

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP
KETERLAMBATAN WAKTU PENGIRIMAN
BARANG**
(Studi Kasus Kantor J&T Cabang Kota Gorontalo)

Oleh
RANDI RAHIM
NIM :H.11.19.080

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian
Guna Memperoleh Gelar Sarjana*



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING
TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP
KETERLAMBATAN WAKTU
PENGIRIMAN BARANG

OLEH :

RANDI RAHIM

NIM : H1119080

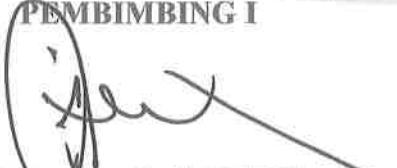
SKRIPSI

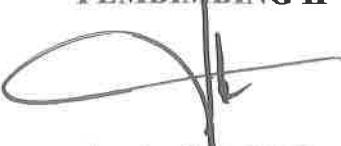
Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Hukum
Pada Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo dan Telah disetujui
oleh Tim Pembimbing Pada Tanggal 12 Desember 2024

Menyetujui:

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II


Dr. Rusmilyadi, S.H.,M.H.
NIDN: 0906037503


Arpin, S.H.,M.H
NIDN: 0904058204

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI
TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP
KETERLAMBATAN WAKTU PENGIRIMAN BARANG
(Studi Kasus J&T Cab. Kota Gorontalo)

OLEH:
RANDI RAHIM
NIM : H1119080

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada Tanggal 16 Desember 2023
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

- 
1. Dr. Hijrah Lahaling, S.H.I.,M.H Ketua (.....) *Hijrah Lahaling*
2. Yudin Yunus, SH.,MH Anggota (.....) *Yudin Yunus*
3. Aliyas, SH.,MH Anggota (.....) *Aliyas*
4. Dr. Rusmulyadi, S.H.,M.H Anggota (.....) *Rusmulyadi*
5. Arpin SH.,MH Anggota (.....) *Arpin*

Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum

DR. ASDAR ARTI, SH.,MH
NIDN : 0919037101

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini : :

Nama : RANDI RRAHIM

Nim : H1119080

Konsentrasi : HUKUM PERDATA

Program Studi : ILMU HUKUM

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini berjudul “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Keterlambatan Waktu Pengiriman Barang (Studi Kasus Kantor J&T Cabang Kota Gorontalo)” adalah benar-benar asli/merupakan karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar sarjana baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dan bimbingan dan saran pembimbing dan penguji pada saat ujian skripsi ini.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di publikasikan orang lain kecuali secara tertulis di cantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila terdapat kekeliruan dikemudian hari terbukti pernyataan yang saya buat tidak benar,maka saya akan bersedia menerima sanksi Akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan nikmat kesehatan dan keafiatan kepada penulis, sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat ujian, guna untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memberikan gambaran dan penjelasan yang menyeluruh dan mendalam mengenai “*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Keterlambatan Waktu Pengiriman Barang (Studi Kasus Kantor J&T Cabang Kota Gorontalo)*”.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan Skripsi ini yang antara lain :

1. Kepada Kedua Orang Tua tercinta, ayah Ridwan Rahim dan ibu Wiwin M. Pobi yang selalu mendoakan dan memberikan dorongan moral maupun materil hingga sampai saat ini. Terima kasih atas segala kasih sayang dan perhatiannya selama ini, terima kasih atas doa-doa yang selalu dipanjatkan dan terima kasih telah membekali penulis sampai saat ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan kasih sayang kepada mereka.
Aamiin allahhumma amin.
2. Ibu Dr. Juriko Abdussamad, M.Si., Selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo;
3. Bapak Dr. H. Abdul Gaffar La Tjokke, MSi selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo.

Bapak Dr. Asdar Arti, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo.

4. Ibu Dr. Hijrah Lahaling, S.HI, M.H., selaku Wakil Dekan bidang akademik dan keuangan Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo.
5. Bapak Jupri, S.H., M.H selaku Wakil Dekan bidang kemahasiswaan Dosen Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo.
6. Ibu Dr. Darmawati, S.H., M.H. selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo.
7. Bapak Haritsa S.H., M.H. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Gorontalo Seluruh Staf Dosen Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo.
8. Bapak Dr. Rusmulyadi, S.H., M.H, selaku pembimbing I yang telah mengarahkan dan memberikan masukan terhadap penyusunan skripsi ini.
9. Bapak Arpin, S.H.,M.H., selaku pembimbing II yang telah mengarahkan dan memberikan masukan terhadap penyusunan skripsi ini.
10. Terimakasih kepada Ikna Ekafebri Labaco, S.Psi terhadap dukungan dan Doa yang selalu diberikan

Semoga bantuan dan dorongan yang penulis terima dari semua pihak,dapat menjadi petunjuk kearah masa depan yang lebih baik. Aamiin.

Gorontalo, 23 Oktober 2023
Hormat saya,

Randi Rahim
NIM. H11.19.080

ABSTRAK

RANDI RAHIM. H1119080. TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KETERLAMBATAN WAKTU PENGIRIMAN BARANG (STUDI KASUS KANTOR J&T CABANG KOTA GORONTALO)

Penerlitian ini bertujuan (1) untuk mengetahui bentuk pengaturan tanggung jawab kantor J&T terhadap keterlambatan pengiriman barang. (2) Untuk mengetahui upaya tanggungjawab yang diberikan pelaku usaha terhadap keterlambatan pengiriman barang. Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris, yaitu suatu metode penelitian hukum yang berfungsiuntuk melihat pemberlakuan hukum atau bekerjanya hukum dalam masyarakat dengan pendekatan tersebut, penulisakan mendapatkan data-data terkait pemberlakuan suatu Undang-undang, norma dan kaidah hukum sesuai dengan objek penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bentuk keterlambatan pelaku usaha dalam pengiriman barang diantaranya (1) *Force Majeure* Pengiriman situasi dimana diluar kendali dari pelaku usaha seperti *pay day sale*, faktor cuaca dan faktor jalur transportasi ikut mempengaruhi overload pengiriman barang yang berujung keterlambatan. (2) *Delay* adalah jenis keterlambatan pengiriman barang karena ada unsur kelalaian dari si pelaku usaha maka konsumen yang mengalami keterlambatan barang dapat mengajukan klaim yang menjadi tanggung jawab *J&TExpress* dimana jumlah klaim tidak dapat diperhitungkan dengan jumlah tagihan dari J&T. (2) Bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap customer yang mengalami kendala dalam proses pengiriman khususnya dalam hal keterlambatan pengiriman dapat mengalami kerugian material dan immaterial. Antara lain karena jenis barang yang dikirim cepat kadaluarsa, atau jika barang tidak diterima tepat waktu, barang tersebut menjadi tidak dapat digunakan atau kurang bermanfaat. Rekomendasi penelitian ini adalah (1) Pihak J&T dapat memberikan informasi secara lebih terperinci kepada customer terhadap prosedur dan resiko jasa pengangkutan yang digunakan oleh masyarakat sehingga bisa melakukan penaksiran tentang kedatangan barang. (2) Perlunya memberikan kepastian hukum dengan memberikan suatu tanggung jawab berupa penggantian kerugian bagi pihak yang menggunakan jasa Jalur J&T.

Kata kunci: tanggung jawab pelaku usaha, keterlambatan pengiriman barang

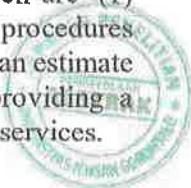


ABSTRACT

RANDI RAHIM. H1119080. THE RESPONSIBILITY OF BUSINESS ACTORS FOR DELAYS IN THE DELIVERY OF GOODS (A CASE STUDY OF THE GORONTALO CITY BRANCH OF THE J&T OFFICE)

This research aims (1) to find the form of J&T office's responsibility arrangements for late delivery of goods and (2) to find out the responsibility efforts by business actors for late delivery of goods. The type of research used is empirical juridical research, namely a legal research method that functions to see the application of law or the operation of law in society. By that approach, the researcher obtains data related to the application of a law, norms, and legal rules following the object of research. The research results indicate that the forms of delay of business actors in the delivery of goods include: (1) Force Majeure Delivery situations that are beyond the control of business actors, such as payday sales, weather factors, and transportation line factors that affect the overload of goods delivery leading to delays. (2) Delay is a type of delay in the delivery of goods because there is an element of negligence from the business actor, so consumers who experience delays in goods can submit claims to question the responsibility of J&T Express, where the amount of the claim cannot be calculated with the amount of the bill from J&T. (2) The form of responsibility of business actors towards customers who experience problems in the delivery process, especially in terms of delivery delays, can experience material and immaterial losses. Among other things, because the type of goods sent quickly expires, or if the goods are not received on time, the goods become unusable or less useful. The recommendations of this research are (1) J&T party can provide more detailed information to customers about the procedures and risks of transportation services used by the community so that they can estimate the arrival of goods. (2) The need to provide legal certainty by providing a responsibility in the form of a replacement for those who use J&T Line services.

Keywords: business actors' liability, goods delivery delay



DAFTAR ISI

SAMPUL JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Perlindungan Konsumen	10
2.1.1 Pengertian Konsumen	10
2.1.2 Pengertian Konsumen Dalam UU No. Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	14
2.1.3 Hak Konsumen.....	19
2.1.4 Kewajiban Konsumen	21

2.2 Pelaku Usaha.....	22
2.2.1 Pengertian Pelaku Usaha	22
2.2.2 Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha.....	24
2.3 Kerangka Berpikir.....	28
2.4 Definisi Operasional.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Objek Penelitian.....	30
3.3 Lokasi & Wantu Penelitian	30
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	30
3.5 Populasi Dan Sampel	31
3.5.1 Popolasi	31
3.5.2 Sampel.....	31
3.6 Tehnik Pengumpulan Data.....	32
3.7 Tehnik Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	33
4.2 Bentuk Keterlambatan Pelaku Usaha Dalam Pengiriman Barang	37
4.2.1 <i>Force Majure Pengiriman</i>	39
4.2.2 <i>Delay</i>	60

4.3 Bentuk Tanggung Jawab Yang Diberikan Pelaku Usaha Terhadap Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Dari Customer	69
4.3.1 Pengembalian Dana.....	69
BAB V PENUTUP.....	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	x

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industrialisasi di dunia saat ini sangatlah penting karena memungkinkan masyarakat untuk hidup berdampingan secara damai di bidang yang sama dengan tetangganya namun tetap dapat memenuhi kebutuhan dasarnya. Akibatnya, perekonomian perdagangan menjadi semakin tidak stabil, dan terdapat berbagai tantangan di kalangan pengusaha, konsumen, dan pejabat pemerintah. Fakta ini mengakibatkan status konsumen lebih tinggi dibandingkan pemilik bisnis. Dengan adanya Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka kondisi pola pikir dunia usaha bangsa saat ini sangatlah diperlukan.

Tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen secara umum mempunyai prinsip-prinsip hukum, seperti prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan, prinsip praduga selalu bertanggung jawab, prinsip praaduga untuk tidak selalu bertanggung jawab, prinsip tanggung jawab mutlak, dan prinsip tanggung jawab dengan pembatasan. Disisi lain pelaku usaha terikat untuk memperhatikan apa yang menjadi hak-hak dari konsumen.

Dan yang inti dari tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen dapat berupa penggantian dengan barang dan/atau jasa yang sama dan penggantian dengan sejumlah uang. Dan yang menjadi upaya-upaya dari pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen yang pertama

adalah dasar pertanggung jawaban yang terdiri dari pertanggung jawaban
publik dan

pertanggung jawaban privat, yang kedua adalah pembuktian yang terdiri dari sisi perbuatan wanprestasi dan perbuatan melanggar hukum, dan yang ketiga juga paling utama adalah ganti kerugian berupa, ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran dan kerugian konsumen berdasarkan perbuatan wanprestasi dan perbuatan melanggar hukum.

Oleh karena itu, begitu pentingnya tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen berupa prinsip-prinsip hukum seperti memberi ganti kerugian berupa uang apabila mengakibatkan sakit. Namun, sampai saat ini kerugian immateril yang diderita konsumen seperti rasa kecewa, sakit hati, marah dan sebagainya tidak pernah diperhitungkan oleh pelaku usaha. Dan juga tidak semua pelaku usaha bertanggung jawab memberi ganti kerugian karena masih kurangnya kesadaran hukum dari pelaku usaha. Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (inggris-Amerika), atau *consumer/konsumet* (belanda).

Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi dia berada. Secara harafian arti kata consumer adalah (lawan dari prudusen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula kamus bahasa inggris-indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.¹

Pengertian “konsumen” di Amerika Serikat dan MEE, kata “konsumen” yang berasal dari *consumer* sebenarnya berarti “pemakai”. Namun, di Amerika

¹ Az. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, (jakarta:Diadit Media, 2001), hal.3

Serikat kata ini diartikan sebagai “korban pemakai produk yang cacat”, baik korban tersebut pembeli, bukan pembeli, bahkan juga korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula bahkan oleh korban yang bukan pemakai. Dalam rangka mengejar dan mencapai hal tersebut, pada akhirnya baik langsung atau tidak langsung atau tidak langsung, maka konsumenlah yang pada umumnya merasakan dampaknya. Sebagai hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan terhadap konsumen merupakan suatu keharusan yang diajukan terhadap konsumen, karena dalam hal ini telah diatur dalam Peraturan Perundang-undangan Perlindungan Konsumen.

Menurut ketentuan pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak sebagai berikut :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa, serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi, serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas infirmasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari sembilan butir hak konsumen yang diberikan di atas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen

merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat.

Selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa dalam penggunanya., maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan infirmasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.

Dalam pasal 1 angka 3 UU No. Tahun 1999 disebabkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Dalam penjelasan undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, importir, pedagang, distributor dan lain-lain. Kajian perlindungan terhadap konsumen tidak dapat dipisahkan dari telaah hak-hak dan kewajiban produsen. Berdasarkan *Directive*, pengertian “produsen” meliputi :

1. Pihak yang menghasilkan produk akhir berupa barang-barang manufaktur.

Mereka ini bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari barang yang mereka edarkan ke masyarakat, termasuk bila kerugian timbul akibat cacatnya barang yang merupakan komponen dalam proses produksinya.

2. Produsen bahan mentah atau komponen suatu produk
3. Siapa saja, yang dengan membubuhkan nama, merek, ataupun tanda-tanda lain pada produk menampakan dirinya sebagai prodisen dari suatu barang.

Hak-hak produsen dapat ditemukan antara lain pada faktor-faktor yang membebaskan produsen dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen, meskipun kerusakan timbul akibat cacat pada produk, yaitu apabila:

1. Produk tersebut sebenarnya tidak diedarkan
2. Cacat timbul dikemudian hari
3. Cacat timbul setelah produk berada diluar kontrol produsen
4. Barang yang diproduksi secara individual tidak untuk keperluan produksi
5. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan, yang ditetapkan oleh penguasa.

