh jasa ekspedisi, termasuk PT. JNE, kerap muncul dalam praktik maupun pemberitaan publik, yang menunjukkan masih lemahnya perlindungan konsumen dalam sektor ini¹.

Secara yuridis, perlindungan terhadap konsumen dalam jasa pengiriman barang telah diatur dalam berbagai ketentuan hukum. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) melalui Pasal 1239 menegaskan bahwa pihak yang tidak memenuhi kewajibannya dapat dikategorikan melakukan wanprestasi dan wajib memberikan ganti rugi. Selain itu, Pasal 1365 KUHPerdata juga mengatur tanggung jawab atas perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian. Lebih spesifik, dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Pasal 4 memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, serta hak atas ganti rugi. Sementara itu, Pasal 7 mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan pelayanan yang jujur dan bertanggung jawab, dan Pasal 19 secara tegas menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan jasa yang diberikan².

Meskipun secara normatif telah terdapat pengaturan yang jelas, dalam praktiknya masih ditemukan ketidaksesuaian antara ketentuan hukum dan implementasi di lapangan. Salah satu contoh adalah kebijakan internal PT. JNE

¹ Milenia, N. P. Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas Hilangnya Barang Angkutan pada PT JNE. (2023)

² Sari, D., Susanti, E., & Hediati, F. (2025). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Praktik

Tukang Gigi Di Luar Wewenang Di Kabupaten Kutai Kartanegara. *JURNAL ILMIAH ADVOKASI*, 13(3), 868-882. doi:<https://doi.org/10.36987/jiad.v13i3.6398>

yang memberikan ganti rugi terbatas, yaitu hanya sebesar kelipatan tertentu dari ongkos kirim, yang dalam banyak kasus tidak sebanding dengan nilai barang yang hilang. Kondisi ini menunjukkan adanya potensi pelanggaran terhadap prinsip perlindungan konsumen serta mengindikasikan adanya wanprestasi oleh pelaku usaha.³

Dari sisi akademik, penelitian terkait perlindungan konsumen pada jasa pengiriman barang telah dilakukan sebelumnya, namun masih terdapat ruang kebaruan yang dapat dikembangkan. Untuk memperjelas posisi penelitian ini, berikut disajikan perbandingan dengan penelitian terdahulu:

Tabel 1. Kebaruan Penelitian

Peneliti	Tahun	Fokus Penelitian	Metode	Perbedaan dengan Penelitian Ini
Natasha Putri Milenia	2023	Tanggung jawab pelaku usaha atas kehilangan barang	Yuridis normatif	Penelitian ini menekankan upaya hukum konsumen dan analisis empiris
Muhammad Syaiful Arif Rahman	2021	Perspektif Fiqh Muamalah terhadap tanggung jawab ekspedisi	Normatif (hukum Islam)	Penelitian ini menggunakan hukum positif Indonesia
Andi Riyanto	2015	Perlindungan konsumen pada kasus tertentu (lokal)	Yuridis normatif	Penelitian ini bersifat empiris dan lebih umum

Berdasarkan tabel tersebut, kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan yuridis empiris yang tidak hanya menganalisis norma hukum, tetapi juga mengkaji implementasinya di lapangan, khususnya terkait efektivitas perlindungan hukum dan upaya yang dapat ditempuh konsumen.

Urgensi penelitian ini semakin kuat mengingat meningkatnya ketergantungan

masyarakat terhadap jasa pengiriman barang, tingginya frekuensi kasus kehilangan barang, serta masih lemahnya implementasi perlindungan hukum bagi konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengkaji secara komprehensif kesesuaian antara norma hukum dan praktik, serta memberikan rekomendasi guna memperkuat perlindungan konsumen di sektor jasa ekspedisi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi pengguna jasa PT. JNE atas kehilangan barang kiriman serta mengkaji upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen dalam memperoleh haknya.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian yuridis empiris dengan pendekatan socio-legal research, yang memposisikan hukum tidak hanya sebagai norma tertulis (*law in books*), tetapi juga sebagai praktik sosial (*law in action*). Pendekatan ini memungkinkan analisis komprehensif terhadap kesenjangan antara kerangka normatif perlindungan konsumen dan implementasinya dalam praktik, khususnya dalam konteks kehilangan barang pada layanan PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (PT. JNE).

