

TINJAUAN HUKUM ATAS PERTANGGUNGJAWABAN JASA EKSPEDISI J&T EXPRESS TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN

Legal Review of J&T Express's Liability for Consumer Losses

Rahmadana Rahmadana^{a*}, Sutarman Yodo^a, Mohammad Saleh^a

^a *Fakultas Hukum, Universitas Tadulako, Indonesia. E-mail, rahmadanad10121130@gmail.com.*

^a *Fakultas Hukum, Universitas Tadulako, Indonesia. E-mail, sutarman_yodo@gmail.com.*

^a *Fakultas Hukum, Universitas Tadulako, Indonesia. E-mail, salehayhe@gmail.com*

ARTICLE INFO

ABSTRAK

Keywords

Pertanggungjawaban Jasa Ekspedisi J&T Express, Kerugian Konsumen.

Article History**Submitted :**

13 September 2025

Revised:

17 September 2025

Accepted :

12 Oktober 2025

DOI:/LO.Vol2.Iss1.%pp %

Penelitian ini memiliki tujuan untuk: menganalisis bentuk tanggung jawab J&T Express atas kerugian yang dialami konsumen akibat kelalaian kurir, serta mengidentifikasi langkah-langkah yang dilakukan J&T Express dalam menjaga mutu pelayanan guna meminimalisir terjadinya kerugian pada konsumen. Metode penelitian yang dipakai adalah yuridis empiris. Hasil penelitian ini, Walaupun kurir J&T Express di Cabang Kelurahan Tondo berstatus sebagai mitra dengan sistem upah berdasarkan jumlah paket, tanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen pada hakikatnya tetap berada pada perusahaan sebagai penyelenggara jasa atau pelaku usaha. Praktik di lapangan memperlihatkan bahwa kerugian akibat kelalaian kurir kerap dibebankan langsung kepada kurir, sementara kerugian yang terjadi di kantor maupun gudang ditangani melalui mekanisme internal perusahaan. Namun demikian, dari sudut pandang perlindungan konsumen, perusahaan tetap memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi, baik dalam bentuk penggantian sesuai nilai barang apabila diasuransikan maupun penggantian maksimal sebesar Rp1.000.000 per paket apabila tidak diasuransikan. Oleh karena itu, sistem kemitraan tidak serta-merta menghapus kewajiban perusahaan dalam menjamin kepastian dan keamanan pelayanan kepada konsumen. Kesimpulan, Perlindungan konsumen pada jasa pengiriman menuntut adanya keseimbangan antara hak yang dimiliki konsumen dan kewajiban pelaku usaha. Konsumen berhak memperoleh rasa aman, kenyamanan, perlakuan yang adil, serta jaminan terhadap mutu layanan yang digunakan. Di sisi lain, pelaku usaha berkewajiban menyediakan layanan yang transparan, berkualitas, dan dapat dipertanggungjawabkan, termasuk merespons keluhan secara tepat. Dalam praktiknya, J&T Express berupaya memenuhi kewajiban tersebut melalui penerapan standar operasional, penggunaan teknologi pelacakan, peningkatan layanan pelanggan, serta evaluasi kinerja kurir maupun staf. Dengan demikian, upaya peningkatan mutu layanan tidak hanya mencerminkan tanggung jawab operasional, tetapi

juga merupakan kewajiban yang harus dijalankan secara konsisten guna menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen.

©2024; This is an Open Acces Research distributed under the term of the Creative Commons Attribution Licencee (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original works is properly cited.

I. PENDAHULUAN

Pertumbuhan industri jasa ekspedisi di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan seiring dengan berkembangnya aktivitas perdagangan, khususnya di sektor *e-commerce*. Layanan pengiriman barang seperti J&T Express berperan penting dalam rantai distribusi karena mampu mempercepat dan mempermudah konsumen dalam menerima barang. Jumlah penduduk yang besar turut mendorong meningkatnya kebutuhan akan jasa pengiriman, sehingga masyarakat dapat lebih mudah mengirimkan barang hingga ke daerah yang sulit dijangkau. Perkembangan teknologi membawa perubahan budaya di tengah masyarakat, termasuk dalam cara menjalankan aktivitas bisnis.¹ Kondisi ini membuka peluang bagi banyak perusahaan baru untuk hadir menawarkan jasa serupa, terlebih di era kemajuan teknologi saat ini. Pada dasarnya, manusia selalu berusaha mencari cara yang lebih praktis dalam menjalani aktivitas sehari-hari, dan perkembangan teknologi di era globalisasi memberikan dorongan bagi masyarakat untuk memilih solusi yang cepat serta efisien, termasuk melalui jasa ekspedisi. Berbagai inovasi terus dilakukan perusahaan untuk menarik minat konsumen. Pelayanan yang optimal akan menghasilkan kepuasan bagi konsumen, sekaligus meminimalisir potensi kerugian yang mereka alami. Dengan pesatnya perkembangan dunia usaha dewasa ini, para pelaku usaha juga dituntut untuk bersaing dalam meningkatkan fasilitas dan kualitas layanan kepada masyarakat sebagai konsumen. Istilah *konsumen* berasal dari kata *consumer* dalam bahasa Inggris Amerika atau *consument/konsument* dalam bahasa Belanda.² Dalam Kamus Inggris-Indonesia, istilah *konsumen* diartikan sebagai "pengguna" atau "konsumen". Menurut Hornby, konsumen adalah setiap individu yang membeli produk atau memanfaatkan jasa; baik seseorang maupun badan usaha yang melakukan pembelian barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu; pihak yang mengonsumsi suatu persediaan atau sejumlah barang; serta setiap orang yang memanfaatkan suatu komoditas atau layanan.³

Selain adanya etos umum "*Nrimo*" (sikap pasrah atau tidak ingin diganggu) yang melekat pada masyarakat Indonesia, terdapat banyak kasus di mana konsumen kerap digambarkan sebagai pihak yang menjadi korban ketidakadilan dari pemerintah maupun pelaku usaha.⁴ Secara hakiki, konsumen perlu mendapatkan perlindungan hukum yang bersifat universal. Topik mengenai perlindungan konsumen selalu relevan untuk dibahas, sebab konsumen umumnya berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan produsen yang memiliki kekuatan lebih besar dalam berbagai aspek.⁵

Istilah dan pengertian konsumen tidak dijumpai dalam seluruh peraturan perundang-undangan positif di Indonesia. Hanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang secara tegas memberikan definisi, yaitu konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang

¹ Maulana Amin Tahir, Mohamad Safrin, and Irzha Friskanov S, "Peningkatan Kesadaran Hukum Dalam Transaksi Online Di MAN 2 Palu Melalui Penyuluhan Hukum," *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia* 5, no. 2 (2025): 695–702, <https://doi.org/10.54082/jamsi.1537>.

² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm. 10.

³ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001, hlm. 26.

⁴ Firman Tumantra Endipraja, *Hukum Perlindungan Konsumen ‘Filosofi Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan’*, Setara Press, Malang, 2016, hlm. 4-6.

⁵ Yusuf Sofie, *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2007, hlm. 17.

dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak ditujukan untuk tujuan komersial atau diperdagangkan.⁶ Perlindungan konsumen diselenggarakan berdasarkan asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.⁷ Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang mendorong produsen meningkatkan produktivitas serta efisiensi dalam menghasilkan barang maupun jasa demi mencapai target bisnis, kebutuhan akan perlindungan konsumen menjadi semakin krusial, baik dari aspek materiil maupun finansial. Pada akhirnya, dampak dari perkembangan tersebut, baik secara langsung maupun tidak langsung, umumnya tetap ditanggung oleh konsumen.⁸

Karena perlindungan konsumen merupakan kepentingan utama masyarakat, setiap negara berkewajiban untuk mengupayakannya. Diperlukan adanya hubungan yang bersifat multifaset, saling bergantung, serta saling terkait antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah guna mewujudkan perlindungan konsumen yang efektif.⁹ Menurut Ahmadi Miru, rumusan mengenai perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah dianggap memadai. Ketentuan yang menyatakan “*segala upaya untuk menjaga kepastian hukum*” diharapkan dapat berfungsi sebagai instrumen perlindungan agar tidak terjadi tindakan sewenang-wenang yang justru merugikan pelaku usaha dengan alasan melindungi konsumen.¹⁰

Seluruh aturan hukum beserta konsep yang mengatur sekaligus melindungi konsumen dalam penyediaan maupun penggunaan barang dan jasa dalam kehidupan sehari-hari disebut sebagai hukum perlindungan konsumen.¹¹ Ruang lingkup perlindungan konsumen mencakup dua aspek utama, yakni perlindungan terhadap kemungkinan barang atau jasa yang diterima konsumen tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, serta perlindungan dari adanya syarat-syarat yang bersifat tidak adil yang dibebankan kepada konsumen.¹²

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang adalah J&T Express. Perusahaan ini menyediakan layanan pengiriman, baik berupa dokumen maupun paket, dengan memanfaatkan jalur darat, udara, dan laut. Pemilihan jalur tersebut disesuaikan dengan kondisi geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau, baik besar maupun kecil. Di antara ketiganya, jalur udara menjadi salah satu pilihan utama untuk pengiriman jarak jauh atau antarpulau, terutama ketika kecepatan dan ketepatan waktu sangat dibutuhkan.

Pengiriman melalui udara memungkinkan barang sampai lebih cepat dibandingkan dengan jalur darat atau laut, sehingga sangat penting dalam mendukung distribusi barang antarpulau di Indonesia. Sebagai penyedia jasa ekspedisi, kepercayaan pelanggan merupakan faktor kunci. Konsumen menggunakan jasa pengiriman karena yakin barang yang dikirimkan akan sampai dengan aman. Hal ini erat kaitannya dengan tanggung jawab perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Oleh sebab itu, layanan pengangkutan harus dapat berfungsi optimal, yakni memindahkan barang dari satu tempat ke tempat lain dengan aman, demi meningkatkan efektivitas serta mutu pengiriman.

⁶ Husni Syawal, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Mandor Maju, Bandung, 2000, hlm. 29.

⁷ Gunawan Arifin et al., “Penyalahan Hukum Tentang Mahasiswa Sebagai Motivator Perlindungan Konsumen Di Kota Palu,” *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia* 2, no. 1 (2022): 257–62, <https://doi.org/10.54082/jamsi.190>.

⁸ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008, hlm. 39.

⁹ Erman Rajagukguk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, CV. Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 7.

¹⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Pelindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm. 1.

¹¹ Ahmad Ali, *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis Dan Sosiologis)*, Gunung Agung, Jakarta, 2002, hlm. 85.

¹² Adrianus Meliala, *Praktik Bisnis Curang*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 2006, hlm. 152.

Tujuan utama dari setiap kegiatan pengangkutan adalah memastikan barang yang dikirim tiba dalam kondisi baik, sama seperti ketika barang tersebut diserahkan tanpa mengalami kerusakan. Namun, pada praktiknya masih sering terjadi kerusakan terhadap barang kiriman. Kondisi ini merugikan konsumen sebagai pengguna jasa, sehingga mereka berhak menuntut pertanggungjawaban dari pihak perusahaan. Dalam hal ini, perusahaan jasa pengiriman berkewajiban memberikan ganti rugi atas kerusakan barang yang terjadi selama proses pengiriman.

Walaupun layanan ekspedisi memberikan kemudahan bagi masyarakat, tidak jarang muncul berbagai permasalahan dalam proses pengiriman, seperti keterlambatan, kerusakan, bahkan kehilangan paket. Banyak konsumen mengalami hambatan dalam memperoleh hak mereka ketika menghadapi masalah tersebut. Beberapa kendala yang kerap ditemui antara lain prosedur klaim ganti rugi yang rumit, adanya batasan nilai ganti rugi yang tidak sebanding dengan harga barang yang dikirim, serta kurangnya keterbukaan dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pihak penyedia jasa ekspedisi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di Kantor J&T Express Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore, diketahui bahwa bentuk kerugian yang paling sering dialami konsumen adalah kerusakan barang selama proses pengiriman. Kerusakan ini dapat disebabkan oleh kelalaian kurir, misalnya menumpuk paket secara sembarangan, menjatuhkan barang di jalan, salah alamat, ataupun mengabaikan label barang mudah pecah. Selain itu, kerusakan juga bisa terjadi akibat pengemasan barang yang tidak sesuai standar oleh pihak pengirim.