Dalam pasal 6 UU No. 8 Tahun 1999 produsen disebut sebagai pelaku usaha yang mempunyai hak sebagai berikut :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa

kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau/jasa yang diperdagangkan

- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturanperundang-undangan.

Adapun dalam pasal 7 diatur kewajiban dari pelaku usaha, sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- g. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Dalam UUPK tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan kepada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/atau diproduksi sampai pada tahapan purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. hal ini tentu disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang

dirancang/atau diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.

Dalam hal ini tanggung jawaban pelaku usaha terhadap konsumen sangat diperlukan, mengingat bahwa konsumen berhak mendapatkan perlindungan serta mendapatkan jaminan perlindungan terhadap konsumen yang mengalami dampak kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha. Berikut adalah data mengenai konsumen yang mengalami kerugian :

TABEL 1
Data keterlambatan pengiriman barang

No	Nama	Barang	Bulan
1.	Andriani Nusi	perlengkapan kosmetik	Februari 2021
2.	Andi Yusni	Perlengkapan Kosmetik	Maret 2023
3	Lantu Amuda	Pakaian	Juni 2023

(Sumber Data: J&T Cabang Kota Gorontalo, 2023)

Berdasarkan data diatas terlihat beberapa paket barang milik konsumen yang mengalami keterlambatan tiba di lokasi tujuan. Pertama milik Ibu Andriani Nusi berupa perlengkapan kosmetik yang terjadi di bulan februari dikarenakan faktor cuaca sehingga telat dari jadwal perkiraan kedatangan barang. Lalu Ibu Andi Yusni barang berupa perlengkapan kosmetik, dimana terjadi sekitaran awal

bulan maret. Selanjutnya ada Bapak Lantu Amuda Dimana barangnya berupa paketan pakaian yang terjadi dibulan Juni 2023 karena faktor sarana transportasi (jalan rusak) sehingga menyebabkan paket mengalami keterlambatan tiba di lokasi pengiriman.

Dengan uraian di atas, penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul **“Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Keterlambatan Waktu Pengiriman Barang (Studi Kasus Kantor J&T Cabang Gorontalo).”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk keterlambatan pelaku usaha dalam pengiriman barang?
2. Bagaimana upaya tanggung jawab pelaku usaha terhadap keterlambatan pengiriman barang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bentuk pengaturan tanggung jawab kantor J&T terhadap keterlambatan pengiriman barang.
2. Untuk mengetahui upaya tanggung jawab yang diberikan pelaku usaha terhadap keterlambatan pengiriman barang.

1.4 Manfaat penelitian

Setiap penelitian dilakukan sebagai disiplin ilmu pengetahuan, khususnya ilmu hukum perdata dianggap memiliki nilai yang bermanfaat apabila

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini memperluas pengetahuan bagi

penulis tentang perlindungan bagi konsumen dan hukum perjanjian dalam penggunaan jasa pengiriman barang, serta hak-hak dari konsumen dan undang-undang tentang perlindungan konsumen.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis bagi penulis yakni sebagai sumber informasi bagi masyarakat tentang hukum perjanjian dan pihak yang berkepentingan. Dan juga sebagai bahan pelengkap bagi penelitian yang relevan dengan skripsi ini. Dan juga sebagai referensi bagi penulis lain yang mempunyai keterkaitan untuk mengembangkan penelitiannya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Konsumen

2.1.1 Pengertian Konsumen

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun mahluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Jika tujuan dari melakukan pembelian produk untuk dijual kembali, maka dia disebut distributor. Selain barang, jasa juga adalah produk yang dihasilkan oleh produsen/pelaku usaha. Meskipun jasa tidak terlihat jelas, namun jasa juga menimbulkan hubungan yang saling terikat antara konsumen dan pelaku usaha.

Kata konsumen berasal dari bahasa inggris, yaitu consumer atau dalam bahasa belanda *consument*. Jadi konsumen dapat diartikan sebagai “orang yang memerlukan, menggunakan, membelanjakan, pemakai, pengguna, atau pembutuh”.²

Sebagai suatu konsep, “konsumen” telah diperkenalkan beberapa puluh tahun lalu di berbagai negara dan sampai saat sudah puluhan negara memiliki undang-undang atau peraturan khusus yang memberikan perlindungan kepada konsumen termasuk penyediaan sarana peradilannya. Sehubungan dengan perkembangan itu, berbagai negara telah menetapkan hak-hak konsumen yang digunakan sebagai landasan pengaturan

² NHT Siahaan, Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk, Panterei, Jakarta, 2005, hal.22.

perlindungan kepada konsumen.

Di samping itu telah berdiri organisasi konsumen internasional, yaitu *international organization of consumer union* (IOCU). Di indonesia pula telah berdiri berbagai organisasi konsumen seperti yayasan lembaga konsumen indonesia (YLKI) di Jakarta, dan organisasi konsumen lain di Bandung, Yogyakarta, Surabaya, dan sebagainya.³ Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata consumer (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda).

Pengertian dari consumer atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harafian arti kata consumer adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula kamus bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata consumer sebagai pemakai atau konsumen.⁴

Istilah pemakai, pemanfaat dan pengguna dalam undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK) tidak diterangkan secara terperinci. Namun dalam undang-undang ini terdapat istilah “pemanfaat”. Namun oleh tim perlindungan konsumen yang dibentuk oleh menteri kehakiman RI pada tahun 1998, menafsirkan pengertian mengenai pemakai, pengguna dan pemanfaatan, yaitu sebagai berikut:⁵

³ CellinaKristiyani, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jkarta: Sinar Grafika, 2014), hal. 22

⁴ Az Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, (Jakarta: Diadit Media, 2001), hal. 3

⁵ Widi Nugrahaningsih, Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online, (CV PUSTAKA BENGAWAN, 2017) hal. 1-2

1. Pemanfaat, adalah setiap konsumen yang memanfaatkan jasa-jasa yang diberikan kepada konsumen. Misalnya jasa bantuan hukum, jasa pelayanan kesehatan, jasa transportasi, dan lainnya.
2. Pemakai, adalah setiap orang konsumen yang memakai barang-barang yang tidak mengandung listrik atau elektronik, misalnya pemakaian sandang, pangan dan papan.
3. Pengguna, adalah setiap orang yang menggunakan barang-barang yang mengandung listrik dan elektronik. Misalnya TV, ATM, Komputer dan lainnya.

Sedangkan apabila dilihat dari memperoleh barangnya, konsumen dapat dibedakan menjadi :

1. Pembeli. Adalah konsumen yang cara memperoleh barang dan atau jasa melalui proses membeli dengan jumlah uang. Dengan demikian, pada saat proses transaksi (proses jual beli) tersebut muncul adanya perjanjian yang mengikat antara pelaku usaha dan konsumen untuk mematuhi perjanjian tersebut.
2. Pengguna, yaitu konsumen yang cara memperoleh barang dan atau jasa melalui cara selain membeli. Misalnya, mendapatkan hadiah, hibah atau warisan.

Dengan demikian dalam hal ini menyebabkan konsumen tidak terikat perjanjian terhadap pelaku usaha. Namun konsumen tetap mendapatkan perlindungan hukum oleh negara melalui mekanisme yang ada dan ditetapkan dalam perundang-undangan. Tampaknya perlakuan

hukum yang lebih bersifat mengatur dan/atau mengatur dengan diimbangi perlindungan, merupakan pertimbangan tentang perlunya perbedaan dari konsumen itu.

Az. Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni:

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk keperluan tertentu
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial)
- c. Konsumen akhir, adalah setiap alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersial).

Bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital, berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Kalau ia distributor atau pedagang berupa barang setengah jadi atau barang jadi yang menjadi mata dagangannya. Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa itu di pasar industri atau pasar produsen.

Sedangkan bagi konsumen akhir, barang dan/jasa itu adalah barang atau jasa konsumen, yaitu barang atau jasa yang biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga atau rumah tangganya (produk konsumen). Barang atau jasa konsumen ini umumnya diperoleh di pasar-

pasar konsumen, dan terdiri dari barang atau jasa yang umumnya digunakan di dalam rumah tangga masyarakat.

Bagi konsumen akhir (selanjutnya disebut konsumen), mereka memerlukan produk konsumen (barang dan/jasa konsumen) yang aman bagi kesehatan kesehatan tubuh atau keamanan jiwa, serta pada umumnya untuk kesejahteraan keluarga atau rumah tangganya. Karena itu yang diperlukan adalah kaidah-kaidah hukum yang menjamin syarat-syarat aman setiap produk konsumen bagi konsumsi manusia, dilengkapi dengan informasi yang benar, jujur, dan bertanggung jawab.

Karena pada umumnya konsumen tidak mengetahui dari bahan apa suatu produk itu dibuat, bagaimana proses pembuatannya serta strategi pasar apa yang dijalankan untuk mendistribusikannya, maka diperlukan kaidah hukum yang dapat melindungi. Perlindungan itu sesungguhnya berfungsi menyeimbangkan kedudukan konsumen dan pengusaha, dengan siapa mereka saling berhubungan dan saling membutuhkan.

Keadaan seimbang di antara para pihak yang saling berhubungan, akan lebih menerbitkan keserasian dan keselarasan materil, tidak sekedar formil, dalam kehidupan manusia indonesia sebagaimana dikehendaki oleh falsafah bangsa dan negara ini.⁶

2.1.2 Pengertian Konsumen dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pengertian konsumen menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang

⁶ Az Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, (jakarta: Diadit media, 2001), hal. 15-16

hukum perlindungan konsumen dalam pasal 1 ayat (2) yakni:

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendir, keluarga, orang lain, maupun mahluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Unsur-unsur definisi konsumen :⁷

a. Setiap Orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut natuurlike person atau termasuk juga badan hukum (rechtperson). Hal ini berbeda dengan pengertian yang diberikan untuk “pelaku usaha” dalam pasal 1 angka (3), yang secara eksplisit membedakan kedua pengertian person di atas, dengan menyebutkan kata-kata: “orang perseorangan atau badan usaha”.

Tentu yang paling tepat tidak membatasi pengertian konsumen harus mencakup juga badan usaha dengan makna lebih luas daripada badan hukum. UUPK tampaknya berusaha menghindari penggunaan kata “produsen” sebagai lawan kata “konsumen”.

Untuk itu, digunakan kata “pelaku usaha” yang bermakna lebih luas. Istilah terakhir ini untuk memberi arti sekaligus bagi kreditur (penyedia dana), produsen, penyalur, penjual, dan terminologi lain yang lazim diberikan. Bahkan, untuk kasus-kasus yang spesifikasi

⁷ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen,(Jakarta : Grasindo, 2000), hal 4-9

seperti dalam kasus periklanan, pelaku usaha ini juga mencakup perusahaan media, tempat itu yang ditayangkan.

b. Pemakai

Sesuai dengan bunyi penjelasan pasal 1 angka (2) UUPK, kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (ultimate consumer). Istilah “pemakai” dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekligus menunjukan, barang dan/jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli. Artinya, sebagai konsumen tidak selalu harus memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/jasa itu.

Dengan kata lain, dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak perlu harus kontraktual (the privity of contract). Konsumen memang tidak sekedar pembeli (buyer atau koper) tetapi semua orang (perorangan atau badan usaha) yang mengonsumsi jasa dan/atau barang. Jadi, yang paling penting terjadinya suatu transaksi konsumen (consumer transaction) berupa peralihan barang dan/atau jasa, termasuk peralihan kenikmatan dalam menggunakannya.

c. Barang dan/atau Jasa

Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang atau jasa. Semula kata produk hanya mengacu pada pengertian barang. Dalam dunia perbankan, misalnya istilah produk dipakai juga untuk menamakan jenis-jenis layanan perbankan.

UUPK mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuka diperdagangkan, diapakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Uupk tidak menjelaskan perbedaan istilah istilah “dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan”.

Sementara itu jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasiyang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pengertian “disediakan bagi masyarakat” menunjukan, jasa itu harus ditawarkan kepada masyarakat. Artinya, harus lebih dari satu orang. Jika demikian halnya, layanan yang bersifat khusus (tertutup) dan individual, tidak tercakup dalam pengertian tersebut. Kata- kata “ditawarkan kepada masyarakat” itu harus ditafsirkan sebagai bagian dari suatu transaksi konsumen.

Artinya, seseorang yang karena kebutuhan mendadak lalu menjual rumahnya kepada orang lain, tidak dapat dikatakan perbuatannya itu sebagai transaksi konsumen. Si pembeli tidak dapat dikategorikan sebagai “konsumen” menurut UUPK.

d. Yang tersedia dalam Masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran(lihat juga bunyi pasal 9 ayat (1) huruf e UUPK). Dalam perdagangan yang makin kompleks dewasa ini, syarat itu tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen. Misalnya,

perusahaan pengembangan (developer) perumahan sudah biasa mengadakan transaksi terlebih dulu sebelum bangunannya jadi. Bahkan, untuk jenis-jenis transaksi tertentu, seperti futurestranding, keberadaan barang yang diperjualbelikan bukan suatu yang diutamakan.

- e. Bagi Kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang Lain, Mahluk Hidup Lain.

Transaksi konsumen ditunjukan untuk diri sendiri, keluarga, orang lain, dan mahluk hidup lain. Usnur yang diletakan dalam definisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekedar ditunjukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukan bagi orang lain (diluar diri sendiri dan keluarganya), bahkan untuk mahluk hidup lain, seperti hewan dan tumbuhan. Dari sisi teori kepentingan, setiap tindakan manusia adalah bagian dari kepentingannya.

Oleh sebab itu, penguraian unsur itu tidak menambah makna apa-apa karena pada dasarnya tindakan memakai suatu barang dan/atau jasa (terlepas ditunjukan untuk siapa dan mahluk hidup lain), juga tidak terlepas dari kepentingan pribadi. Seorang yang membeli makanan untuk kucing peliharaannya, misalnya, berkaitan dengan kepentingan pribadi orang itu untuk memiliki kucing yang sehat.

- f. Barang dan/atau Jasa itu tidak untuk diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas, yakni hanya konsumsi akhir. Batasan itu sudah biasa dipakai dalam peraturan

perlindungan konsumen di berbagai negara. Secara teoritis hal demikian terasa cukup baik untuk mempersempit ruang lingkup pengertian konsumen, walaupun dalam kenyataannya, sulit menetapkan batas-batas seperti itu.

2.1.3 Hak Konsumen

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan hak-haknya konsumen yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen yang sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen. Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu:

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*)
4. Utnuk di dengar (*the right to be heard*)

Empat definisi ini diakui secara internasional.

Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang yeng tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union* (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat. Namun, tidak semua

organisasi konsumen menerima penambahan hak-hak tersebut. Mereka bebas untuk menerima semua atau sebagian.