Secara metodologis, penelitian ini mengintegrasikan pendekatan socio-legal dan

³ Resista Vikaliana. Faktor-Faktor Risiko Dalam Perusahaan Jasa Pengiriman, Jurnal Logistik Indonesia, Volume 01, Nomor 01, (2021). hlm. 72.

conflict approach. Pendekatan socio-legal digunakan untuk mengeksplorasi interaksi antara norma hukum, institusi, dan perilaku sosial dalam praktik penyelenggaraan jasa pengiriman. Sementara itu, pendekatan konflik (*conflict approach*) diterapkan untuk menganalisis relasi asimetris antara konsumen dan pelaku usaha, khususnya dalam kasus kehilangan barang, dengan menyoroti pertentangan kepentingan, ketimpangan posisi tawar (*bargaining power*), serta implikasinya terhadap keadilan kontraktual dan efektivitas perlindungan hukum.

Jenis data yang digunakan meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur (*semi-structured interviews*) dengan informan yang dipilih secara purposive, yaitu pengguna jasa PT. JNE yang mengalami kerugian akibat kehilangan barang. Teknik ini digunakan untuk menggali pengalaman empiris, persepsi, serta praktik penyelesaian sengketa yang dialami oleh konsumen. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui analisis dokumen (*documentary analysis*) terhadap bahan hukum primer (peraturan perundang-undangan), bahan hukum sekunder (literatur akademik, jurnal ilmiah), serta dokumen relevan lainnya.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dua metode utama, yaitu:

1. Wawancara semi-terstruktur, untuk memperoleh data empiris yang mendalam dan kontekstual;
2. Studi kepustakaan, untuk membangun kerangka konseptual dan normatif penelitian.

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan model analisis interaktif (*interactive model of analysis*) yang meliputi tahapan data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification*. Proses analisis dilakukan secara iteratif dengan mengaitkan temuan empiris dengan konsep hukum yang relevan, seperti prinsip perlindungan konsumen, wanprestasi, tanggung jawab pelaku usaha, serta teori ketidakseimbangan kontraktual (*contractual imbalance*)⁴.

Untuk menjamin validitas dan kredibilitas data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dan metode, serta melakukan *member checking* terhadap informan untuk memastikan akurasi interpretasi data. Selain itu, peneliti juga menjaga *dependability dan confirmability* melalui dokumentasi proses penelitian secara sistematis.

Dengan kerangka metodologis ini, penelitian diharapkan mampu memberikan analisis yang tidak hanya deskriptif, tetapi juga kritis dan reflektif terhadap efektivitas

⁴ Irwansyah, Penelitian Hukum Pilihan Metode dan Praktik Penulisan Artikel, 5, Yogyakarta, Mirra Buana Media, 2022, hlm 181-211

perlindungan hukum bagi konsumen dalam praktik layanan jasa pengiriman.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman PT. JNE Atas Hilangnya Barang Yang Menyebabkan Kerugian.

Perlindungan hukum terhadap pengguna jasa ekspedisi dalam kasus kehilangan barang pada dasarnya telah diatur secara jelas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)⁵. Dalam konteks ini, fokus utama bukan lagi pada konsep umum perlindungan hukum, melainkan pada bagaimana norma tersebut diimplementasikan dalam praktik oleh PT. JNE serta sejauh mana perlindungan tersebut efektif bagi konsumen.

Secara normatif, kehilangan barang kiriman merupakan bentuk wanprestasi sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdata, karena pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya untuk menyerahkan barang kepada penerima. Selain itu, Pasal 19 UUPK secara tegas mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi berupa penggantian barang atau nilai yang setara. Dengan demikian, secara hukum, PT. JNE

memiliki tanggung jawab penuh atas kerugian konsumen akibat hilangnya barang kiriman.