Sebagai perusahaan jasa ekspedisi yang telah beroperasi hampir di seluruh wilayah Indonesia, J&T Express memiliki kewajiban hukum untuk menjamin bahwa setiap barang yang dipercayakan kepadanya dapat dikirim dengan aman serta tepat waktu. Perusahaan wajib menaati regulasi yang mengatur penyelenggaraan jasa pengiriman sekaligus memastikan terpenuhinya hak-hak konsumen agar tidak dirugikan selama proses distribusi barang. Apabila terjadi kehilangan, kerusakan, ataupun keterlambatan yang disebabkan oleh kelalaian pihak J&T Express, maka perusahaan berkewajiban secara hukum untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen sesuai ketentuan peraturan yang berlaku.

Penelitian ini bertujuan untuk: menganalisis bentuk tanggung jawab J&T Express terhadap kerugian yang dialami konsumen akibat kelalaian kurir, serta mengidentifikasi langkah-langkah yang dilakukan J&T Express dalam menjaga kualitas layanan guna meminimalisir terjadinya kerugian pada konsumen.

II. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris, yakni suatu pendekatan yang memadukan ketentuan hukum dengan data serta fakta yang diperoleh dari realitas sosial. Tujuan dari metode ini adalah untuk menilai sejauh mana aturan hukum yang berlaku selaras dengan penerapannya dalam kehidupan sehari-hari.

III. PEMBAHASAN

A. Pertanggungjawaban J&T Express Atas Kerugian Konsumen Yang Timbul Karena Kelalaian Kurir

Perusahaan ekspedisi, yang juga dikenal sebagai perusahaan logistik, merupakan badan usaha yang berfokus pada penyediaan layanan pengiriman, transportasi, serta pengelolaan rantai pasok. Perusahaan ini bertugas menangani seluruh proses pengiriman barang dari satu lokasi ke lokasi lain, baik dalam lingkup lokal maupun internasional. Salah satu perusahaan ekspedisi yang berkembang pesat di Indonesia adalah J&T Express. Layanan yang ditawarkan mencakup pengiriman dokumen maupun paket dengan jalur transportasi darat, udara, dan laut.

J&T Express mulai beroperasi di Indonesia sejak tahun 2015 sebagai perusahaan logistik yang menghadirkan inovasi operasional 365 hari tanpa libur sejak awal berdirinya. Nama J&T

merupakan singkatan dari Jet Lee dan Toni Chen, selaku pendiri perusahaan. Pada tahun 2016, J&T Express telah mampu menjangkau seluruh wilayah Indonesia tanpa melalui perantara pihak ketiga. Setahun kemudian, tepatnya pada 2017, J&T menjadi merek pertama di Indonesia yang berfokus pada bisnis daring dengan slogan “*Express Your Online Business*”. Kesuksesan perusahaan ini tercermin dari berbagai pencapaian, antara lain penghargaan *Top Brand Award 2018* serta ekspansi ke beberapa negara Asia Tenggara seperti Malaysia dan Vietnam. Pada tahun 2019, J&T Express memperoleh penghargaan *Go Asean Champion* dan berhasil memperluas jaringan ke Filipina, Thailand, Singapura, serta Kamboja.

Berdasarkan data dari Jet.co.id, jaringan layanan J&T Express kini telah tersebar di 13 negara. Perusahaan ini berkomitmen menghadirkan layanan logistik yang berkualitas, efisien, stabil, dan dapat diandalkan. Di Indonesia sendiri, J&T Express memiliki hampir 100 pusat distribusi (gateway) dengan fasilitas profesional, lebih dari 4.000 titik operasi, 30.000 tenaga kerja terlatih, serta ribuan armada untuk mendukung pengiriman antarkota, antarprovinsi, maupun lintas pulau.

Visi J&T Express adalah menjadi perusahaan yang sehat dan berkelanjutan, dengan misi berfokus pada pelanggan serta prinsip efisiensi. Perusahaan berupaya tumbuh secara stabil dan memberikan kontribusi positif bagi dunia usaha maupun masyarakat luas. Nilai utama yang dijunjung tinggi adalah kecepatan (*Express*), jangkauan luas (*Wide Network*), serta kemudahan (*Easy to Use*). Secara keseluruhan, visi dan misi tersebut mencerminkan komitmen J&T Express untuk menjadi pemimpin di industri pengiriman barang di Indonesia dengan mengutamakan kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, serta tanggung jawab sosial. Untuk itu, J&T Express menawarkan beragam produk layanan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan konsumen.

a. Produk Layanan J&T Express:

1. J&T Super: Layanan pengiriman tercepat dengan estimasi waktu 1–3 hari. Namun, cakupannya terbatas hanya pada wilayah Jawa, Bali, Kalimantan, Sumatera, Sulawesi, dan Batam.
2. J&T Ez: Layanan standar dengan biaya ongkos kirim lebih terjangkau dibanding J&T Super. Estimasi pengiriman 2–7 hari dan mencakup seluruh wilayah Indonesia.
3. J&T Eco (Ekonomi): Layanan dengan tarif paling murah. Estimasi waktu pengiriman lebih lama, yakni 7–17 hari, dan hanya berlaku untuk wilayah Pulau Jawa.
4. J&T Doc: Layanan khusus dokumen dengan estimasi 1–3 hari yang mencakup seluruh Indonesia.

b. Syarat dan Ketentuan Pengiriman J&T Express

1. Pengirim wajib mengemas barang dengan baik agar terlindungi selama pengiriman. Kerusakan atau kerugian akibat kemasan yang tidak layak menjadi tanggung jawab pengirim, bukan J&T Express.
2. Perhitungan ongkos kirim didasarkan pada berat aktual atau berat dimensi (mana yang lebih besar). Jika dilakukan pengemasan ulang oleh J&T Express, maka berat setelah dikemas ulang yang digunakan.
3. Pengirim harus memberikan informasi yang benar dan jelas terkait isi serta nilai barang. Segala keterangan palsu sepenuhnya menjadi tanggung jawab pengirim.
4. Barang yang dilarang untuk dikirim antara lain jenazah atau bagian tubuh, hewan hidup maupun mati, narkotika, senjata dan amunisi, bahan mudah terbakar, karya seni bernilai tinggi, uang tunai, logam mulia, perhiasan berharga, serta barang-barang lain yang dilarang hukum di Indonesia.
5. J&T Express berhak, tetapi tidak wajib, memeriksa isi paket untuk memastikan tidak ada pelanggaran hukum. Jika pengirim tetap mengirim barang terlarang, segala risiko hukum maupun kerugian menjadi tanggung jawab pengirim.