YLKI, misalnya, memutuskan untuk menambahkan satu hak lagi sebagai pelengkap empat hak dasar konsumen, yaitu hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat sehingga keseluruhannya dikenal sebagai panca hak konsumen.²⁰ Langkah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen harus diawali dengan upaya memahami hak-hak pokok konsumen, yang dapat dijadikan sebagai landasan perjuangan untuk mewujudkan hak-hak tersebut.

Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam pasal 4 UU No. 8 tahun 1999 adalah sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c. Hak atas infprmasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasayang digunakan
- e. Hak untuk mendapatkan Advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi dan ganti rugidan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Disamping hak-hak dalam pasal 4, juga terdapat hak-hak konsumen

yang dirumuskan dalam pasal-pasal berikutnya, khususnya dalam pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen.

Akhirnya, jika semua hak-hak yang disebutkan itu disusun kembali secara sistematis (mulai dari yang diasumsikan paling mendasar), akan diperoleh urutan sebagai berikut :

- a. Hak Konsumen Mendapatkan Keamanan
- b. Hak untuk Mendapatkan Informasi yang Benar
- c. Hak untuk Didengar
- d. Hak untuk Memilih
- e. Hak untuk Mendapatkan Produk Barang dan/atau Jasa Sesuai dengan NilaiTukar yang Diberikan
- f. Hak untuk Mendapatkan Ganti Kerugian
- g. Hak untuk Mendapatkan Penyelesaian Hukum
- h. Hak untuk Mendapatkan Lingkungan Hidup yang Baik dan Sehat
- i. Hak untuk Dilindungi dari Akibat Negatif Persaingan Curang
- j. Hak untuk Mendapatkan Pendidikan Konsumen

2.1.4 Kewajiban Konsumen

Selain memperoleh hak tersebut, sebagai *balance*, konsumen juga diwajibkan untuk:

- a. Membaca atau mengikuti informasi dan prosedur pemakaian atau

- pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
 - c. Membayar sesuai dengan nilai tukar disepakati
 - d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut Itu dimaksud agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimum atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya.

2.2 Pelaku Usahan

2.2.1 Pengertian Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha dalam pasal 1 angka 3 No. 8 Tahun 1999 disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri mapun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Para pelaku usaha yang dimaksud dalam UU ini tidak dibatasi hanya pabrikan saja, melainkan juga para distributor (dan jaringannya), serta termasuk para importir. Selesai itu juga para pelaku usaha periklanan meskipun secara prinsip kegiatan pelaku usaha pabrikan dan distributor berbeda, namun undang- undang tidak membedakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua pelaku usaha tersebut, demikian juga berbagai

larangan yang dikenakan untuk keduanya, yang sedikit berbeda adalah sifat saat terbitnya pertanggung jawaban terhadap kegiatan usaha yang dilakukan oleh masing-masing pelaku usaha terhadap para konsumen yang mempergunakan barang dan/atau jasa yang dihasilkan.

Adapun hakpelaku usaha dalam UUPK diatur dalam pasal 6 (tentang pelakuusaha) dan pasal 7 (mengenai kewajiban pelaku usaha).

1. Hak pelaku usaha

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak untuk:

- a. Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisidan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- b. Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- c. Melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukumsengketa konsumen
- d. Rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugiankonsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

2. Kewajiban pelaku usaha

Sebagai konsekuensi dari pihak konsumen, maka kepada pelaku

usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisidan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- c. atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang di produksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu, serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau pengganti atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggunaan apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Jika di simak baik-baik, jelas bahwa kewajiban-kewajiban tersebut merupakan manifestasi hak konsumen dalam sisi lain yang ditargetkan untuk menciptakan tanggung jawab pada diri para pelaku usaha.

2.2.2 Perbuatan yang dilarang Bagi Pelaku Usaha

Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha diatur dalam BAB IV undang-undang tentang perlindungan konsumen yang terdiri dari 10 pasal, dimulai dengan pasal 8 sampai dengan pasal. Seperti telah disinggung pada awal tulisan ini bahwa pelaku usaha, menurut undang-undang selain pelaku usaha pabrikan dan pelaku usaha distributor (dan jaringannya), juga meliputi pelaku usaha yang secara khusus dilarang untuk dilakukan oleh pelaku usaha pabrikan dan/atau distributor (berikut jaringannya).

Pada dasarnya undang-undang tidak memberikan perlakuan yang berbeda kepada masing-masing pelaku usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha tersebut, sepanjang para pelaku usaha tersebut menjalankannya secara benar dan memberikan informasi yang cukup, relevan, dan dapat dipertanggung jawabkan, serta tidak menyesatkan konsumen konsumen yang akan mempergunakan atau memakai atau memanfaatkan barang dan/atau perdagangan yang diberikan tersebut.

Ketentuan pasal 8 merupakan satu-satunya ketentuan umum, yang berlaku secara general bagi kegiatan usaha dari para pelaku usaha pabrikan atau distributor di 25 Negara Republik Indonesia. Larangan meliputi kegiatan pelaku usaha untuk melaksanakan kegiatan produksi dan/atau perdagangan barang dan/atau jasa yang :

1. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, atau netto dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label etiket barang tersebut
3. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.
4. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
5. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
6. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.
7. Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tersebut.
8. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label.
9. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku

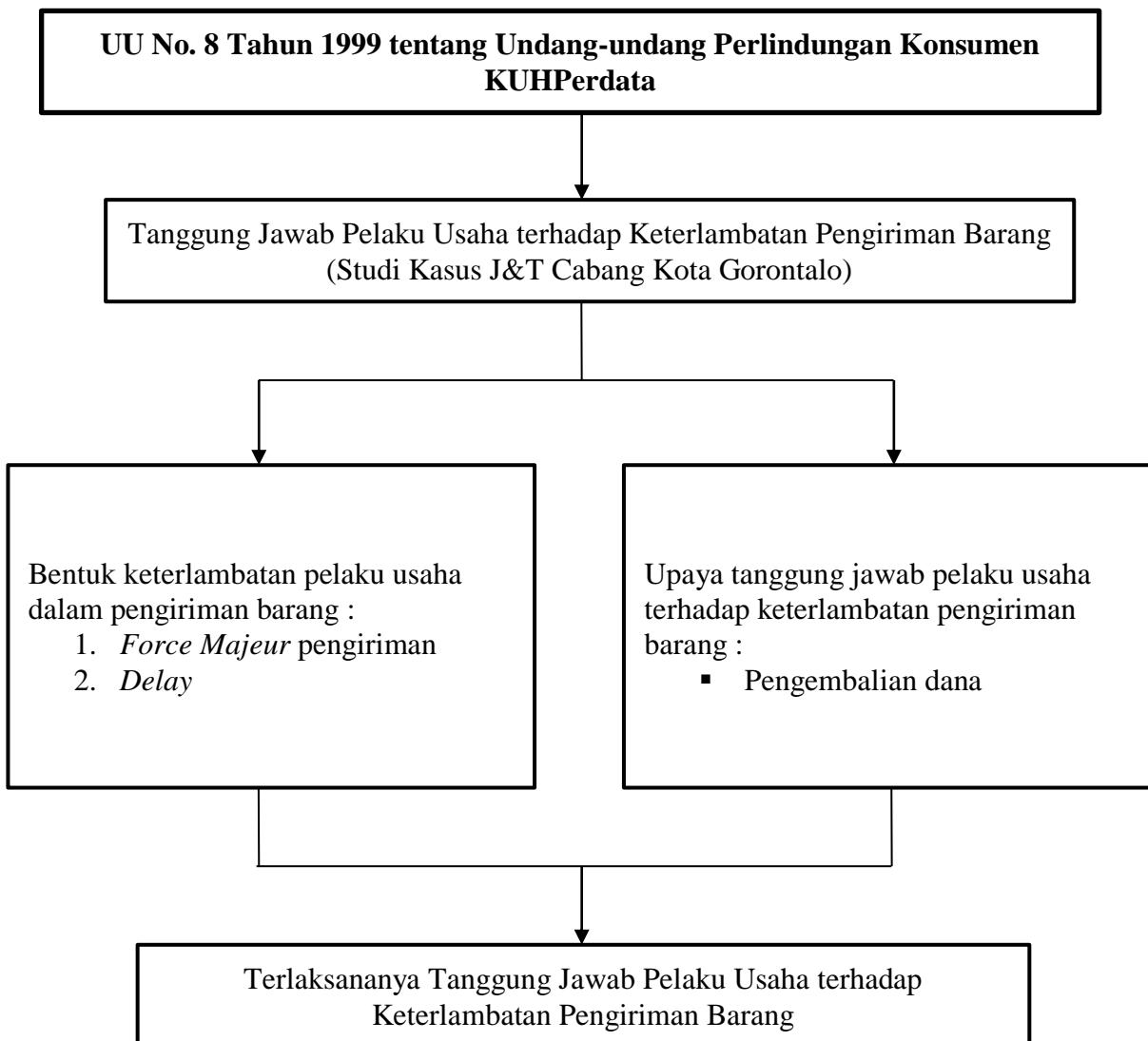
usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat.

10. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Secara garis besar larangan yang dikenakan dalam pasal 8 undang-undang tersebut dapat kita bagi ke dalam dua larangan pokok yaitu :

1. Larangan mengenai produk itu sendiri, yang tidak memenuhi syarat dan standar yang layak untuk dipergunakan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen
2. Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar, dan tidak akurat, yang menyesatkan konsumen

2.3 Kerangka Pikir



2.4 Definisi Operasional

1. Konsumen adalah pemakai barang hasil produksi (makanan, bahan pakaian, dan semacamnya), pemakai jasa (pelanggan), dan penerima pesan iklan.
2. usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
3. Jasa pengiriman barang adalah suatu bentuk pelayanan publik yang menawarkan kemudahan dalam proses mengirim suatu barang dari suatu kota ke kota lain dengan aman dan dapat dipertanggung jawabkan oleh pidak jasa tersebut, pengiriman bias berbentuk logistic, dokumen, elektronik dan lainnya.
4. Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatannya yang disengaja maupun tidak disengaja
5. Pengiriman barang adalah pihak yang berkepentingan dan secara langsung terkait dalam perjanjian pengiriman barang, karena berkedudukan sebagai pihak dalam perjanjian.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris, yaitu suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat pemberlakuan hukum atau bekerjanya hukum dalam masyarakat dengan pendekatan tersebut, penulis akan mendapatkan data-data terkait pemberlakuan suatu Undang-undang, norma dan kaidah hukum sesuai dengan objek penelitian.⁸

3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah “tanggung jawab pelaku usaha terhadap Keterlambatan pengiriman barang”

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Gorontalo, dalam hal ini di lakukan penelitian di J&T Cabang kota gorontalo. Pilihan lokasi penelitian tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa pihak ekspedisi tersebut menyimpan data dan dokumen yang diperlukan oleh penulis. Adapun waktu penelitian ini dilakukan selama 2 bulan dari bulan juni September bulan Oktober 2023.

3.4 Jenis dan Sumber Data

- a. Jenis data Untuk penelitian ini, penulis menggunakan data yang relevansi dengan judul penelitian yaitu berdasar pada Undang-Undang Perlindungan konsumen

⁸ Zainudin Ali, 2014, Metode Penelitian Hukum. Jakarta; Sinar Grafika, hal. 31

- b. Sumber data Sumber data adalah unsur pendukung dari penelitian yang difokuskan oleh penulis berkaitan dengan kasus-kasus tertentu.

Adapun sumber data :

- a. Data primer, menurut Suratman dan Philips adalah data yang didapat langsung dari masyarakat sebagai sumber pertama dengan melalui penelitian lapangan.⁹
- b. Data sekunder, menurut Supratman Dan Philips Dhilah, yaitu meliputi buku-buku, arsip, register atau data yang sudah ada pada objek penelitian atau dokumen-dokumen, literatur-literatur, hasil-hasil penelitian sebelumnya serta doktrin atau teori terkait tentang objek penelitian.¹⁰

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Menurut Ridwan¹¹ adalah keseluruhan pihak yang berkaitan dengan permasalahan yang menjadi objek penelitian, jadi dapat dikatakan bahwa populasi dalam penelitian ini adalah pihak dari kantor J&T cabang kota Gorontalo.

3.5.2 Sampel

Sampel menurut siyoto & sodik sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Adapun sampel dalam peneliti ini

⁹ Suratman dan Philips Dhillah, 2014. Metode Penelitian Hukum, Afabeta, Bandung, hal, 55

¹⁰ Ibid, hal 56

¹¹ Ridwan, 2008, Metode Penelitian, Ghalia Indonesia, Jakarta, hal 55

adalah;

- a. 1 Orang Koordinator Cabang Gorontalo
- b. 3 Orang konsumen yang mengalami ketidaktepatan waktu dalam pengiriman barang

3.6 Tehnik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Wawancara, menurut Mukti Fajar dan Yulianto Ahmad yaitu calon peneliti mengadakan Tanya jawab secara langsung dengan responden atau narasumber atau informan untuk mendapatkan informasi objek penelitian.¹²dengan dengan pihak yang terkait dengan masalah yang dibahas, dalam hal ini pihak pihak J&T Cabang Kota Gorontalo.
- b. Dokumen, yaitu calon peneliti memperoleh data yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dikaji. Teknik ini dilakukan dengan cara memperoleh informasi dari berbagai buku dan literatur.

3.7 Tehnik Analisis Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini akan dianalisis secara kualitatif, maka penelitian ini adalah penelitian yang akan dilakukan secara terencana dan sistematis untuk mendapatkan jawaban pemecahan masalah berkaitan dengan permasalahan yang terjadi.

¹² Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, 2010, Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hal 161

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Jet dan Tony Chen mendirikan PT Global Jet Express, yang juga dikenal sebagai J&T Express, pada tanggal 20 Agustus 2015. J&T Express adalah bisnis kurir baru yang beroperasi di Indonesia yang dipersiapkan untuk menawarkan layanan transportasi paket yang cepat, sederhana, dan dapat diandalkan kepada masyarakat Indonesia. Dengan mengandalkan inovasi teknis pada sistem transportasi, layanan yang mengedepankan akuntabilitas sebagai janji, dan tentu saja harga yang terjangkau, J&T Express sangat antusias untuk menjadi bisnis ekspres yang menjadi pilihan utama masyarakat Indonesia.

J&T Express merupakan Perusahaan layanan pengiriman barang, baik berupa dokumen maupun paket. J&T Express adalah perusahaan baru yang juga menggunakan IT dalam menawarkan jasanya, mereka menawarkan kelebihan berupa jemput barang. Sehingga para pelanggan tak perlu mendatangi kantor J&T jika ingin mengirimkan barang yang jelas, real time tracking dan reporting. Dari sini kami bangun layanan kami,” lanjut Robin Lo, Direktur J&T Express. Pertumbuhan yang dibukukan J&T Express sepanjang kuartal 1 tahun 2017 ini bisa mencapai 20% per bulan. Bahkan, berkat kerja sama mereka dengan Shopee, mereka menganalisis pertumbuhan yang bisa diraup bisa mencapai minimal 100%-200%.