Namun, hasil temuan empiris menunjukkan adanya kesenjangan antara norma dan praktik. Berdasarkan wawancara dengan pengguna jasa, konsumen tidak hanya mengalami kerugian akibat kehilangan barang, tetapi juga menghadapi ketidakjelasan informasi, lambannya respons, serta proses klaim yang berlarut-larut. Sebagaimana dalam salah satu kasus, barang yang telah tiba di kota tujuan selama satu bulan baru kemudian dinyatakan hilang tanpa penjelasan yang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa hak konsumen atas informasi yang benar dan transparan sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf c UUPK belum terpenuhi secara optimal.

Selain itu, konsumen juga mengeluhkan bahwa proses klaim ganti rugi seringkali hanya direspons dengan instruksi untuk “menunggu”, tanpa kepastian waktu penyelesaian. Kondisi ini mencerminkan bahwa hak konsumen untuk didengar (Pasal 4 huruf d UUPK) dan memperoleh penyelesaian sengketa yang layak belum diimplementasikan secara efektif.

Permasalahan menjadi lebih kompleks ketika dikaitkan dengan ketentuan internal PT. JNE mengenai ganti rugi, yang membatasi kompensasi maksimal hanya sebesar 10 kali ongkos kirim. Klausul ini secara yuridis berpotensi dikategorikan sebagai klausula

⁵ Sigalingging, Makmur, Sriono Sriono, and Nimrot Siahaan. 2025. “Legal Protection for Consumers Against the Purchase of Expired Products on the Market Based on Law No. 8 of 1999 Concerning Consumer

Protection”. *International Journal of Science and Environment (IJSE)* 5 (4):66-75. <https://doi.org/10.51601/ijse.v5i3.107>.

baku yang merugikan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 18 UUPK, karena membatasi tanggung jawab pelaku usaha secara sepihak dan tidak seimbang dengan kerugian yang dialami konsumen. Dalam banyak kasus, nilai barang yang hilang jauh melebihi batas kompensasi tersebut, sehingga konsumen tidak memperoleh ganti rugi yang proporsional.

Dari perspektif hukum perjanjian, kondisi ini juga menunjukkan adanya ketidakseimbangan posisi tawar (*inequality of bargaining power*) antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen pada umumnya tidak memiliki kesempatan untuk menegosiasikan klausul tersebut, sehingga harus menerima syarat yang telah ditentukan sepihak oleh perusahaan. Hal ini bertentangan dengan prinsip keadilan kontraktual dan perlindungan terhadap pihak yang lebih lemah dalam hubungan hukum⁶.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun secara normatif perlindungan hukum telah tersedia, implementasinya masih belum efektif. Permasalahan utama terletak pada:

1. Keterbatasan transparansi informasi kepada konsumen;
2. Proses klaim yang lambat dan tidak responsif;

3. Penerapan klausula baku yang membatasi tanggung jawab pelaku usaha;
4. Lemahnya pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban pelaku usaha.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan beberapa langkah strategis. Pertama, penguatan pengawasan oleh pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), agar pelaku usaha mematuhi ketentuan UUPK secara konsisten. Kedua, perlu adanya peninjauan ulang klausula baku dalam perjanjian jasa pengiriman, khususnya terkait pembatasan ganti rugi, agar tidak bertentangan dengan prinsip keadilan dan ketentuan Pasal 18 UUPK. Ketiga, perusahaan jasa ekspedisi perlu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses penanganan klaim, termasuk memberikan informasi yang jelas dan tepat waktu kepada konsumen.

Selain itu, penting untuk mendorong penggunaan asuransi pengiriman secara lebih luas sebagai mekanisme perlindungan tambahan bagi konsumen, serta meningkatkan edukasi hukum masyarakat agar konsumen memahami hak-haknya dan mampu memperjuangkannya secara efektif.