6. J&T Express tidak menjamin kelancaran penuh proses pengiriman jika terjadi gangguan di luar kendali perusahaan pada jalur transportasi.
7. Pengirim disarankan melindungi barang dengan asuransi. Barang baru dapat diasuransikan dengan nilai ganti rugi maksimal Rp20.000.000, sedangkan dokumen maksimal Rp2.000.000. Jika tanpa asuransi, kompensasi maksimal Rp1.000.000 untuk barang dan Rp100.000 untuk dokumen.
8. Tidak ada ganti rugi untuk kerusakan atau kehilangan akibat bencana alam (*force majeure*) atau hal di luar kendali J&T Express.
9. Jika penerima tidak menyampaikan keluhan saat menerima paket, maka barang dianggap diterima dengan baik.
10. Klaim atas kerusakan atau kehilangan hanya dapat diajukan oleh pengirim, maksimal 1x24 jam setelah paket diterima dan resi ditandatangani.
11. Ketentuan pengiriman hanya mengikat sesuai aturan yang tercantum. J&T Express tidak dapat dituntut di luar perjanjian resmi yang disahkan oleh pihak berwenang perusahaan.
12. Dengan menyerahkan barang, pengirim dianggap telah membaca, memahami, dan menyetujui seluruh syarat dan ketentuan tanpa paksaan, serta membebaskan J&T Express dari tuntutan hukum atau ganti rugi tambahan.

Apabila konsumen tidak mematuhi ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan, maka pihak perusahaan tidak akan memproses pengiriman barang. Proses pengiriman hanya dapat dilakukan apabila konsumen menyetujui seluruh syarat yang berlaku. Salah satu fungsi utama J&T Express adalah melaksanakan pengiriman barang, yang mencakup serangkaian tahapan mulai dari titik asal hingga sampai ke tangan penerima. Walaupun sistem logistik dan teknologi pengiriman terus berkembang, risiko kerusakan barang selama perjalanan tetap ada. Setiap fase pengiriman memiliki potensi terjadinya kerusakan, baik karena faktor lingkungan yang sulit diprediksi maupun akibat penanganan yang kurang tepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 20 konsumen pengguna jasa J&T Express, ditemukan bahwa sebagian besar konsumen pernah mengalami kerugian dengan bentuk yang berbeda-beda. Kerugian paling sering dilaporkan adalah kerusakan barang, terutama pada produk elektronik dan barang pecah belah akibat penanganan yang kurang hati-hati. Dari total responden, 12 orang mengaku menerima barang dalam kondisi rusak, 5 orang mengalami keterlambatan lebih dari estimasi waktu, bahkan ada yang mencapai lebih dari satu minggu, sementara 3 orang menyatakan paket tidak pernah diterima meskipun sistem pelacakan menunjukkan status telah sampai. Mayoritas konsumen juga menilai penyelesaian keluhan belum memuaskan karena proses klaim yang rumit, memakan waktu, dan tidak selalu disetujui oleh pihak ekspedisi.

Salah satu kasus dialami oleh seorang mahasiswa bernama Amel, yang mengalami keterlambatan pengiriman perlengkapan lomba menari yang dibeli melalui platform e-commerce. Pengiriman menggunakan layanan J&T Express dengan estimasi 7 hari, namun paket baru diterima setelah 14 hari. Penelusuran menunjukkan keterlambatan terjadi karena kurir tidak segera mendistribusikan paket dari *drop point* lokal serta tidak memberikan informasi atau notifikasi terkait status barang. Akibatnya, Amel tidak dapat menggunakan perlengkapan tersebut tepat waktu, sehingga mengalami kerugian dari sisi manfaat dan kepentingan acara. Pihak J&T Express hanya menyampaikan permohonan maaf tanpa memberikan kompensasi, dengan alasan bahwa barang tidak mengalami kerusakan fisik. Kasus ini menunjukkan bahwa mekanisme penanganan keterlambatan di J&T Express masih belum optimal, terutama dalam memberikan perlindungan terhadap kerugian non-material yang bersifat mendesak bagi konsumen.

Seorang pemilik usaha skincare bernama Rendi Daniel mengirimkan paket berisi produk perawatan kulit, seperti toner, serum, dan lotion, kepada temannya di luar kota melalui jasa pengiriman J&T. Produk-produk tersebut memiliki nilai jual tinggi dan mudah rusak bila terkena benturan. Untuk mencegah kerusakan, Rendi Daniel sudah melakukan pengemasan secara cermat menggunakan kardus tebal, lapisan bubble wrap, serta menempelkan tanda “fragile” di seluruh sisi kotak. Namun, ketika paket diterima, kondisinya mengalami kerusakan parah: salah satu botol toner pecah dan cairannya merembes hingga merusak produk lain, sehingga sebagian isi paket tidak dapat digunakan. Berdasarkan laporan penerima, kerusakan tersebut diduga disebabkan oleh kelalaian kurir J&T dalam menangani paket, misalnya dengan melempar barang saat proses pemindahan atau menempatkannya di bawah tumpukan barang berat di gudang. Akibat kejadian ini, Rendi Daniel mengalami kerugian materiil karena produk yang dikirim bernilai cukup mahal. Peristiwa ini mencerminkan adanya kelalaian pihak kurir dalam menjalankan kewajiban menjaga keamanan barang hingga sampai ke konsumen, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Sementara itu, seorang konsumen bernama Bapak Rudi mengalami kerugian karena kehilangan dokumen penting berupa STNK sepeda motor yang dikirim melalui J&T Express. Kehilangan ini terjadi akibat kelalaian kurir yang menyerahkan paket tanpa konfirmasi kepada penerima. Setelah dilakukan pelacakan dan verifikasi, pihak J&T mengakui adanya kesalahan internal dan memberikan kompensasi sebesar Rp500.000 sesuai kebijakan perusahaan. Namun, konsumen tetap merasa dirugikan karena harus mengeluarkan biaya tambahan serta meluangkan waktu untuk mengurus kembali dokumen yang hilang. Kasus ini memperlihatkan bahwa mekanisme ganti rugi terhadap kehilangan dokumen penting masih belum sepenuhnya memberikan perlindungan yang seimbang bagi konsumen.