20 Agustus 2015 menjadi permulaan dalam sejarah perjalanan J&T Express. Tepat di hari tersebut PT Global Jet Express meresmikan kantor pusatnya di Pluit, Jakarta Utara. Diresmikan oleh CEO J&T Express, Bapak Jet Lee menandakan dimulainya jam kerja seluruh team J&T Express di Indonesia. Turut dihadiri oleh segenap Direksi dan staff, kantor pusat di dominasi dengan dekorasi warna merah dan putih sesuai warna korporat. Kemeriahinan berlanjut di perayaan grand opening yang berlangsung di Nang Xiang resto di Hotel Sultan Jakarta, acara ini dihadiri oleh Direksi, Staff, Regional Manager, serta beberapa tamu kehormatan dari partner J&T Express. Untuk pertama kali nya dance korporat atau yang biasa di sebut sebagai J&T Dance di tunjukkan serta di tarikan bersama sama. Tarian ini merupakan simbol semangat dan kebersamaan internal untuk selalu bersemangat dan menjunjung tinggi rasa solidaritas antar sesama keluarga J&T Express. Hadir sebagai perusahaan express baru di Indonesia, J&T Express siap melayani Indonesia untuk mendapatkan pelayanan kiriman paket yang cepat, nyaman dan terpercaya. Meskipun merupakan pemain baru di bidang express, J&T Express optimis dapat menjadi perusahaan express yang menjadi pilihan pertama masyarakat Indonesia dengan mengandalkan inovasi teknologi pada sistem pengiriman, pelayanan yang mengutamakan tanggung jawab sebagai komitmen, serta harga yang terjangkau tentunya dengan kualitas premium. Demi memenuhi kebutuhan jasa pelayanan J&T Express meluncur berbagai inovasi salah

satunya yaitu J&T Express Agen. Hal tersebut dapat didaftarkan dan dimiliki oleh perorangan.

Visi J&T Express

Memajukan dan mengembangkan perusahaan jasa titipan/cargo dengan managemen resiko yang handal, terkemuka dan dipercaya oleh masyarakat di seluruh Indonesia, serta mensejahterakan masyarakat kurang mampu.

Misi J&T Express

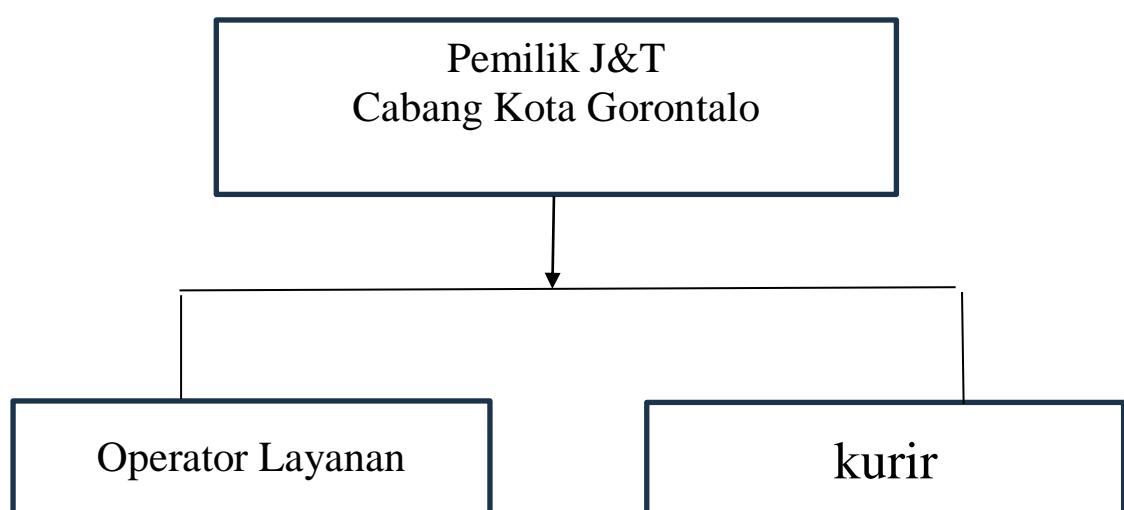
1. Menyediakan produk jasa angkutan/titipan ke seluruh pelosok Indonesia dengan mengutamakan kepuasaan customer.
2. Menyelenggarakan kegiatan usaha yang menciptakan iklim kerja yang kondusif bagi komunitas perusahaan untuk berkonstribusi secara maksimal demi pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan.
3. Menjalankan bisnis cargo atau jasa titipan dan managemen resiko secara etikal untuk meningkatkan nilai pemegang saham secara maksimal.
4. Berperan serta dalam usaha pengembangan ekonomi nasional.
5. Berusaha dan bekerja dengan semangat, bertumbuh kembang bersama pelanggan dan peningkatan modal untuk kepentingan pemegang saham.
6. Turut serta membantu pemerintah dalam mengurangi kemiskinan dengan memberi santunan kepada anak yatim piatu dan kaum

dhuafa.

7. Membuka lapangan kerja bagi masyarakat luas, terutama masyarakat menengah ke bawah dengan penghasilan maksimal sesuai kebutuhan pemerintah.
8. Membantu pemerintah dalam peningkatan ekonomi rakyat dengan pendistribusian barang-barang kebutuhan rakyat sampai ke pelosok tanah air dengan harga yang terjangkau

Struktur Organisasi J&T Express Cabang Kota Gorontalo

Dalam suatu organisasi apapun pastilah terdapat suatu garis komando, yang akan mengatur sistem dalam pekerjaan. Supaya dalam menjalankan setiap kegiatannya, semua bisa dilakukan dengan lancar. Disamping itu struktur organisasi berguna untuk seseorang dari luar perusahaan mengetahui siapa yang berwenang dalam perusahaan tersebut. Berikut adalah struktur organisasi J&T Express Cabang Kota Gorontalo.



Gambar Struktur J&T Express Cabang Kota Gorontalo, 2023

Ada 3 macam produk layanan yang ditawarkan oleh J&T cargo yakni layanan SLA, kargo kecil dan layanan kargo standar.

4.2 Bentuk Keterlambatan Pelaku Usaha Dalam Pengiriman Barang

Keterlambatan yang dilakukan pelaku usaha dalam pengiriman barang bisa dikatakan hampir 80% pernah mengalami keterlambatan¹³.

Keterlambatan barang sering berulang pada aspek yang dipengaruhi maupun faktor yang mempengaruhi. Seringnya terjadi keterlambatan pekerjaan dari jadwal yang telah direncanakan dapat disebabkan oleh beberapa hal, bisa saja dikarenakan faktor internal ataupun eksternal yang terjadi. Dengan kata lain, keterlambatan sering kali terjadi. Dalam hal pengiriman barang dikatakan sukses apabila dapat diselesaikan dengan tepat waktu sesuai dengan yang telah dijadwalkan, sesuai dengan anggaran, sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan dan untuk memperoleh kepuasan dari pihak yang berkepentingan di dalamnya¹⁴.

Jenis-jenis keterlambatan dalam pengirimna barang diantaranya :

1. Keterlambatan yang tidak dapat dimaafkan (*Non-Excusable Delay*)

adalah merupakan kesalahan yang terjadi semata-mata dikarenakan oleh tindakan, kelalaian atau kesalahan pelaku usahak. Dimulai dari kapan harus diselesaikan dan bagaimana mekanisme pengiriman barang tersebut akan dikerjakan serta bagaimana penyediaan sumber dayanya. Penundaan yang terjadi

¹³ Budi Suanda. (2016). “Advance & Effective Project Management”

¹⁴ Majid, 2009. Konsep dan Implementasi Manajemen Proyek, Yogyakarta: Graha Ilmu

mungkin terlihat meremehkan hasil produktivitas, perencanaan pengiriman dan penjadwalan yang tidak tepat, manajemen dan pengawasan yang buruk, jenis pengangkutan yang salah, kerusakan peralatan, penyulur atau pemasok yang tidak dapat diandalkan. Pembuatan rencana dan jadwal pelaksanaan pengiriman selalu mengacu pada kondisi anggapan-anggapan dan prakiraan yang ada pada saat rencana dan jadwal tersebut dibuat, karena itu masalah akan timbul apabila terjadi ketidaksesuaian antara prakiraan dan anggapan dengan kenyataan yang sebenarnya. Dampak umum yang sering terjadi adalah keterlambatan waktu pelaksanaan pengiriman barang¹⁵

2. Keterlambatan yang dapat dimaafkan (*Excusable Delay*)

adalah keterlambatan yang disebabkan oleh kejadian-kejadian diluar kendali baik pelaku usaha dan jasa pengangkutan. terbagi menjadi dua yaitu :

- a. Keterlambatan yang tidak layak mendapat ganti rugi (*force majeure*) adalah Keterlambatan yang disebabkan oleh pihak ketiga atau insiden di luar kendali baik dari pelaku usaha atau tidak disebabkan oleh salah satu pihak¹⁶. Seperti misalnya biasanya mencakup tindakan yang terjadi atas kehendak Tuhan, cuaca yang tidak biasa, pemogokan, kebakaran, tindakan pemerintah dalam kapasitasnya dan lain-lain,

¹⁵ *Ibid*

¹⁶ Barry. 2010. Manajemen Operasi. Edisi Ketujuh. Terjemahan oleh Dwianoegrahwati dan Indra. 2006. Jakarta : Salemba Empat

b. Keterlambatan yang layak mendapatkan ganti rugi (*compensable delay*) adalah Keterlambatan yang disebabkan oleh tindakan, kelalaian atau kesalahan pelaku usaha. Hal ini biasanya akan menyebabkan perpanjangan jadwal atau mundurnya waktu penyelesaian dari jadwal yang seharusnya, dimana akan menimbulkan klaim anggaran biaya yang berubah, dari pihak pengangkutan yang ditujukan ke pelaku usaha¹⁷

4.2.1 *Force Majeure Pengiriman*

Jasa pengiriman barang merupakan salah satu layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk melakukan transaksi jual beli. Di era digital masyarakat sebagai konsumen selalu mencari kemudahan dan menyukai hal-hal praktis untuk mengirim barang. Penduduk banyak yang saling mengirim barang dari satu daerah ke daerah lain sehingga pelayanan pengiriman barang menjadi sangat penting bagi masyarakat¹⁸.

Ketika melakukan transaksi antara pelaku usaha dengan konsumen penyedia jasa pengiriman barang seringkali menemui kendala dalam proses pengiriman. Contohnya keterlambatan pengiriman barang, barang hilang, rusak, atau mengalami masalah pada saat kedatangan barang tersebut. Hal ini dipengaruhi oleh

¹⁷ *Ibid*

¹⁸ Aisyah Ayu Musyafah (Dkk), “Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang” . Jurnal Law Reform. Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Vol. 14, Nomor 2 Tahun 2018, hlm. 152.

beberapa faktor, yaitu kesalahan pengangkutan, kelalaian, bahkan keadaan yang bersifat memaksa (*force majeure*) pada jam-jam overload pengiriman barang yang tidak bisa dihindari oleh pelaku usaha karena *over time* pengiriman.

Perusahaan ekspedisi adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa ekspedisi barang dan/atau orang, baik perusahaan yang berbentuk badan hukum, bukan badan hukum maupun perusahaan perseorangan. Purwosutjipto membedakan antara perusahaan ekspedisi dengan pengusaha traspor yaitu orang yang menerima barang-barang tertentu untuk diangkut dengan uang angkutan tertentu pula, tanpa mengikatkan diri untuk melakukan ekspedisi itu sendiri¹⁹.

Di dalam peraturan perundang-undangan sudah di atur beberapa kewajiban yang harus ditaati oleh perusahaan pengangkutan dalam menjalankan usahanya, demikian juga halnya dengan perusahaan ekspedisi dimana ketentuan ini berlaku juga. Namun ternyata jika dalam melaksanakan kewajiban-kewajiban tersebut terjadi hal-hal yang tidak diinginkan atau juga terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan pengangkutan atau perusahaan ekspedisi maka perusahaan harus bertanggung jawab. Tanggung jawab sepenuhnya adalah dari pihak perusahaan pengangkutan atau perusahaan ekspedisi.

¹⁹ H.M.N.. Purwosutjipto, Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Ekspedisi, Djambatan, Jakarta, 2003, Hal. 19

Berikut ini beberapa tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh perusahaan pengangkutan atau perusahaan ekspedisi jika terjadi sesuatudengan barang pengirimannya yaitu:

- a. Bertanggung jawab atas barang yang hilang atau dicuri dan memberikan ganti kerugian yang diderita pemilik barang.

Jika barang yang diangkut hilang/dicuri atau mengalami kerusakan yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian perusahaan pengangkut, maka ia harus bertanggung jawab atas hal tersebut. Tindakan bertanggung jawab dari perusahaan pengangkut dan atau perusahaan ekspedisi sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 1366 KUHPdt yang berbunyi:

“Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk ekrugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatiannya”.

Tanggung jawab mengganti kerugian ini diperjelas kembali dalam Pasal 188 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang LaluLintas dan Angkutan Jalan yang berbunyi:

“Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang, karena barang musnah, hilang atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali terbukti bahwa musnah, hilang atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim”.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mewajibkan perusahaan pengangkutan atau perusahaan eksedisi untuk mengganti kerugian atas kerusakan dari barang pengirimannya. Hal ini diatur dalam Pasal 19 ayat (1) yang berbunyi:

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”

J&T cabang Kota Gorontalo juga pernah mengalami hal-hal

yang sering terjadi pada perusahaan pengiriman barang lainnya, namun untuk dapat mengadukan hal-hal tersebut pihak perusahaan telah memberikan persyaratan tertentu agar dapat mengadukan klaim tersebut. Seperti kasus keterlambatan barang antara lain :

Tabel 2

Data keterlambatan pengiriman barang karena force majure

No	Nama	Barang	Bulan
1.	Andriani Nusi	perlengkapan kosmetik	Februari 2023
2.	Andi Yusni	Perlengkapan Kosmetik	Maret 2023
3	Lantu Amuda	Pakaian	Juni 2023

(Sumber Data: J&T Cabang Kota Gorontalo, 2023)

Dari data tabel diatas dapat terlihat terkait data konsumen yang pernah mengalami keterlambatan dalam hal keterlambatan waktu dalam pengiriman barang seperti yang dialami oleh Ibu Andriani Nusi pada bulan Februari di tahun 2023 dimana barang

kiriman berupa perlengkapan kosmetik yang dimilikinya terlambat tiba karena pada saat itu Indonesia mendapat ancaman bencana nasional berupa covid sehingga diberlakukan pembatasan kegiatan (PSBB) di masyarakat berdampak barang kirimannya juga terlambat tiba. Begitupun yang dialami Ibu Andi Yusni dimana barangnya berupa perlengkapan kosmetik yang mengalami keterlambatan dari prediksi pengiriman awal karena alasan diluar dari kendali expedisi pengiriman seperti cuaca. Lalu yang ketiga juga menimpa Bapak Tantu Amuda dimana jenis kiriman yang dia tunggu kedatangan barangnya berupa pakaian juga mengalami keterlambatan dari perkiraan jadwal awal expedisi dikarenakan kelalaian expedisi sehingga barang milik Bapak Tantu Amuda tidak terangkut sesuai jadwal sehingga Ketika tiba dilokasi tujuan juga ikut mengalami keterlambatan.