Dengan pendekatan tersebut, diharapkan perlindungan hukum bagi konsumen tidak

⁶ Sandika, A., Zainuddin, C., & Wardhana, A. Legal Protection For Victims Of Misuse Of Personal Data When Making Online Loans. *JURNAL ILMIAH*

ADVOKASI, 12(2), (2024). 305-316.
doi:<https://doi.org/10.36987/jiad.v12i2.5503>

hanya bersifat normatif, tetapi juga dapat diwujudkan secara nyata dalam praktik

3.2 Upaya yang dapat dilakukan pengguna jasa ekspedisi PT. JNE yang mengalami kerugian akibat dari hilangnya barang.

Hilangnya barang kiriman dalam layanan PT. JNE merupakan bentuk pelanggaran terhadap perjanjian pengiriman (wanprestasi) karena tidak terpenuhinya kewajiban pelaku usaha untuk menyerahkan barang kepada penerima secara aman. Dalam konteks hukum positif, kondisi ini menimbulkan kewajiban bagi pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdara dan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Namun, hasil penelitian empiris menunjukkan adanya kesenjangan signifikan antara norma hukum dan praktik di lapangan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti, mayoritas responden menyatakan bahwa proses klaim ganti rugi tidak berjalan efektif. Dari sejumlah responden, sekitar 70% menyatakan bahwa klaim mereka berlarut-larut atau tidak ditanggapi secara memadai, sementara sebagian lainnya menyebutkan adanya praktik negosiasi sepihak dalam penentuan ganti rugi. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa pihak PT. JNE cenderung tidak kooperatif dalam memberikan kompensasi kepada konsumen.

Selain itu, ditemukan bahwa terhadap barang yang diasuransikan sekalipun, ganti rugi yang diberikan seringkali tidak penuh, melainkan hanya sekitar 60–80% dari nilai barang. Sementara itu, untuk barang yang tidak diasuransikan, PT. JNE menerapkan kebijakan kompensasi maksimal sebesar 10 kali ongkos kirim. Praktik ini secara nyata merugikan konsumen karena nilai ganti rugi tidak sebanding dengan kerugian yang dialami.

Dari perspektif hukum, ketentuan tersebut dapat dikualifikasikan sebagai klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi, yaitu klausul yang membatasi atau mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha. Hal ini bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK, yang secara tegas melarang pelaku usaha mencantumkan klausul yang menyatakan pengalihan tanggung jawab. Dengan demikian, klausul “10x ongkir” dapat dinilai tidak sah dan batal demi hukum, karena mengurangi hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi secara penuh sesuai nilai kerugian.

Di sisi lain, konsumen memiliki alternatif penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Secara normatif, BPSK memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi, serta memberikan sanksi administratif kepada pelaku usaha. Bahkan, berdasarkan Pasal 60 UUPK, BPSK dapat menjatuhkan sanksi berupa ganti rugi hingga Rp200.000.000.

Namun demikian, secara empiris, efektivitas BPSK masih menghadapi berbagai

kendala. Pertama, akses terhadap BPSK belum merata, terutama bagi konsumen di daerah yang tidak memiliki kantor BPSK. Kedua, proses penyelesaian sengketa seringkali memerlukan waktu yang tidak singkat, sehingga mengurangi minat konsumen untuk menempuh jalur ini⁷. Ketiga, terdapat persepsi bahwa tingkat keberhasilan penyelesaian sengketa melalui BPSK masih terbatas, terutama ketika pelaku usaha tidak kooperatif atau mengajukan keberatan terhadap putusan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun BPSK secara normatif memberikan perlindungan, secara praktis masih terdapat hambatan dalam implementasinya.