Sebagai perusahaan ekspedisi yang telah menjangkau hampir seluruh wilayah Indonesia, J&T Express memiliki tanggung jawab hukum untuk menjamin keamanan dan ketepatan waktu pengiriman barang yang dipercayakan oleh pelanggan. Perusahaan wajib mematuhi ketentuan terkait penyelenggaraan jasa ekspedisi serta memastikan hak-hak konsumen tetap terlindungi. Apabila terjadi kehilangan, kerusakan, atau keterlambatan yang disebabkan oleh kesalahan pihak J&T Express, maka perusahaan berkewajiban memberikan ganti rugi sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Apabila ditemukan kerusakan pada paket, baik yang bersumber dari J&T sebagai pihak pengirim maupun selama proses distribusi dari wilayah lain seperti Pulau Jawa, pihak J&T akan melakukan investigasi dengan menelusuri rekaman CCTV untuk memastikan lokasi serta penyebab kerusakan. Jika hasil penelusuran menunjukkan bahwa kerusakan disebabkan oleh kualitas kemasan yang tidak memadai atau terlalu tipis, konsumen diarahkan untuk menyampaikan keluhan langsung kepada penjual. Namun, apabila terbukti bahwa kerusakan timbul karena kelalaian petugas J&T, maka perusahaan akan memberikan formulir klaim ganti rugi. Mekanisme ganti rugi dilaksanakan sesuai kebijakan dan keputusan internal perusahaan. Sementara itu, apabila kerusakan terjadi karena faktor eksternal di luar kendali J&T, tanggung jawab tetap berada pada pihak penjual. Sebaliknya, jika kesalahan terjadi akibat kelalaian kurir atau karyawan J&T, maka J&T wajib menanggung kerugian berdasarkan hasil pemeriksaan.

Masalah yang paling sering dikeluhkan konsumen terhadap layanan J&T Express meliputi kehilangan paket, kerusakan barang, dan keterlambatan pengiriman. Langkah pertama yang ditempuh J&T adalah melakukan pelacakan untuk menemukan titik lokasi dan penyebab terjadinya masalah, baik di jalur distribusi maupun selama perjalanan. Jika kerusakan terjadi di area gateway, maka tanggung jawab ada pada petugas gudang. Namun, apabila terbukti kelalaian dilakukan oleh kurir, perusahaan tetap memberikan ganti rugi melalui prosedur klaim, meskipun penanganannya tidak dilakukan langsung oleh kurir tersebut. Untuk paket yang diasuransikan,

kompensasi akan diberikan sesuai dengan nilai pertanggungan yang dipilih. Dalam kondisi tertentu, misalnya pengiriman makanan yang terkontaminasi atau rusak (seperti dimakan tikus selama proses distribusi), pihak J&T akan menyarankan penerima untuk menolak paket, khususnya pada layanan Cash on Delivery (COD), dan barang akan dikembalikan (return). Perhitungan kompensasi umumnya disesuaikan dengan nilai barang, tetapi untuk pengiriman reguler tanpa asuransi, ganti rugi hanya diberikan sebesar 10 kali biaya ongkos kirim dengan batas maksimal Rp1.000.000, meskipun nilai barang sebenarnya jauh lebih tinggi, misalnya Rp10.000.000. Pengecualian berlaku jika konsumen menambahkan asuransi yang memberikan perlindungan penuh. Waktu penyelesaian klaim biasanya maksimal 3 hari kerja sejak laporan diterima.

Keluhan konsumen mengenai kehilangan maupun kerusakan paket cukup sering diterima oleh pihak J&T Express. Akan tetapi, sebagian besar kerusakan barang lebih banyak disebabkan oleh pengemasan yang kurang layak dari pihak penjual, sehingga barang menjadi rentan selama proses pengiriman. Dalam menangani keluhan, J&T menerapkan kebijakan klaim dan sistem asuransi. Apabila terbukti bahwa kerusakan timbul karena kelalaian dari pihak J&T, maka perusahaan akan mengganti sesuai nilai barang. Sebaliknya, jika kerusakan muncul akibat kesalahan penjual, misalnya karena kualitas kemasan yang tidak sesuai standar, J&T dapat mengajukan keberatan untuk menentukan pihak yang seharusnya bertanggung jawab. Proses pembuktian dilakukan dengan meninjau rekaman CCTV gudang, khususnya pada tahap bongkar muat dan penyortiran, untuk memastikan apakah ada kelalaian petugas, misalnya dengan melempar atau membuang paket.

Untuk pengajuan klaim, penerima atau penjual wajib melengkapi formulir klaim dengan dokumen pendukung seperti fotokopi KTP, surat pernyataan, nomor rekening, serta bukti nilai barang. Setelah klaim disetujui, kompensasi diberikan dalam bentuk uang sesuai harga barang tersebut. J&T juga menyediakan informasi mengenai pilihan asuransi pengiriman pada saat konsumen melakukan transaksi, di mana biaya asuransi biasanya sudah termasuk dalam ongkos kirim. Perlindungan asuransi ini hanya berlaku untuk pengiriman barang elektronik maupun dokumen penting. Jika kerusakan terjadi akibat kelalaian kurir, maka tanggung jawab secara langsung tetap berada pada kurir yang bersangkutan. Melalui sistem klaim ini, sebagian besar konsumen merasa cukup puas, meskipun bagi mereka yang tidak mengambil asuransi, besaran ganti rugi yang diterima cenderung terbatas.

Kasus kerugian yang paling sering dialami konsumen pada layanan J&T Express umumnya berkaitan dengan kerusakan barang, khususnya produk pecah belah dan makanan. Hal ini biasanya disebabkan oleh pengemasan yang kurang memadai, baik dari pihak pengirim maupun penerima. Dalam kondisi tersebut, J&T Express berkewajiban memberikan ganti rugi dengan meminta invoice dari pengirim sebagai bukti nilai barang. Jika kerusakan terjadi akibat kelalaian kurir, misalnya paket terjatuh saat proses pengantaran, maka tanggung jawab dibebankan kepada kurir sesuai perjanjian internal perusahaan. Konsumen dapat mengajukan keluhan melalui call center atau media sosial resmi J&T Express, seperti TikTok, yang langsung terhubung dengan sistem layanan perusahaan untuk diproses lebih lanjut. Mekanisme ganti rugi diberikan berdasarkan nilai barang dengan perhitungan internal yang sifatnya rahasia perusahaan. Meski demikian, pihak J&T menyatakan bahwa kasus kerusakan kini semakin jarang terjadi karena prosedur penanganan barang telah diperketat. Untuk pengiriman yang dilindungi asuransi seperti barang elektronik, dokumen penting, STNK, maupun ijazah konsumen akan memperoleh perlindungan penuh sesuai ketentuan polis. Selain itu, apabila barang yang diterima tidak sesuai pesanan, konsumen kini dapat dengan mudah mengajukan permintaan retur berkat sistem komplain yang telah terdigitalisasi.