Dalam perjanjian pengangkutan juga terdapat hal-hal yang bukan menjadi tanggungjawab pihak pengangkut. Artinya, apabila timbul kerugian, maka pihak pengangkut bebas dari pembayaran ganti rugi. Beberapa hal yang tidak menjadi tanggungjawab pengangkut adalah:

1. Keadaan memaksa (*Force majeur*);
2. Cacat pada barang atau penumpang itu sendiri;
3. Kesalahan atau kelalaian pengirim atau ekspeditur;
4. Keterlambatan barang ditempat tujuan, yang disebabkan

karena keadaan memaksa; dalam hal ini barang tidak musnah atau rusak²⁰

Berdasarkan peristiwa di atas, maka perlu diperhatikan dalam hal keadaan memaksa (*force majeure*) akan menimbulkan kondisi yang sulit dalam pelaksanaan hak dan kewajiban. Pelaku usaha jasa pengiriman barang dianggap sebagai pihak yang perlu memperhatikan faktor keadaan yang memaksa (*force majeure*), pengaturan keadaan memaksa dalam suatu klausul kontrak sangat penting untuk dicantumkan. Tidak terlaksananya sebagian kontrak karena alasan overload sehingga berujung *over time* dalam hal pengiriman untuk dapat dikategorikan sebagai suatu keadaan yang sifatnya memaksa. Klausul keadaan memaksa (*force majeure*) tidak hanya berkaitan dengan tertundanya pelaksanaan prestasi, akan tetapi dapat juga membebaskan para pihak dari tuntutan ganti rugi akibat tidak terlaksananya isi dari perjanjian.

Seperti penuturan Ibu Andriani Nusi pada bulan Februari di tahun 2021 dimana barang kiriman berupa perlengkapan kosmetik yang dimilikinya terlambat tiba karena pada saat itu Indonesia mendapat ancaman bencana nasional berupa covid sehingga diberlakukan pembatasan kegiatan (PSBB) di masyarakat berdampak barang kirimannya terlambat tiba²¹ sehingga tokonya iku mengalami kerugian yang diakibatkan dari proses

²⁰ M.N. Purwosutjipto, Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Jilid 3, (Jakarta : Djambatan, 2008), h. 35.

²¹ Wawancara tanggal 23 Oktober 2023

keterlambatan tibanya barang. Namun dari pihak si pelaku usaha/pihak J&T tidak memberikan ganti kerugian karena alasan keterlambatan tersebut dikarenakan ada kebijakan pemerintah yang diluar dari kendali pelaku usaha/expedisi J&T.

Keadaan memaksa (*force majeure*) seperti kasus keterlambatan diatas membutuhkan suatu pembuktian oleh pihak J&T karena keadaan yang berada diluar kendali si pelaku usaha dapat secara langsung diklasifikasikan sebagai konsep keadaan memaksa (*force majeure*) karena harus dibuktikan terlebih dahulu unsur-unsur keadaan memaksa (*force majeure*) sudah terpenuhi. Terdapat dua teori yang membahas tentang keadaan memaksa, antara lain:

a. Teori Absolut/Mutlak

Dalam teori absolut dijelaskan bahwa suatu keadaan memaksa apabila terjadi keadaan memaksa pada pelaku usaha mengingat keadaan pribadinya tidak dapat memenuhi prestasinya, maka terhapuslah tanggung jawab pelaku usaha tersebut. Berdasarkan teori ini, maka pelaku usaha tidak dapat dimintai pertanggungjawaban oleh konsumen karena tidak menyebabkan kesalahan apapun²².

b. Teori Nisbi/Relatif

Dalam teori nisbi, dijelaskan bahwa suatu keadaan

²² Sukarmi, 2008, Cyber Law: Kontrak Elektronik dalam Bayang-bayang Pelaku Usaha, Pustaka Sutra, Bandung, hal. 39

menyebabkan tidak mungkin untuk melakukan prestasi yang diperjanjikan karena ketidakmampuan pelaku usaha untuk menghadapi kenyataan tersebut, atau dengan kata lain pelaku usaha dapat mengemukakan tentang keadaan memaksa apabila pemenuhan prestasinya bagi setiap orang mutlak tidak mungkin dilaksanakan. Dalam hal ini, pelaku usaha sama sekali tidak mungkin melakukan prestasinya pada konsumen.

Riduan Syahrani menjelaskan overmacht sering juga disebut *force majeure* yang lazimnya diterjemahkan dengan keadaan memaksa dan ada pula yang menyebut dengan “sebab kahar”. Ia juga menjelaskan bahwa di dalam kamus hukum, istilah *overmacht* berasal dari bahasa Belanda yang berarti keadaan memaksa, yaitu keadaan yang menghalangi penunaian perikatan yang membebaskan seseorang dari kewajiban mengganti biaya, kerugian dan bunga. Selain itu, overmacht juga diartikan sebagai suatu keadaan yang merajalela dan menyebabkan orang tidak dapat menjalankan tugas dan kewajibannya, dan dalam bahasa Perancis dikenal dengan istilah *force majeure* yang memiliki arti yang sama²³.

Sedangkan keadaan memaksa (*force majeure*), menurut Subekti adalah seorang debitur yang dituduh lalai dan diharuskan menghukumnya karena kelalaianya, ia dapat membela diri dengan mengemukakan beberapa alasan untuk membebaskan dirinya dari

²³ Riduan Syahrani, 2006, Seluk Beluk dan Asas-asas Hukum Perdata, Alumni, Bandung, hal. 243

hukuman tersebut²⁴. Hal ini tertuju pada keadaan yang diakibatkan oleh bencana alam atau kecelakaan-kecelakaan yang terjadi di luar kemampuan manusia dan tidak dapat dihindari, sehingga debitur dalam hal ini pelaku usaha tidak mungkin untuk memenuhi isi perjanjian, misalnya pelaksanaan prestasi tidak sesuai dengan waktu yang sudah disepakati, atau objek yang diperjanjikan telah musnah.

Berbeda alasan dengan kasus keterlambatan lainnya yang menimpa Ibu Andi Yusni dimana barangnya berupa perlengkapan kosmetik yang mengalami keterlambaran dari prediksi pengiriman awal karena alasan diluar dari kendali expedisi pengiriman seperti cuaca²⁵. Disebabkan faktor cuaca yang kurang mendukung didalam pengiriman dan pengengkutan barang sehingga menyebabkan keterlambatan di lokasi di pengirim, seyogyanya pihak pelaku usaha/J&T disini tidak bisa diminta pertanggungjawaban seutuhnya dikarenakan cuaca berada diluar dari kendali pelaku usaha/J&T, maka pertanggung jawaban yang bisa diterapkan terhadap kasus jenis ini dapat diminta ganti kerugian setengah dari nominal keseluruhan harga barang kiriman pihak konsumen, atas dasar moral pertanggungjawaban pihak pelaku usaha/J&T.

Menurut penulis, pembelaan tersebut berupa mengajukan tuntutan adanya keadaan memaksa (*force majeure*) yang tidak dapat dihindari sebelumnya. Keadaan memaksa (*force majeure*)

²⁴ Subekti, 2008, Hukum Perjanjian, PT. Intermasa, Jakarta, hal. 55.

²⁵ Wawancara tanggal 1 November 2023

membutuhkan suatu pembuktian yang harus jelas karena harus dibuktikan terlebih dahulu apakah unsur-unsur keadaan memaksa (*force majeure*) sudah terpenuhi.

Sementara Abdulkadir Muhammad menjelaskan bahwa keadaan memaksa adalah suatu kondisi di mana prestasi tidak dapat dipenuhi oleh debitur karena terjadi suatu keadaan di luar kesalahan, di mana kondisi tidak dapat diketahui atau diduga sebelumnya akan terjadi pada saat membuat perjanjian. Dalam hukum Anglo Saxon, keadaan memaksa ini digambarkan dengan istilah frustration yang artinya halangan, yaitu situasi atau peristiwa yang terjadi di luar tanggung jawab pihak yang membuat kesepakatan sama sekali tidak mungkin dilaksanakan.²⁶

Berdasarkan definisi di atas, Abdulkadir Muhammad mengemukakan ada tiga unsur dari keadaan memaksa, yaitu :²⁷

1. Kondisi yang menunjukkan bahwa tidak dapat dicapainya suatu prestasi dikarenakan adanya suatu keadaan yang menghancurkan atau memusnahkan objek dari prestasi. Kondisi ini menunjukkan pada keadaan memaksa yang bersifat mutlak.
2. Kondisi yang menunjukkan bahwa tidak dapat dicapainya suatu prestasi dikarenakan suatu keadaan yang menghalangi perbuatan dari debitur dalam memenuhi perjanjian. Kondisi ini bersifat mutlak ataupun relatif.

²⁶ Abdulkadir Muhammad, 1990, Hukum Perikatan, Citra Aditya Bakti, Bandung, hal. 27

²⁷ *Ibid*, hal. 28

3. Kondisi yang menunjukkan ketidakpastian, karena tidak mungkin diketahui atau diharapkan bahwa hal tersebut tidak akan terjadi apabila debitur dan kreditur melakukan perjanjian. Kondisi ini menunjukkan bahwa kesalahan bukan dari kedua belah pihak, terutama debitur.

Unsur-unsur keadaan memaksa yang disampaikan oleh Abdulkadir Muhammad sejalan dengan pendapat dari Werner Melis dalam tulisan Agri Chairunisa yang mengemukakan bahwa unsur-unsur keadaan memaksa (*force majeure*) adalah peristiwa yang terjadi karena kejadian tidak terduga, debitur tidak memiliki iktikad buruk dalam pemenuhan prestasi, kejadian yang menunjukkan ketidakmampuan untuk melaksanakan kewajiban kontrak atau hanya dalam waktu tertentu.²⁸

Menurut penulis, dari beberapa unsur yang telah dijelaskan di atas bahwa *overload* dalam suatu waktu tertentu di dalam pengiriman dapat dikualifikasi sebagai suatu keadaan memaksa yang sifatnya relatif, pay day sale, faktor cuaca, faktor jalur transportasi juga ikut menjadi sumbangsih sebagai suatu keadaan yang tidak dapat diduga sebelumnya sebagai suatu keadaan keterlambatan dalam datangnya kiriman barang dari konsumen. Selanjutnya tidak ada iktikad buruk dari pelaku usaha dalam memenuhi prestasi, hal ini terjadi karena kebijakan-kebijakan pemerintah sehingga pemenuhan

²⁸ Isradjuningtias, A. C, 2015, "Force Majeure (Overmacht) Dalam Hukum Kontrak (Perjanjian) Indonesia." Veritas et Justitia, Vol. 1, Nomor.1, hal. 136.

prestasi pada jasa pengiriman menjadi terganggu atau terhalangi. Kejadian yang menunjukkan ketidakmampuan untuk melaksanakan kewajiban kontrak hanya dalam waktu tertentu. Seperti halnya ketika terjadinya pandemi Covid-19 bukan atas keinginan dari pelaku usaha, pandemi membuat pelaku usaha tidak mampu melaksanakan prestasinya, yaitu mengirimkan barang tepat waktu kepada konsumen.

Mencermati pendapat praktisi hukum Ricardo Simanjuntak bahwa terlepas dari apakah pihak-pihak yang bersepakat dalam sebuah kontrak menggunakan pandemi sebagai penyebab dari adanya keadaan memaksa (*force majeure*), ketentuan Pasal 1245 BW tetap berlaku dan harus dipatuhi. Ricardo menambahkan, dalam konteks pandemi Covid-19, force majeure bisa diklaim karena para pihak tidak bisa memprediksi pandemi dan tidak memiliki contributory effect, dan pandemi ini menjadi kendala umum. Pandangan lain, Rahayu Ningsih Hoed, partner senior sebuah firma hukum, meyakini pandemi Covid-19 termasuk keadaan memaksa (*force majeure*) dan bergantung pada definisi keadaan memaksa yang diatur dalam perjanjian. Menurutnya, jenis klausul keadaan memaksa terdiri dari 2 (dua) klausul, pertama klausul noneksklusif Ketika pihak dapat mengklaim keadaan memaksa sepanjang adanya kondisi yang disepakati untuk berlakunya keadaan memaksa, dan kedua klausul ekskusif ketika keadaan memaksa terbatas pada

kondisi-kondisi yang ditentukan dalam perjanjian.²⁹

Sektor jasa pengiriman barang merupakan salah satu sektor usaha yang terdampak saat pandemi Covid-19. Berdasarkan analisis penulis jasa pengiriman J&T ikut merasakan atas imbas dari adanya kebijakan-kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya, dari situs resmi akun Tokopedia proses pengiriman barang pada masa pandemi Covid-19 masih tetap dilakukan dan tentu dibantu oleh jasa pengiriman barang dengan berbagai opsi yang ditawarkan, akan tetapi kemungkinan terjadi keterlambatan sampainya barang karena faktor eksternal seperti kebijakan pemerintah pada masa pandemi.

Hal ini senada yang disampaikan oleh pihak Regional Manager J&T Cabang Kota Gorontalo bahwa proses pengiriman barang pesanan konsumen yang bekerja sama dengan pihak jasa pengiriman barang sebagai pihak yang mengirimkan barang tentu berpotensi terjadi keterlambatan Ketika *pay day sale*, faktor cuaca, faktor jalur transportasi sampainya barang kiriman karena berkurangnya operasional oleh pihak transportasi udara pada keterlambatan pengiriman barang yang terjadi tentu menjadi beban dari pelaku usaha jasa pengiriman barang untuk memenuhi prestasi estimasi waktu sampainya barang kiriman yang ditelah disepakati

²⁹ Putra PM Siregar & Ajeng Hanifa Zahra, 2020, “Bencana Nasional Penyebaran Covid-19 Sebagai Alasan Force Majeure, Apakah Bisa?”, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13037/Bencana-Nasional-PenyebaranCOVID-19-sebagai-Alasan-Force-Majeure-Apakah-Bisa.html> Diakses Pada Tanggal 12 Februari 2021 Pukul 14.30 WITA.

sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 12 September 2023 dengan Bapak Yahya Utiarahman, S.IP menyampaikan

tidak diatur syarat khusus mengenai perjanjian pengiriman barang dalam J&T, tetapi perjanjian didasarkan kepada aturan umum yang berlaku dalam KUHPdt. Syarat dalam perjanjian pengiriman barang pada perusahaan kurir J&T adalah dengan cara mengisi AWB (Air Waybill)/Connot, yaitu form pengisian pengiriman barang. Air Waybill yang selanjutnya akan disebut AWB merupakan dokumen penting yang nantinya akan menjadi bukti pengiriman apabila terjadi wanprestasi antara kedua belah pihak. *Air Waybill* harus diisi dengan nama dan alamat yang lengkap, jelas, benar dan terbaca agar barang atau dokumen yang akan dikirim bisa sampai ke tempat yang dituju. *Air Waybill* sendiri memiliki beberapa fungsi yang cukup penting, yaitu:

1. Berfungsi sebagai bukti pengiriman (untuk pengirim),
2. Berfungsi sebagai bukti pembayaran/ kwitansi,
3. Berfungsi sebagai arsip/file,
4. Berfungsi sebagai bukti serah terima (untuk penerima),

Saat konsumen menyerahkan barang/dokumen untuk dikirim atau di transportasikan melalui J&T, para pelanggan dianggap telah menerima dan menyetujui persyaratan dan ketentuan standar yang ditetapkan oleh J&T, mengenai persyaratan pengangkutan atau pengiriman yang selanjutnya disebut SSP (syarat-syarat standar pengiriman), perjanjian seperti ini disebut dengan perjanjian baku. Secara sederhana, perjanjian baku memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Perjanjian dibuat secara sepihak oleh perusahaan yang posisinya relatif lebih kuat dari konsumen;
- 2) Konsumen sama sekali tidak dilibatkan dalam menentukan isi

perjanjian;

- 3) Dibuat dalam bentuk tertulis dan massal;
- 4) Konsumen terpaksa menerima isi perjanjian karena didorong oleh kebutuhan.