Selain melalui BPSK, konsumen juga dapat menempuh jalur litigasi melalui pengadilan sebagaimana diatur dalam Pasal 45 UUPK. Namun, jalur ini seringkali dianggap kurang efektif oleh konsumen karena memerlukan biaya, waktu, dan prosedur yang lebih kompleks.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama tidak hanya terletak pada pelanggaran oleh pelaku usaha, tetapi juga pada lemahnya sistem perlindungan konsumen secara struktural, baik dari sisi pengawasan, penegakan hukum, maupun kesadaran masyarakat.

Oleh karena itu, diperlukan beberapa solusi strategis. Pertama, perlu adanya

pengawasan yang lebih ketat oleh pemerintah dan lembaga terkait seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) terhadap praktik klausula baku yang merugikan konsumen. Kedua, diperlukan reformulasi regulasi atau kebijakan internal perusahaan jasa ekspedisi, khususnya penghapusan atau penyesuaian klausul pembatasan ganti rugi seperti “10x ongkir” agar sesuai dengan UUPK.

Ketiga, penting untuk meningkatkan edukasi konsumen, khususnya terkait hak-hak hukum dan pentingnya penggunaan asuransi pengiriman sebagai bentuk perlindungan tambahan. Keempat, perlu dilakukan penguatan kelembagaan BPSK, baik dari segi aksesibilitas, efisiensi proses, maupun kewenangan eksekusi putusan, agar benar-benar menjadi mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif.

Dengan demikian, perlindungan hukum bagi konsumen dalam jasa pengiriman tidak hanya bergantung pada keberadaan norma hukum, tetapi juga pada efektivitas implementasi, pengawasan, serta kesadaran hukum masyarakat secara keseluruhan

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa praktik kehilangan barang kiriman dalam layanan PT. JNE tidak hanya merupakan permasalahan operasional, tetapi juga

⁷ Septiaji, S., Ar-Rosyida, H., Alifah, W., & Musadad, A. Kedudukan Dan Tanggung Jawab Penjamin Dalam Borgtocht: Tinjauan Atas Perlindungan Hukum Bagi Pihak Ketiga. *JURNAL*

ILMIAH ADVOKASI, 13(2), (2025). 528-551. doi:<https://doi.org/10.36987/jiad.v13i2.7363>

mencerminkan ketidaksesuaian antara norma hukum dan implementasi di lapangan. Hilangnya barang, ketidakjelasan informasi, serta proses klaim yang berlarut-larut merupakan bentuk wanprestasi yang merugikan konsumen baik secara materiil maupun immateriil. Kondisi ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) belum terlaksana secara efektif.

Kebaruan penelitian ini terletak pada temuan bahwa kebijakan ganti rugi PT. JNE yang membatasi kompensasi sebesar 10 kali ongkos kirim merupakan bentuk klausula eksonerasi yang bertentangan dengan Pasal 18 UUPK. Klausul tersebut secara nyata membatasi tanggung jawab pelaku usaha dan merugikan konsumen, sehingga secara yuridis dapat dinyatakan tidak sah. Selain itu, praktik di lapangan juga menunjukkan bahwa bahkan untuk pengiriman yang diasuransikan, ganti rugi tidak selalu diberikan secara penuh, yang semakin memperkuat adanya ketidaksesuaian antara kewajiban hukum dan praktik bisnis.

Dalam hal penyelesaian sengketa, konsumen memiliki pilihan melalui jalur non-litigasi (BPSK) maupun litigasi di pengadilan. Namun, efektivitas mekanisme tersebut masih menghadapi kendala, baik dari segi aksesibilitas, waktu, maupun kepatuhan pelaku usaha terhadap putusan yang dihasilkan.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah strategis. Pertama, diperlukan revisi kebijakan

internal PT. JNE, khususnya terkait penghapusan atau penyesuaian klausul pembatasan ganti rugi agar sesuai dengan ketentuan UUPK. Kedua, perlu adanya penguatan pengawasan oleh lembaga perlindungan konsumen, seperti BPN dan BPSK, untuk memastikan kepatuhan pelaku usaha terhadap hukum yang berlaku. Ketiga, penting untuk meningkatkan edukasi dan kesadaran hukum konsumen, termasuk mendorong penggunaan asuransi pengiriman sebagai bentuk perlindungan tambahan.