Jumlah kurir di J&T Express sekitar 10 orang, seluruhnya berstatus mitra atau karyawan kontrak, dengan sistem upah berbasis jumlah paket yang berhasil diantarkan, yakni sekitar Rp2.000 per paket. Seorang kurir rata-rata mengantarkan 40 hingga 100 paket per hari, bergantung pada wilayah kerja dan jumlah barang yang harus dikirim. Apabila konsumen mengalami kerugian akibat kelalaian kurir, tanggung jawab ganti rugi umumnya langsung dibebankan kepada kurir, terutama dalam kasus kehilangan atau jatuhnya paket di jalan. Proses penggantian biasanya dilakukan pada hari yang sama dengan terjadinya insiden. Namun, bila kerusakan atau kehilangan terjadi di kantor atau gudang J&T, maka tanggung jawab tidak sepenuhnya diberikan kepada kurir, melainkan ditangani melalui mekanisme internal perusahaan.

Kurir mitra pada dasarnya bekerja sama dengan J&T Express melalui perjanjian kemitraan, bukan sebagai karyawan tetap perusahaan. Oleh karena itu, secara internal J&T dapat menuntut kurir mitra apabila terbukti lalai, misalnya menumpuk paket secara sembarangan hingga menimbulkan kerusakan atau kehilangan barang karena kurang hati-hati. Dalam hal ini, kurir mitra memiliki tanggung jawab pribadi terhadap J&T Express sesuai dengan perjanjian kemitraan yang telah disepakati.

Hubungan hukum antara kurir mitra dengan J&T Express pada dasarnya termasuk dalam ranah perdata yang lahir dari adanya perjanjian kemitraan. Kurir mitra tidak diposisikan sebagai pekerja tetap yang terikat perjanjian kerja waktu tertentu (PKWT) maupun perjanjian kerja waktu tidak tertentu (PKWTT) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Ketenagakerjaan, melainkan menjalankan tugas pengantaran berdasarkan kontrak kemitraan. Hal ini sejalan dengan ketentuan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyebutkan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Berdasarkan perjanjian tersebut, J&T Express berkewajiban memberikan imbalan jasa sesuai jumlah paket yang berhasil diantarkan, sedangkan kurir mitra wajib melaksanakan pengiriman dengan mematuhi standar layanan yang telah ditetapkan perusahaan. Dengan demikian, hubungan hukum keduanya bersifat kontraktual, sehingga tidak melahirkan hak-hak normatif sebagaimana yang melekat pada pekerja tetap, seperti hak atas upah minimum, jaminan sosial, maupun perlindungan ketenagakerjaan lainnya.

Dari perspektif hukum perlindungan konsumen, posisi konsumen tidak terikat langsung dengan kurir, melainkan dengan J&T Express sebagai pelaku usaha. Konsumen melakukan transaksi dengan J&T Express, membayar ongkos kirim kepada perusahaan, serta menerima bukti resi atas nama J&T Express, bukan atas nama kurir mitra. Oleh karena itu, apabila terjadi kerusakan, kehilangan, atau keterlambatan barang, pihak yang wajib bertanggung jawab adalah J&T Express sebagai penyedia jasa ekspedisi, bukan kurir secara pribadi. Hal ini sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa pelaku usaha berkewajiban memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat jasa yang diperdagangkan. Ketentuan ini juga diperkuat oleh Pasal 1367 KUH Perdata yang menegaskan bahwa pemberi kerja atau pihak yang menugaskan (dalam hal ini J&T Express) bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh pihak yang berada di bawah pengawasannya. Dengan demikian, meskipun kerugian konsumen dapat terjadi karena kelalaian kurir mitra, tanggung jawab hukum utama tetap berada pada J&T Express karena hubungan hukum konsumen hanya terjalin dengan perusahaan.

B. Langkah J&T Express Dalam Menjamin Kualitas Layanan Untuk Mengurangi Potensi Kerugian Konsumen

Sebagai perusahaan ekspedisi nasional, J&T Express menghadapi tantangan besar dalam menjaga loyalitas konsumen di tengah kompetisi layanan pengiriman yang semakin ketat. Untuk itu, perusahaan menerapkan sejumlah strategi guna menjaga mutu layanan sekaligus

meminimalisir potensi kerugian konsumen, khususnya yang disebabkan oleh keterlambatan, kerusakan, maupun kehilangan paket.

Sebagai salah satu ekspedisi terbesar di Indonesia, J&T Express memahami bahwa kualitas layanan merupakan faktor utama dalam mempertahankan kepercayaan pelanggan serta mengurangi risiko kerugian. Dalam aktivitas operasionalnya, J&T berkomitmen memastikan setiap paket dapat sampai ke penerima dalam kondisi baik, tepat waktu, dan aman. Upaya ini diwujudkan melalui penerapan standar prosedur operasional (SOP) di setiap tahap pengiriman, mulai dari proses penjemputan barang, penyortiran, hingga pengantaran oleh kurir. Standarisasi tersebut dirancang agar kesalahan dapat ditekan seminimal mungkin sekaligus memudahkan deteksi dini apabila terjadi kendala di lapangan.

Selain itu, perusahaan juga mengoptimalkan penggunaan teknologi pelacakan *real-time* sehingga konsumen bisa memantau posisi paket secara mandiri. Dengan sistem ini, apabila paket mengalami keterlambatan atau terlalu lama berada di satu titik, konsumen maupun petugas internal dapat segera mengambil tindakan. Perusahaan juga secara rutin mengadakan pelatihan bagi kurir dan staf terkait etika pelayanan, penanganan paket dengan label “fragile”, serta prosedur pengaduan dan klaim. Pelatihan ini penting agar sumber daya manusia lebih terampil dalam menghadapi situasi lapangan sekaligus mengurangi potensi kelalaian.