Adapun prosedur yang ditetapkan oleh JNE dalam perjanjian pengiriman barang adalah adalah:

- 1) Tata Cara Pengangkutan
 - a. J&T bukan perusahaan angkutan umum dan hanya mengangkut barang-barang atau dokumen yang mengacu pada persyaratan dan ketentuan yang tersirat dalam SPP. J&T berhak menolak untuk menerima atau mengirim barang-barang atau dokumen tertentu dari perseorangan dan atau perusahaan mengacu pada kebijakan/SOP J&T.
 - b. J&T berhak untuk mengirim barang atau dokumen milik konsumen melalui jalur dan ketentuan dengan menggunakan perusahaan jasa angkutan agar supaya pengamanan dan penanganan yang standar, penggudangan dan pengangkutan yang diarahkan oleh J&T.
 - c. Pengepakan barang atau dokumen yang akan dikirim menjadi tanggung jawab konsumen, termasuk penempatan dokumen atau barang kedalam wadah / container / box yang disediakan J&T.
 - d. J&T tidak bertanggung jawab untuk berbagai/setiap

kerusakan atau kehilangan pada barang atau dokumen sebagai akibat dari ketidak sempurnaan pengepakan atau pembungkusan oleh konsumen sendiri.

- e. Konsumen bertanggung jawab dalam menyatakan alamat yang jelas / lengkap agar supaya pengiriman dapat diangkut dengan baik.
- f. tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kehilangan, kerusakan dan biaya sebagai akibat keterlambatan dan kesalahan dalam mengisi ketentuan yang disebut diatas.

2) Pemeriksaan Barang Kiriman

- a. JNE mempunyai aturan, dimana tanpa se izin/permintaan berhak untuk memeriksa dokumen atau barang yang akan dikirim konsumen untuk memastikan bahwa barang dan dokumen tersebut layak dikirim ke Negara tujuan sesuai dengan persyaratan operasional yang baku, proses bea dan cukai serta metode penanganan pengiriman J&T.
- b. Dalam melaksanakan ketentuan / aturan, J&T tidak menjamin atau menyatakan bahwa barang kiriman adalah layak untuk dikirim dan disampaikan tanpa melanggar aturan.
- c. J&T tidak bertanggung jawab terhadapa barang kiriman yang isinya tidak sesuai dengan keterangan yang diberikan oleh konsumen kepada J&T.
- d. J&T tidak bertanggung jawab atas denda kehilangan atau

kerusakan selama dalam penahanan Bea Cukai atau petugas yang berwenang lainnya. Konsumen harus memberikan pernyataan bahwa J&T bebas dari kewajiban dan denda atas kehilangan.

3) Larangan kiriman

- a. J&T tidak menerima barang yang berbahaya yang dapat mudah terbakar dan meledak, obat-obatan terlarang, mas dan perak, uang, debu/cianida, platina, batu mulia atau logam, perangko, materai, barang curian, cheq, saham atau treveller cheq, surat-surat, barang antik, binatang, dan tanaman hidup lainnya.
- b. Bila konsumen mengirim barang-barang tanpa sepengetahuan J&T, konsumen akan membayar biaya tambahan kepada J&T atas klaim kerusakan, pengeluaran biaya yang mungkin terjadi dan juga berbagai ketentuan lainnya.
- c. J&T berhak untuk mengklaim kerusakan sesegera mungkin, setelah J&T menemukan adanya penyimpangan dari ketentuan, termasuk melaksanakan ketentuan-ketentuan yang dinyatakan dalam klausul (4) paragrap 1.

4) Jaminan Terhadap Pemilik Barang Kiriman

- a. Konsumen dengan ini menjamin bahwa yang bersangkutan adalah pemilik yang sah dan menandatangani bahwa dokumen dan barang yang diserahkan untuk dikirm oleh J&T

dan telah menyetujui untuk membuat kesepakatan dengan SPP, tidak hanya atas nama diri konsumen itu sendiri tapi juga selaku agen serta untuk dan atas nama semua pihak yang berkepentingan atas barang atau dokumen.

- b. Konsumen membebaskan J&T dari biaya pelanggaran dan membebaskan J&T dari klaim kerusakan atau pengeluaran biaya lainnya dari jaminan terjadi penyimpangan

5) Biaya kirim

- a. J&T akan memungut pembayaran sesuai tarif yang telah tersedia bagi konsumen dari waktu ke waktu untuk pengiriman dokumen atau barang milik konsumen yang telah disepakati antara JNE dan konsumen.
- b. Tarif di tentukan oleh J&T termasuk Air Port Tax Local, tapi tidak termasuk pajak pertambahan nilai, pajak import, retribusi export yang dibutuhkan dalam pengurusan.

6) Ganti rugi

- a. J&T hanya bertanggung jawab pada kerusakan dan kehilangan yang di alami oleh konsumen sebagai akibat kerusakan atau kehilangan dalam pengiriman dokumen dan barang oleh J&T sepanjang kehilangan tersebut terjadi ketika barang atau dokumen masih dalam kendali J&T. Dengan kondisi kerusakan tersebut yang disebabkan penundaan oleh pegawai agen J&T .

- b. J&T tidak bertanggung jawab atas penyebab kerusakan yang timbul dalam pelaksanaan kejadian di antaranya kehilangan yang di katagorikan sebagai tidak terbatas pada perdagangan keuangan atau kehilangan tidak langsung termasuk kehilangan yang disebabkan oleh beberapa hal di bawah kendali J&T atau kehilangan sebagai akibat kerusakan alami atau *Force Majeure* (kehendak tuhan).
- c. Kewajiban J&T tertuang dalam persyaratan dan ketentuan yang tercantum pada klausul (8) paragraf 1, di atas merupakan bentuk kompensasi untuk barang-barang dan dokumen yang nilainya tidak melebihi 100 Dolar atau setara per pengiriman untuk pengiriman Internasional dan 10 kali tarif pengiriman per pengiriman Domestik Indonesia. Kewajiban J&T akan di tetapkan dengan mempertimbangkan nilai dari barang dan dokumen yang digantikan pada saat akan mulai pengiriman, tanpa mempertimbangkan nilai komersialnya dan konsekwensi kehilangan seperti tertera pada Klausul (8) paragraf 2.
- 7) Prosedur klaim Setiap klaim dari konsumen dengan permintaan terhadap kewajiban dan tanggung jawab J&T, harus sudah disampaikan oleh pengirim dalam tulisan dan telah diterima di kantor J&T selambat-lambatnya 14 hari setelah tanggal ketika barang atau dokumen tersebut seharusnya sudah diterima/tiba di

tujuan

Sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan oleh Pihak J&T, terdapat barang/dokumen yang tidak mengacu dengan ketentuan yang berlaku, sehingga Pihak J&T berhak menolak untuk tidak mengirimkan barang/dokumen tersebut. Adapun barang yang dilarang untuk dikirim melalui J&T adalah :

- a) Surat, warkat pos, atau kartu pos,
- b) Barang berbahaya yang dapat atau mudah meledak, menyala atau terbakar sendiri (dapat dikirim dengan handling khusus via kargo),
- c) Narkotika atau obat terlarang,
- d) Barang cetakan atau benda lainnya yang mengandung pornografi dan menyinggung kesusilaan,
- e) Barang cetakan atau rekaman yang isinya dapat mengganggu keamanan dan ketertiban secara stabilitas nasional.
- f) Alkohol,minuman keras, dan makanan basah,
- g) Tanaman dan hewan (dapat dikirim dengan handling khusus via kargo),
- h) Senjata api, pisau dan petasan,
- i) Perhiasan batu akik/batu-batu berharga, prangko, money order atau traveller's cek dan uang tunai,
- j) Perlengkapan dan peralatan judi,

Apabila konsumen diketahui melanggar ketentuan syarat dan

prosedur yang telah ditetapkan oleh J&T, maka pihak J&T tidak akan memproses pengiriman barang yang akan dikirim. J&T akan memproses pengiriman barang/dokumen tersebut apabila konsumen telah sepakat terhadap SSP (syarat standar pengiriman) yang telah diajukan oleh J&T. Sebagaimana yang tercantum dalam SSP merupakan ketentuan pokok yang mengikat dan ketetapan yang tidak terpisahkan antara J&T dengan konsumen, apakah tertulis atau bentuk agreement/perjanjian lainnya.

Menurut perjanjian pengiriman barang, dengan dibayarnya biaya pengiriman oleh konsumen dan konsumen telah menerima bukti pengiriman yaitu Air Waybill, maka telah terjadi persetujuan kehendak antara konsumen dengan J&T. Konsumen setuju jika barang/dokumennya dikirim atau di transportasikan melalui J&T dan J&T setuju mengantarkan barang/dokumen milik konsumen sampai ketempat yang dituju.

Kemudian keadaan memaksa dapat dikaitkan pula dengan teori penghapusan atau peniadaan kesalahan (*afwesigheid van schuld*), di mana teori ini memberikan keringanan kepada pelaku usaha untuk tidak bertanggungjawab terhadap suatu kewajiban yang seharusnya dilakukan, karena kesalahan tersebut bukan berasal dari pelaku usaha. Teori ini menjelaskan bahwa pelaku usaha tidak perlu membayar ganti rugi, selain itu beban risiko tidak berubah terutama pada keadaan memaksa sementara. Jika dikaitkan dengan masalah

pengecualian mengenai tanggung jawab yang dalam hal ini melekat pada jasa pengiriman barang, yaitu adanya keadaan yang tidak dapat dihindari oleh pelaku usaha itu sendiri atau biasa disebut dengan keadaan memaksa (*force majeure*). Maka jasa pengiriman barang harus membuktikan adanya keterlambatan barang yang dikirim sampai ke alamat konsumen karena situasi pandemi yang dapat menyebabkan kerugian materiil atau immateriil.

Menurut penulis terhalangnya pelaku usaha untuk memenuhi prestasi bukan disebabkan karena kesengajaan, kelalaian maupun adanya iktikad buruk dari jasa pengiriman barang melainkan karena keadaan pandemi. Ketika *pay day sale*, faktor cuaca, faktor jalur transportasi adalah keadaan yang tidak diharapkan oleh semua pihak. Jika tidak ada kondisi diluar kendali dari pelaku usaha tentunya para pihak tetap berkomitmen untuk memenuhi kewajiban kontrak masing-masing dan memenuhinya dengan iktikad baik. Hal tersebut merupakan suatu kondisi yang menghalangi atau menganggu dalam proses pengiriman barang pada pelaku usaha yang mengakibatkan ketidaksesuaian terhadap apa yang diperjanjikan sebelumnya kepada konsumen. Terhalangnya pelaku usaha bukan karena keinginannya tetapi di luar batas kendalinya sehingga pemenuhan prestasi tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan.

4.2.2 *Delay*

Pengangkut dan pengirim barang merupakan hak dan

kewajiban dalam industri pengangkutan. Hubungan ini terjadi karena adanya perbuatan, kejadian, atau keadaan dalam proses pengangkutan. Selama pelaksanaan pengangkutan, keselamatan barang yang diangkut pada dasarnya adalah tanggung jawab dari perusahaan pengangkutan barang. Kewajiban utama pengangkut ialah untuk menjaga keselamatan barang atau penumpang yang diangkutnya hingga sampai ditempat tujuan yang telah diperjanjikan dan juga pengangkut berhak atas ongkos angkutan yang telah ia selenggarakan. Jadi disini penumpang atau pengirim barang juga harus membayar ongkos angkutan tersebut sesuai dengan kesepakatan dengan pengangkut.

Penggunaan pengangkutan yang sering dipakai oleh masyarakat adalah pengiriman melalui jalur darat dengan menggunakan jasa Pelayanan paket di Indonesia yang dapat dilakukan melalui perusahaan jasa pengiriman barang baik Ketentuan pengiriman lewat jalur darat diatur melalui Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 137 ayat

(1) menyatakan bahwa angkutan orang dan atau barang dapat menggunakan Kendaraan Bermotor dan Kendaraan Tidak Bermotor. Sedangkan dalam ayat (3) menyebutkan bahwa Angkutan Barang dengan Kendaraan Bermotor wajib menggunakan mobil barang.

Dalam pasal tersebut jelas bahwa pengangkutan barang dengan kendaraan bermotor harus menggunakan mobil barang misalnya truk. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pengangkutan pengiriman barang di Kota Gorontalo adalah J&T

Express. J&T Express sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang jasa berfokus pada pelayanan jasa pengiriman barang yang mencakup seluruh wilayah Indonesia dan berekspansi ke benua Asia dan juga Australia (tapi datangnya cepat). Sejak didirikan pertama kali pada tahun 2014 J&T Ekspres telah berkembang pesat dan memiliki lebih dari ratusan cabang yang tersebar di seluruh Indonesia untuk mendukung seluruh kegiatan operasional pengiriman. Meski baru didirikan pada tahun 2014³⁰. J&T Ekspres telah menjadi salah satu perusahaan yang cukup besar dan sudah di perhitungkan keberadaannya oleh perusahaan-perusahaan lain yang bergerak di bidang jasa pengiriman serupa di Indonesia. Perusahaan jasa pengiriman barang pun turut merasakan untung dari perubahan perilaku masyarakat dalam berbelanja tersebut, salah satunya adalah perusahaan jasa pengiriman J&T Ekspres. J&T Ekspres adalah perusahaan jasa layanan pengiriman barang, baik berupa dokumen maupun paket.