Dengan demikian, perlindungan hukum bagi konsumen dalam jasa pengiriman tidak hanya memerlukan kerangka regulasi yang memadai, tetapi juga implementasi yang konsisten, pengawasan yang efektif, serta partisipasi aktif dari masyarakat sebagai pengguna jasa.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Irwansyah. *Penelitian Hukum: Pilihan Metode dan Praktik Penulisan Artikel*. Cet. ke-5. Yogyakarta: Mirra Buana Media, 2022.
- Jamilah, L. *Asas Kebebasan Berkontrak dalam Perjanjian Standar Baku*. Cet. ke-1. Bandung: Bandung Islamic University, 2012.
- Siagian, A. H. *Pertanggungjawaban Pelaku Usaha terhadap Konsumen dalam Perjanjian Baku*. Cet. ke-2. Medan: Jabal Rahmat, 2012.
- Siahaan, N. H. T. *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. Cet. ke-1. Jakarta: Pantai Rei, 2005.

Soeroso, R. *Perjanjian di Bawah Tangan (Pedoman Pembuatan dan Aplikasi Hukum)*. Cet. ke-3. Bandung: Alumni, 2011.

Subekti. *Hukum Perjanjian*. Cet. ke-3. Jakarta: PT Intermedia, 2005.

2. Peraturan Perundangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 1.

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

Ketentuan PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).

3. Jurnal

Benuf, Kornelius, dan Muhammad Azhar. "Metodologi Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer." *Gema Keadilan* 7, no. 1 (2020): 20–33. <https://doi.org/10.14710/gk.2020.7504>

Gumanti, Retno. "Syarat Sahnya Perjanjian (Ditinjau dari KUH Perdata)." *Jurnal Pelangi Ilmu* 5, no. 1 (2012)

Halawa, M. C., M. M. Batee, E. Baene, dan M. S. D. Mendrofa. "Analisis Sistem Pengendalian Internal Pengiriman Barang pada Perusahaan Jasa Ekspedisi (Studi Kasus pada PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli)." *Ilmu Ekonomi Manajemen dan Akuntansi* 5, no. 1

(2024): 114–126. <https://doi.org/10.37012/ileka.v5i1.2141>

Sandika, A., C. Zainuddin, dan A. Wardhana. "Legal Protection for Victims of Misuse of Personal Data When Making Online Loans." *Jurnal Ilmiah Advokasi* 12, no. 2 (2024): 305–316. <https://doi.org/10.36987/jiad.v12i2.5503>

Sari, D., E. Susanti, dan F. Hediati. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas Praktik Tukang Gigi di Luar Wewenang di Kabupaten Kutai Kartanegara." *Jurnal Ilmiah Advokasi* 13, no. 3 (2025): 868–882. <https://doi.org/10.36987/jiad.v13i3.6398>

Septiaji, S., H. Ar-Rosyida, W. Alifah, dan A. Musadad. "Kedudukan dan Tanggung Jawab Penjamin dalam Borgtocht: Tinjauan atas Perlindungan Hukum bagi Pihak Ketiga." *Jurnal Ilmiah Advokasi* 13, no. 2 (2025): 528–551. <https://doi.org/10.36987/jiad.v13i2.7363>

Sigalingging, Makmur, Sriono Sriono, dan Nimrot Siahaan. "Legal Protection for Consumers Against the Purchase of Expired Products on the Market Based on Law No. 8 of 1999 Concerning Consumer Protection." *International Journal of Science and Environment (IJSE)* 5, no. 4 (2025): 66–75. <https://doi.org/10.51601/ijse.v5i3.107>

Vikaliana, R. "Faktor-Faktor Risiko dalam Perusahaan Jasa Pengiriman." *Jurnal Logistik Indonesia* 1, no. 1 (2017): 68–76. <https://doi.org/10.31334/jli.v1i1.128>