Dari sisi layanan pelanggan, J&T Express menyediakan berbagai saluran komunikasi, seperti call center, email, hingga media sosial resmi, untuk menampung keluhan maupun saran konsumen. Fasilitas ini bertujuan mempercepat penyelesaian masalah. Jika konsumen mengalami kerugian, perusahaan telah menyiapkan mekanisme klaim dan kompensasi sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Kendati demikian, implementasi di lapangan belum selalu konsisten, di mana masih terdapat keluhan terkait lambannya proses tanggapan maupun pembayaran ganti rugi. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas layanan tidak hanya harus difokuskan pada aspek teknis dan sistem, tetapi juga melalui penguatan komunikasi serta tanggung jawab sosial kepada konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan J&T Express, salah satu langkah preventif untuk menjaga mutu layanan adalah memastikan bahwa setiap paket yang diterima telah memenuhi standar kelayakan serta sesuai dengan data yang dicantumkan oleh pengirim. Input data yang akurat, terutama mengenai nama penerima, alamat tujuan, dan nomor kontak, menjadi aspek vital dalam proses pengiriman. Kesalahan sekecil apa pun, seperti salah menuliskan nomor rumah atau nama jalan, dapat menimbulkan hambatan serius yang berpotensi menyebabkan keterlambatan atau salah kirim. Untuk menghindari hal tersebut, J&T secara berkala melakukan verifikasi dan pengecekan ulang terhadap data pengiriman sebelum paket diproses lebih lanjut. Langkah ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam memberikan layanan yang akurat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan, sekaligus strategi untuk mengurangi risiko kehilangan maupun kesalahan distribusi.

Setiap petugas J&T Express juga dibekali pelatihan mengenai penanganan paket berdasarkan jenis barang yang dikirim. Misalnya, barang elektronik atau benda pecah belah harus diberi label khusus dan ditempatkan secara terpisah agar tidak tertindih oleh paket lain. Selain itu, sebelum paket diserahkan kepada kurir, dilakukan pemeriksaan kondisi fisik untuk memastikan tidak ada kerusakan. Jika ditemukan paket yang rusak pada tahap penyortiran, maka paket tersebut segera ditarik dari sistem pengiriman, kemudian dilaporkan dan dikonfirmasi kepada pengirim. Prosedur ini menjadi wujud tanggung jawab perusahaan untuk mencegah kerugian konsumen akibat kerusakan yang tidak terdeteksi sejak awal. Dalam kasus tertentu, seperti pengiriman makanan yang mengalami kerusakan atau kontaminasi misalnya dimakan tikus saat proses distribusi J&T akan memberikan informasi kepada konsumen agar paket tidak

diterima, terutama untuk pengiriman dengan sistem *Cash on Delivery* (COD). Barang tersebut kemudian akan dikembalikan (*return*).

J&T Express secara konsisten mengadakan *briefing* harian bagi kurir maupun staf operasional untuk menegaskan kembali pentingnya ketepatan waktu pengiriman serta kehati-hatian dalam menangani setiap paket. Sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu layanan, perusahaan juga menerapkan sistem pelacakan berbasis *real-time* yang diperbarui secara otomatis, sehingga konsumen dapat memantau status dan posisi paket dengan lebih transparan. Apabila di lapangan ditemukan kendala, seperti alamat tujuan yang tidak jelas atau sulit ditemukan, kurir diwajibkan segera melaporkannya melalui aplikasi internal perusahaan agar dapat ditangani langsung oleh tim layanan pelanggan (*customer service*). Prosedur ini merupakan bentuk sistem respons cepat yang dirancang untuk menjaga ketepatan distribusi sekaligus meningkatkan kepuasan konsumen.

Dalam menjaga kualitas layanan dan mengurangi potensi kerugian konsumen, J&T Express menempuh berbagai langkah strategis, antara lain melalui perbaikan standar pengemasan, penguatan keamanan barang, serta optimalisasi layanan pelanggan. Selain itu, perusahaan juga menerapkan sistem manajemen risiko untuk mendekripsi serta menangani potensi permasalahan sejak dini. Apabila tetap terjadi kerugian, J&T berkomitmen memberikan kompensasi yang proporsional sesuai ketentuan yang berlaku.

Upaya J&T Express dalam menjaga kualitas layanan tidak hanya terfokus pada penerapan sistem digital maupun standar operasional prosedur (SOP), tetapi juga melalui aspek sumber daya manusia, seperti pelatihan serta pembentukan budaya kerja yang mengedepankan tanggung jawab. Strategi ini berperan penting dalam menekan potensi kerugian konsumen serta mempertahankan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap merek J&T Express. Tujuan utamanya adalah meminimalisir risiko terjadinya keterlambatan, kerusakan, maupun kehilangan paket.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, secara tegas diatur hak-hak konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 4. Hak tersebut meliputi jaminan kenyamanan, keamanan, serta keselamatan dalam menggunakan barang maupun jasa. Artinya, konsumen pengguna jasa pengiriman seperti J&T Express berhak memperoleh layanan yang terjamin kualitasnya serta keamanan barang yang dikirim. Konsumen juga berhak menerima informasi yang benar, jelas, dan transparan mengenai kondisi serta jaminan jasa, termasuk estimasi waktu pengiriman, biaya, dan prosedur penyelesaian jika terjadi permasalahan. Selain itu, konsumen berhak untuk menyampaikan keluhan, mendapatkan perlakuan yang adil tanpa diskriminasi, serta memperoleh kompensasi apabila jasa yang diterima menimbulkan kerugian.

Sejalan dengan itu, Pasal 7 UUPK menegaskan kewajiban pelaku usaha, termasuk J&T Express sebagai penyedia jasa ekspedisi, yakni untuk menjalankan usahanya dengan itikad baik, memberikan informasi yang benar dan jelas, serta melayani konsumen secara adil. Pelaku usaha juga diwajibkan menjamin mutu barang atau jasa sesuai standar yang berlaku agar tidak merugikan konsumen. Tanggung jawab tersebut mencakup kewajiban merespons keluhan, menjaga mutu layanan melalui penerapan SOP, serta memberikan kepastian pelayanan sesuai jenis jasa yang dipilih konsumen. Yang paling mendasar, setiap kerugian yang dialami konsumen wajib ditindaklanjuti dengan pemberian ganti rugi atau bentuk pertanggungjawaban lain sesuai hukum.