Perusahaan pengiriman barang yang pada dasarnya bergerak dalam bidang pengangkutan, dimana pengangkutan mempunyai peranan yang sangat luas dan penting untuk pembangunan ekonomi bangsa. Perusahaan ini melakukan pengangkutan melalui udara, laut dan darat untuk mengangkut orang dan barang.

³⁰ Diakses melalui https://id.wikipedia.org/wiki/J&T_Ekspres, Tanggal 5 Desember 2023, pukul 18:00 wita

Seperti kasus keterlambatan barang yang dialami Bapak Tantu Amuda dimana jenis kiriman yang dia tunggu kedatangan barangnya berupa pakaian juga mengalami keterlambatan dari perkiraan jadwal awal expedisi dikarenakan kelalaian expedisi sehingga barang milik Bapak Tantu Amuda tidak terangkut sesuai jadwal sehingga Ketika tiba dilokasi tujuan juga ikut mengalami keterlambatan³¹. Sehingga untuk kasus keterlambatan tersebut, pihak konsumen dapat meminta ganti kerugian kepada pihak pelaku usaha/J&T karena ikut memegang andil sehingga barang miliknya terlambat dan tidak sesuai dengan prediksi awal perkiraan tiba barang kiriman tersebut. Pihak J&T pun disini melakukan penggantian kerugian dengan memberi sejumlah nominal uang kepada konsumen seharga dari jumlah barang kiriman yang terlambat tiba tersebut.

Mengaitkan dengan kasus diatas, perusahaan jasa pengirim masih harus memenuhi kewajiban terhadap pemilik barang yang menitipinya untuk dikirimkan, sehingga apabila terjadi keterlambatan, musnah, ataupun hilangnya barang yang dititipkan tersebut, pengangkut harus mempertanggung jawabkannya. Tanggung jawab pengangkut terhadap keterlambatan, kehilangan atau rusaknya barang yang dititipkan digudang akibat menunggu barang disalurkan berdasarkan hukum penitipan (*the*

³¹ Wawancara tanggal 4 November 2023

*law of bailment)*³². Mengingat perusahaan pengiriman barang bergerak dalam bidang jasa, maka faktor penting yang patut diperhatikan adalah kepercayaan pengguna jasa, dimana mereka menggunakan jasa perusahaan tersebut karena mereka percaya bahwa barang atau kiriman yang mereka kirim melalui jasa perusahaan tersebut akan sampai dengan selamat di tempat tujuan. Hal tersebut berhubungan erat dengan tanggung jawab perusahaan pengiriman barang dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman barang dari satutempat ke tempat lain. Dalam melaksanakan kewajibannya untuk mengantarkan barang, perusahaan pengiriman barang melalui jajarannya berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasanya. Akan tetapi dalam kenyataanya tetap ada pelaksanaan perusahaan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

Hal ini membuat pengguna jasa pengiriman barang tersebut merasa dirugikan. Adapun bentuk pelayanan yang merugikan itu adalah barang yang terlambat datang ke tempat tujuan, rusak, atau hilang³³. Penggunaan jasa pengangkutan terkadang menimbulkan kekecewaan konsumen atau pengguna jasa pengiriman barang, hal ini mengakibatkan konsumen atau pengguna jasa pengiriman barang tersebut menuntut pertanggung jawaban terhadap perusahaan

³² Toto T. Suriaatmadja, *Pengangkutan Kargo Udara: Tanggungjawab Pengangkut dalam Dimensi Hukum Udara Nasional dan Internasional*, Pustaka Bani Quraisy, Bandung, 2005, hal 17

³³ Satria Adjie Bayu Priangga, Tanggung Gugat Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Konsumen Yang Kehilangan Barang Ditinjau Dari UU No. 8 TAHUN 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di BPSK Kota Surabaya), Jurnal Yayasan Kesejahteraan Pendidikan dan Perumahan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Fakultas Hukum Program Studi Ilmu Hukum Surabaya 2012, hal 1-2.

pengiriman barang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan regional manager J&T, pada tanggal 19 September 2023, diperoleh informasi mengenai hak dan kewajiban perusahaan pengiriman sebagai berikut:

Hak Perusahaan/J&T adalah:

- a) J&T berhak memperoleh keterangan yang lengkap mengenai keadaan dan sifat barang;
- b) J&T berhak menolak permintaan pengiriman barang terlarang atau tidak sah, misalnya barang yang mudah meledak atau terbakar, obat-obatan terlarang, perhiasan, alkohol dan hewan;
- c) J&T berhak menerima atau menagih biaya pengiriman dan biaya-biaya lain yang diperlukan dalam pengiriman barang.

Kewajiban Perusahaan/J&T adalah:

- a) J&T berkewajiban mempersiapkan barang atau dokumen yang akan dikirim dengan baik dan rapi;
- b) J&T berkewajiban mengantarkan barang atau dokumen sampai ketempat yang dituju; berkewajiban melindungi, menjaga keselamatan barang atau dokumen yang akan dikirim agar tidak rusak dan hilang;

Berdasarkan hasil wawancara dengan regional marketing, pada tanggal 19 Septembr 2023, diperoleh informasi mengenai hak dan kewajiban pengirim/konsumen sebagai berikut:

Hak Pengirim/konsumen adalah:

- a) Pengirim barang berhak meminta atau mendapatkan tanda bukti pengiriman yang digunakan untuk penerimaan atau penyerahan barang/dokumen dari perusahaan pengiriman/J&T;
- b) Pengirim barang berhak menuntut agar barang/dokumen yang akan dikirim oleh perusahaan pengiriman/J&T sampai pada penerima tepat pada waktunya;
- c) Pengirim barang berhak menuntut ganti rugi jika terjadi kehilangan atau kerusakan pada barang/dokumen yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari perusahaan pengiriman/J&T atau yang mewakilinya;

Kewajiban Pengirim/konsumen adalah:

- a) Pengirim barang berkewajiban membungkus barang/dokumen yang akan dikirim dengan baik;
- b) Pengirim barang berkewajiban memberikan keterangan mengenai keadaan dan sifat barang;
- c) Pengirim barang berkewajiban membayar biaya angkutan dan biaya lain yang diperlukan dalam pengiriman barang;

Menurut penulis mengenai hak dan kewajiban para pihak dalam pengiriman barang, sudah jelas diterangkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan maupun perjanjian pengiriman barang yang dibuat kedua belah pihak. Setiap kesepakatan yang

terjadi diantara kedua belah pihak, segala hal yang menjadi hak dan kewajiban salah satu pihakakan diimbangi dengan hak dan kewajiban bagi pihak lainnya. Apa saja yang menjadi hak bagi perusahaan akan menjadi kewajiban bagi konsumen,demikian pula sebaliknya. Hak dan kewajiban antara piak adalah segala hal yang harus dipenuhi ataupun yang harus diterima oleh kedua belah pihak yang timbul akibat perjanjian yang telah dibuat secara sah.

Tanggung jawab adalah keadaan wajib yang menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa, boleh dituntut, dipermasalahkan, diperkarakan dan sebagainya. Sebagai pihak yang mengusahakan proses pengiriman barang, Jet & Tony (J&T) memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan proses pengiriman dan menjaga keselamatan atas barang-barang yang akan dikirim.

Apabila dalam proses pengangkutannya terjadi hal-hal di luar dugaan atau di luar kendali dari pihak pengirim yang di timbulkan selama proses penyelenggaraan pengiriman tersebut, maka J&T terikat untuk bertanggung jawab atas segala kerugian dari kerugian yang timbul dalam proses penyelenggaraan pengiriman yang dilakukannya, sehingga jika pihak J&T dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah maka ia dapat dibebaskan dari kewajiban untuk membayar ganti kerugian yang dibebankan kepadanya, yang dimaksud tidak bersalah adalah karena hal-hal yang terjadi di luar kemampuannya, seperti karena adanya bencana alam atau dikarenakan sifat dari barang-barang yang dikirimnya.

Jika dalam proses pengirimannya terjadi klaim atau tuntutan dari pihak pengirim barang yang di akibatkan oleh rusaknya atau hilangnya barang-barang milik konsumen/pengirim, pihak JNE harus bertanggung jawab kepada pihak konsumen/pengirim.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Yahya Utiarahma, sebagai regional marketing J&T cab. Kota Gorontalo menerangkan bahwa tanggung jawab dalam hal terjadi wanprestasi dalam pengiriman barang adalah bilamana terjadi kerusakan atau kehilangan atas barang titipan, maka pihak J&T bertanggung jawab untuk kerugian dengan penggantian maksimum 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman. Barang yang masuk dalam kategori bernilai tinggi, pihak J&T akan menyarankan konsumen/pengirim untuk mengansurasikannya. Untuk pengiriman barang yang diansurasikan, penggantian kerugian barang dibayar penuh sesuai dengan besarnya nominal barang yang tertera/dicantumkan dalam polis asuransi atau penggantian kerugian dibayar dengan barang yang sama. Premi asuransi nakan sifat dari barang-barang yang dikirimnya dibayar sendiri oleh pengirim ketika barang yang bernilai tinggi tersebut setuju untuk diasuransikan dan dikirim melalui jasa J&T.

Menurut penulis, apabila J&T dapat membuktikan secara benar dan jelas bahwa kesalahan tersebut bukan kesalahan dari J&T, melainkan akibat kelalaian dan kesalahan dari pihak pengirim barang atau karena terdapat keadaan memaksa (force majeur) yang mengakibatkan barang muatan tersebut tidak sampai di tangan pihak penerima barang, hal inilah yang

membebaskan J&T dari tuntutan yang diajukan oleh pihak pengirim barang, sebagaimana yang telah diuraikan di dalam pasal 468 ayat (2) dan (3) KUHD bahwa " Si pengangkut diwajibkan mengganti segala kerugian, yang disebabkan karena barang tersebut seluruhnya atau sebagian tidak dapat diserahkannya, atau karena terjadi kerusakan pada barang itu, kecuali apabila dibuktikannya bahwa tidak diserahkannya barang atau kerusakan tadi disebabkan oleh suatu malapetaka yang selayaknya tidak dapat dicegah maupun dihindarkannya, atau cacat dari pada barang tersebut, atau oleh kesalahan dari si yang mengirimkannya" dan " ia bertanggung jawab untuk perbuatan dari segala mereka, yang dipekerjakannya, dan untuk segala benda yang dipakainya dalam menyelenggarakan pengangkutan tersebut".

Dengan demikian jika prinsip tanggung jawab dari pihak pengangkut pengiriman barang dihubungkan dengan Pasal 468 ayat (2) KUHD, maka pihak pengangkut dianggap bertanggung jawab secara praduga (*Presumptions Liability*) atas segala kerugian yang timbul dalam proses penyelenggaraan pengangkutan, tetapi apabila perusahaan berhasil membuktikan bahwa dia tidak bersalah, maka ia dibebaskan dari tanggung jawab. Yang dimaksud dengan "tidak bersalah" adalah tidak melakukan kelalaian dan telah mengambil tindakan yang perlu untuk menghindari kerugian atau peristiwa yang menimbulkan kerugian itu tidak mungkin dihindari. Beban pembuktian ada pada pihak J&T dan bukan pada pihak yang dirugikan. Pihak yang dirugikan cukup menunjukkan adanya kerugian yang diderita dalam pengiriman barang yang diselenggarakan oleh J&T

4.2 Bentuk Tanggung Jawab Yang Diberikan Pelaku Usaha Terhadap Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Dari Customer

4.2.1 Pengembalian Dana

J&T merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang di Indonesia. berdiri dimulai tepatnya pada tanggal 20 Agustus 2015, yang sebelumnya menjabat CEO OPPO Indonesia. J&T pun diambil oleh nama keduanya. OPPO merupakan bagian dari BBK Electronics Corporation, sama seperti Realme dan Vivo. Jet Lee bergabung dengan BBK pada 1998. Tidak hanya melayani pengiriman barang dalam negeri, J&T juga menyediakan jasa pengiriman barang ke luar negeri. Jaringan PT. JNE yang luas dan layanan yang profesional telah membantu dalam pendistribusian produk dan meningkatkan daya saing dalam pemasaran. Tingginya permintaan pengiriman barang di Indonesia, tidak terlepas dari campur tangan beberapa penyedia jasa pengiriman barang yang timbul di Indonesia.

Semakin menjamurnya bisnis Online dewasa ini turut menumbuhkan prospek bisnis jasa pengiriman atau ekspedisi. Saat ini saja menurut data ASPERINDO (Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres, Pos dan Logistik Indonesia) tak kurang ada sekitar 167 perusahaan pengiriman (ekspedisi) yang terdaftar di Indonesia. Dari sekian banyak itu nama J&T sudah sangat terkenal di mindset para pelaku bisnis Online Indonesia. J&T telah menjelma menjadi tulang punggung lalu lintas barang dagangan antar penjual dan pembeli. Karena itulah banyak juga pihak yang merasa

diuntungkan namun tidak sedikit juga yang dirugikan.

J&T Group yang didirikan pada Agustus 2015 merupakan perusahaan logistik berbasis teknologi pertama di Asia Tenggara dengan E-commerce sebagai bisnis utamanya, bisnisnya mencakup berbagai bidang seperti pengiriman ekspres, pengiriman kargo, pergudangan dan rantai pasok, serta jenis bisnisnya melayani pengiriman antar negara

Berdirinya suatu perusahaan itu pasti mempunyai tujuan untuk menyalurkan bidang usaha yang di kelolanya kepada masyarakat yang membutuhkan produk dari perusahaan tersebut. Biasanya tujuan dari perusahaan tersebut terdapat dalam visi dan misi dari berdirinya perusahaan, seperti halnya terdapat pada J&T yaitu: Visi perusahaan J&T Express :

- a. Memajukan dan mengembangkan perusahaan jasa titipan atau cargo dengan manajemen risiko yang handal.
- b. Terkemuka dan dipercaya oleh masyarakat di seluruh Indonesia.
- c. Mensejahterakan masyarakat kurang mampu.

Dengan itu, J&T mampu mengembangkan layanan logistik dan distribusi. Namun sayangnya dalam perjalannya J&T yang sudah banyak dikenal banyak orang di dalam negeri ini kadang membuat sebuah kesalahan yang dapat merugikan para konsumen pengguna jasa pengiriman barang tersebut mulai dari kehilangan sampai kerusakan dan keterlambatan dalam pengiriman barangnya baik kesalahan dari pihak J&Tnya ataupun kurir yang mengantarkan barangnya.