Berdasarkan Pasal 19 ayat (1) dan (2) UUPK, J&T Express sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban hukum untuk mengganti kerugian konsumen atas kerusakan, kehilangan, atau pencemaran barang. Bentuk ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang/jasa sejenis, atau bentuk kompensasi lain yang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Tanggung jawab ini juga sejalan dengan Pasal 1367 KUHPerdata yang menyatakan

bahwa pemberi kerja bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh pihak yang berada di bawah pengawasannya. Dengan demikian, sekalipun kesalahan dilakukan kurir, tanggung jawab utama tetap melekat pada J&T Express sebagai penyedia jasa. Hal ini menegaskan bahwa menjaga kualitas layanan bukan hanya kewajiban manajerial atau moral, tetapi juga kewajiban hukum. Apabila perusahaan lalai, maka hal tersebut dapat dikategorikan sebagai wanprestasi atau perbuatan melawan hukum, yang memberikan hak kepada konsumen untuk menuntut ganti rugi.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, serta kajian terhadap kebijakan dan praktik operasional J&T Express, dapat disimpulkan bahwa perusahaan telah berupaya serius dalam menjaga kualitas layanan demi mengurangi potensi kerugian konsumen. Upaya ini mencakup standarisasi SOP, pemanfaatan teknologi pelacakan real-time, peningkatan layanan pelanggan,

serta evaluasi rutin bagi kurir dan staf administrasi. Namun, implementasi di lapangan masih menghadapi kendala, seperti keterlambatan pengiriman, kelalaian kurir, maupun lambannya penanganan pengaduan, terutama pada periode sibuk. Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan internal serta mekanisme respon cepat masih perlu diperkuat.

Dari sisi konsumen, masih ditemukan kurangnya pemahaman terkait hak dan prosedur klaim ganti rugi. Banyak konsumen belum mengetahui langkah pengajuan kompensasi secara tepat, sehingga menimbulkan persepsi dirugikan meskipun perusahaan memiliki mekanisme yang berlaku. Oleh karena itu, menurut penulis, meskipun J&T Express telah berada pada jalur yang benar dalam membangun sistem pelayanan yang akuntabel, perusahaan tetap perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia, memperluas edukasi konsumen, serta memastikan transparansi dalam mekanisme pertanggungjawaban. Dengan begitu, citra perusahaan dapat tetap terjaga dan kepercayaan konsumen semakin diperkuat.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Walaupun kurir J&T Express di Cabang Kelurahan Tondo berstatus sebagai mitra dengan sistem pembayaran berbasis jumlah paket, tanggung jawab atas kerugian konsumen pada prinsipnya tetap berada pada perusahaan sebagai penyedia jasa atau pelaku usaha. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa kerugian akibat kelalaian kurir seringkali dibebankan langsung kepada kurir, sementara kerugian yang timbul di kantor atau gudang biasanya ditangani melalui mekanisme internal perusahaan. Namun demikian, dari perspektif hukum perlindungan konsumen, perusahaan tetap memiliki kewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen, baik berupa penggantian senilai barang apabila diasuransikan maupun maksimal Rp1.000.000 per paket jika tidak diasuransikan. Dengan demikian, pola kemitraan tidak menghapus tanggung jawab J&T Express dalam memberikan jaminan kepastian serta keamanan layanan kepada konsumen. Perlindungan konsumen dalam jasa pengiriman menuntut adanya keseimbangan antara hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha. Konsumen berhak memperoleh rasa aman, kenyamanan, pelayanan yang adil, serta jaminan kualitas terhadap jasa yang digunakan. Di sisi lain, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan yang transparan, berkualitas, dan dapat dipertanggungjawabkan, termasuk kewajiban menanggapi keluhan dengan tepat. Dalam praktiknya, J&T Express berupaya memenuhi kewajiban tersebut melalui penerapan SOP, pemanfaatan teknologi pelacakan paket, peningkatan mutu layanan pelanggan, serta evaluasi kinerja kurir maupun staf. Dengan demikian, pemeliharaan kualitas layanan tidak hanya merupakan bagian dari manajemen operasional, tetapi juga kewajiban hukum yang harus dijalankan secara konsisten guna melindungi hak-hak konsumen.

B. Saran

J&T Express diharapkan dapat memperkuat sistem pengawasan internal, khususnya pada tahap pengantaran oleh kurir, sehingga risiko kerugian konsumen akibat kelalaian dapat diminimalisir secara optimal. Peningkatan kualitas pelatihan bagi kurir serta keterbukaan dalam

prosedur klaim juga menjadi aspek penting yang perlu ditingkatkan guna memperkuat kepercayaan konsumen. Di sisi lain, konsumen disarankan untuk lebih cermat dalam mencantumkan data pengiriman dan memanfaatkan layanan tambahan seperti asuransi, terutama ketika mengirimkan barang dengan nilai ekonomis tinggi. Selain itu, konsumen juga sebaiknya menyimpan bukti transaksi serta mendokumentasikan kondisi barang sebelum dikirim sebagai dasar untuk mengajukan klaim apabila terjadi kerugian.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Gunawan, Widyatmi Anandy, Manga Patila, and Irzha Friskanov S. "Penyuluhan Hukum Tentang Mahasiswa Sebagai Motivator Perlindungan Konsumen Di Kota Palu." *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia* 2, no. 1 (2022): 257–62. <https://doi.org/10.54082/jamsi.190>.
- Adrianus Meliala, *Praktik Bisnis Curang*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 2006.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Pelindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014.
- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001.
- Ahmad Ali, *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis Dan Sosiologis)*, Gunung Agung, Jakarta, 2002.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011.
- Erman Rajagukguk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, CV. Mandor Maju, Bandung, 2000.
- Firman Tumantara Endipraja, *Hukum Perlindungan Konsumen "Filosofi Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan"*, Setara Press, Malang, 2016.
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008.
- Husni Syawal, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Mandor Maju, Bandung, 2000.
- Tahir, Maulana Amin, Mohamad Safrin, and Irzha Friskanov S. "Peningkatan Kesadaran Hukum Dalam Transaksi Online Di MAN 2 Palu Melalui Penyuluhan Hukum." *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia* 5, no. 2 (2025): 695–702. <https://doi.org/10.54082/jamsi.1537>.
- Yusuf Sofie, *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2007.