J&T memberikan penawaran atau menetapkan ongkos kirim (ongkir)

atau tarif dalam setiap pelayanan pengiriman barang ataupun dokumen, berikut penulis jabarkan biaya kirim paket menggunakan perusahaan ekspedisi J&T dipengaruhi oleh dua faktor yakni jarak kirim dari kota asal menuju kota destinasi dan juga faktor pilihan layanan. Pilihan layanan kirim oleh J&T terdiri dari :

a. Via Website Resmi

1. Pertama-tama kunjungi situs resmi J&T di alamat <https://jet.co.id/>
2. Pada laman Beranda J&T Express, pilih menu “Shipping Rates”
3. Selanjutnya akan muncul pop up berisi kolom kota asal kirim barang, kota tujuan, bobot barang.
4. Masukkan informasi yang dibutuhkan di dalam kolom isian. Selanjutnya tekan tombol “Search”
5. Masukkan kode Captcha yang muncul di layar dan tekan “Verification”
6. Anda akan diarahkan menuju laman cek tarif ongkir. Pada bagian bawah laman terdapat tabel berisi informasi daftar ongkir ke alamat yang dituju beserta pilihan layanan kirim yang tersedia.

b ViaAplikasi

1. Pertama-tama unduh dan install aplikasi J&T Express terlebih dahulu yang ada di Google PlayStore melalui ponsel pintar Anda
2. Buka aplikasi yang sudah terinstal
3. Pada laman Beranda aplikasi akan tampil beberapa menu yang tersedia. Klik menu “Cek Tarif”
4. Masukkan data yang dibutuhkan pada kolom yang tersedia seperti informasi asal kota, kota tujuan, bobot barang.
5. Tekan tombol “Search”
6. Selanjutnya akan muncul daftar ongkos kirim beserta layanan

kirim yang tersedia.

Dalam hal tanggung jawab, PT. J&T Cabang Kota Gorontalo tentang *claim* atau ganti rugi yang akan dikeluarkan, apabila terjadi keterlambatan barang ataupun kerusakan barang paket yang berpotensi memunculkan *claim* berupa pengembalian dana, maka dari *driver* atau pengemudi melaporkan pada asisten supervisor atau langsung pada supervisor yang bertugas untuk membuat surat berita keterlambatan untuk PT. J&T Cabang Kota Gorontalo yang selanjutnya akan dikirim ke PT. J&T Group untuk meminta pertimbangan tentang *claim* berupa pengembalian dana sejumlah dari harga paket barang, selanjutnya PT. J&T Cabang Kota Gorontalo mengirim permohonan keringana *claim* beserta surat jalan, surat keterangan atas keterlambatan, dengan bukti bahwa ada tanda tangan dari *driver* atau pengemudi yang bersangkutan sebagai bukti bahwa memang terjadi keterlambatan atau kerusakan dalam proses pengangkutan.

Menurut penulis, Adapun aturan dalam hal pengembalian dana terhadap ketidaktepatnya waktu dalam hal pengiriman barang, apabila dalam penyelenggaraan pengangkutan ini terjadi hal-hal yang telah disebutkan diatas dan secara langsung telah menimbulkan kerugian terhadap pihak pengiriman atau penerima dari barang tersebut maka hal ini menjadi tanggung jawab pengangkut, seperti yang tercantum dalam Pasal 91 KUHD yaitu pengangkut dan juragan perahu harus menganggung segala kerusakan yang terjadi pada barang-barang dagangan dan lainnya setelah barang itu mereka terima untuk diangkut, kecuali kerusakan-kerusakan yang

diakibatkan karena sesuatu cacat pada barang-barang itu sendiri, karena keadaan yang memaksa, atau karena kesalahan atau kealpaan si pengirim atau ekspeditur.

Dalam hal keterlambatan barang yang tiba belum tentu menjadi tanggung jawab pengangkut karena bisa saja barang tersebut sudah ada cacatnya sebelum diberikan kepada pengangkut untuk dikirim, dengan demikian sebelum dilakukan pengiriman biasanya pengangkut melakukan pengecekan terlebih dahulu sebelum dilakukan pengirim dengan tujuan menghindari adanya klaim palsu dari pihak konsumen dalam hal ini pengangkut dapat menolak klaim dari konsumen apabila:

- a. Cacat pada barang itu sendiri.
- b. Kesalahan atau kealpaan pengirim atau ekspeditur
- c. Keadaan memaksa (*overmacht, force majeure*)

Menurut penulis pada dasarnya semua hal menyangkut mengenai kerugian konsumen yang disebabkan oleh pihak perusahaan pengiriman barang sebagai pengangkut berkewajiban untuk memberi pertanggungjawaban atas kesalahan yang ditimbulkannya tetapi dalam hal ini ada batasan-batasan tertentu yang membatasi bahwa pihak pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian tersebut, seperti yang telah disebutkan diatas. Secara teoritis tanggung jawab yang berdasarkan jenis hubungan atau peristiwa hukum yang dapat dibedakan menjadi :

- a. Pertanggungjawaban atas dasar kesalahan yang dapat lahir karena terjadinya wanprestasi, timbulnya perbuatan melawan hukum,

tindakan yang kurang hati-hati.

- b. Pertanggungjawaban atas dasar resiko, yaitu tanggung jawab yang harus dipikul sebagai risiko yang harus di ambil oleh pelaku usaha atas kegiatan usahanya.

Penulis juga melihat ketentuan pada Pasal 1 angka 1 UUPK menyebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan hukum bagi konsumen ini memiliki dimensi banyak di mana salah satunya adalah perlindungan hukum yang apabila dipandang baik secara materiil maupun formal akan semakin terasa sangat penting, dengan demikian upaya-upaya untuk memberikan perlindungan hukum terhadap kepentingan bagi para konsumen merupakan salah satu hal yang penting serta mendesak untuk dapat sesegera mungkin dicari solusi dan penyelesaian masalahnya, terutama di Negara Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen masih banyak terjadi.

Perlindungan konsumen merupakan suatu kebijakan hukum pada saat ini untuk melindungi konsumen terhadap ketentuan-ketentuan di dalam kontrak yang tidak adil. Secara khususnya, konsumen dilindungi dari ketentuan-ketentuan yang mengecualikan atau membatasi tanggung jawab pelaku usaha secara tidak langsung. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan

barang dan jasa hingga ke akibat-akibat pemakaian barang dan jasa.

Pihak pengangkut mempunyai kewajiban untuk memenuhi tanggung jawabnya kepada konsumen mengenai terjadi hal-hal yang tidak diinginkan terhadap barang yang dikirim. Luas tanggung jawab pengangkut tersebut dibatasi oleh Pasal 1247 KUHPerdata dan Pasal 1248 KUHPerdata yaitu:

- a. kerugian tersebut ialah kerugian yang dapat diperkirakan secara layak pada saat timbulnya perikatan.
- b. Kerugian itu harus merupakan akibat yang langsung dari tidak terlaksananya perikatan dari perjanjian pengangkutan. J&T juga pernah mengalami hal-hal yang sering terjadi pada perusahaan pengiriman barang lainnya, namun untuk dapat mengadukan hal-hal tersebut pihak perusahaan telah memberikan persyaratan tertentu agar dapat mengadukan klaim tersebut.

J&T juga pernah mengalami hal-hal yang sering terjadi pada perusahaan pengiriman barang lainnya, namun untuk dapat mengadukan hal-hal tersebut pihak perusahaan telah memberikan persyaratan tertentu agar dapat mengadukan klaim tersebut. Seperti kasus keterlambatan barang antara lain :

- a. Andriani Nusi dengan barang kosmetik
- b. Andi Yusni Prininsi dengan kiriman barang yang isinya perlengkapan kosmetik
- c. Lantri Amuda dengan kiriman barang yang isinya pakaian

Permasalahan yang sering muncul dan menjadi kendala dalam

pengiriman barang perusahaan terjadi karena keterlambatan sehingga tidak tepat waktu dalam pengiriman barang oleh J&T menyebabkan kerugian mengakibatkan konsumen. Konsumen merasa diuntungkan karena penanggung jawab perekonomian negara ini mengutamakan masyarakat miskin. J&T tidak mengkonfirmasi penundaan tersebut. J&T juga tidak selalu berhati-hati dalam pengiriman barang yang mengakibatkan hilangnya paket barang. Dalam pelaksanaan perjanjian penyerahan barang tidak selalu mulus. Konsumen diberikan hak untuk meminta ganti rugi kepada pelaku usaha.

Dalam hal ini, perusahaan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mengajukan tuntutan ganti rugi atas keterlambatan pengiriman barang maksimal 3 bulan dengan penggantian berupa uang yang setara dengan harga barang . Agar suatu klaim dapat diterima, alasan dan bukti harus disertakan dalam pengajuan. Klaim dapat diajukan di tempat kejadian. Klaim konsumen yang mengalami keterlambatan barangnya harus diajukan ke kantor J&T. Jika konsumen mengajukan klaim bahwa barang telah dibeli dan dibayar, J&T akan menerima klaim tersebut. Kemudian setelah itu dibuatkan surat pengajuan klaim oleh J&T dan dengan keterlibatan konsumen secara langsung.

Namun, dalam proses pengajuan klaim ada ketentuan waktu pengajuan. Menurut Pasal 9 ayat (1) yang berbunyi; “Setiap klaim dari Pengirim sehubungan dengan kewajiban dan tanggung jawab J&T harus diajukan secara tertulis dan telah diterima oleh kantor J&T selambat-

lambatnya 14 hari dan maksimal 3 bulan setelah tanggal dokumen atau barang seharusnya sudah diterima di tempat tujuan”. Jumlah klaim tidak dapat dihitung dengan total tagihan dari J&T.

Seperti yang dinyatakan oleh pelaku usaha secara tegas dan tertuang dalam Syarat Standar Pengiriman (SSP). Badan Usaha yaitu J&T bertanggung jawab dalam menjalankan kewajibannya dengan menjamin barang yang dipercayakan kepada pelaku usaha untuk sampai ke alamat yang dituju berdasarkan ketentuan yang berlaku. Konsumen perlu diyakinkan bahwa produk/jasa yang diberikan tidak akan merugikan.

Jaminan yang diberikan kepada konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak luput dari bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang. Bentuk tanggung jawab pelaku ekonomi dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

- a. *Contractual liability*, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan.
- b. *Product liability*, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan.
- c. *Professional liability*, tanggung jawab pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat

memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan.

- d. *Criminal liability*, yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara.

Dalam kasus kerusakan barang yang dialami oleh konsumen, pilihan hukum yang digunakan untuk menyelesaikan masalah kerusakan barang tersebut adalah dengan cara damai sesuai dengan pasal 1851 ayat (1) KUHPerdata. Atau apabila terjadi kelalaian yang ditimbulkan dari pihak perusahaan maka pasal yang dapat digunakan untuk melindungi konsumennya adalah pasal 8 ayat (1) tentang ganti rugi dalam SSP kelalaian yang dilakukan oleh karyawan J&T.

J&T tentunya memiliki hak dan kewajiban dalam pengangkutan barang oleh J&T yaitu:

- a. J&T berhak memperoleh keterangan yang lengkap mengenai keadaan dan sifat barang.
- b. J&T berhak menolak permintaan pengiriman barang terlarang atau tidak sah, misal barang yang mudah meledak atau terbakar, obat-obatan terlarang dan sebagainya.
- c. J&T berhak menerima atau menagih biaya pengiriman dan biaya-biaya lain yang diperlukan dalam pengiriman.
- d. J&T berkewajiban mempersiapkan barang atau dokumen yang akan dikirim dengan baik dan rapi.
- e. J&T berkewajiban mengantarkan barang atau dokumen sampai ketempat yang dituju.

- f. J&T berkewajiban melindungi, menjaga keselamatan barang atau dokumen yang akan dikirim agar tidak rusak dan hilang.
- g. J&T wajib memberikan ganti kerugian kepada pengirim apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang yang disebabkan karena kesalahan atau kelalaian dari J&T itu sendiri.

Selain terdapat dalam UUPK, ganti kerugian juga terdapat dalam syarat standar pengiriman (SSP) yang telah disepakati oleh kedua belah pihak yaitu pada Klausula 8 mengenai ganti rugi yaitu :

- a. J&T hanya bertanggungjawab mengganti kerugian yang dialami shipper akibat kerusakan atau kehilangan dokumen atau barang oleh J&T sepanjang kerugian tersebut terjadi ketika barang atau dokumen masih berada dalam pengawasan J&T, dengan catatan bahwa kerusakan tersebut semata-mata disebabkan karena kelalaian karyawan atau agen J&T.
- b. J&T tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konsekuensi yang timbul akibat dari kerugian tersebut diatas yaitu kerugian yang termasuk dan tanpa dibatasi atas kerugian komersial keuangan atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal yang berada di luar kontrol J&T atau kerugian atau kerusakan akibat bencana alam atau force majeure.
- c. Nilai pertanggung jawaban J&T sesuai syarat dan kondisi pada

Klausula 8 ayat (1) di atas adalah dalam bentuk ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan dokumen atau barang yang nilainya tidak melebihi 10 kali biaya pengiriman atau kesamaannya untuk kiriman tujuan dalam negeri indonesia dan US\$ 100.00 untuk kiriman tujuan di luar Indonesia, perkiriman.

Menurut penulis, dalam suatu tanggung jawab timbul dikarenakan atas adanya perjanjian. Dalam suatu perjanjian disepakati karena dibuat oleh para pihak yang timbul karena hak dan kewajiban. Dalam sejarah perkembangan pengaturan perseroan terbatas berada pada titik stagnan sejak KUHD diberlakukan di Indonesia pada tahun 1848 berdasarkan asas konkordansi atau *concordantiebeginsel*. Dengan memperhatikan ketentuan Pasal 1 KUHD sebagai berikut: Pengaturan Perseroan Terbatas dalam KUHD merupakan *lex specialist* bentuk-bentuk perusahaan Persekutuan (*maatschap, partnership*) maupun perkumpulan yang diatur dalam KUHPerdata maupun yang diatur dalam peraturan perundangan yang lain.

Adapun tanggung jawab untuk menebus dan mengganti kerugian yang ditimbulkannya didasarkan pada rasa tanggung jawab yang menjadi salah satu pedomannya. Dalam hal ini prinsip daripada suatu upaya untuk dapat melakukan suatu tanggung jawab ialah sebagian di dalam perlindungan konsumen, maka dimana di dalam pelanggaran atas hak-hak konsumen, maka dalam hal ini adapun prinsip-prinsip yang bersifat umum mengenai tanggung jawab pelaku usaha ialah sebagai berikut :

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan

Dalam hal ini prinsip tanggungjawab ini menyatakan bahwasannya seseorang dapat bisa dimintai pertanggungjawabannya apabila secara hukum dapat dipertanggungjawabkan. Adapun mengenai hal tersebut, para pihak penggugat gagal membuktikan adanya unsur kesalahan daripada pihak tergugat, dimana gugatannya dianggap gagal.

2. Prinsip Praduga untuk selalu Bertanggung Jawab

Dalam hal ini prinsip ini menyatakan yang bahwasannya di dalam suatu tanggung jawab, maka hanya dikenal di dalam ruang lingkup transaksi konsumen yang sungguh terbatas, sebab maksudnya bahwasannya pelaku usaha selalu harus selalu bertanggung jawab atas kerugian-kerugian yang telah diderita oleh konsumen.

3. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Asas ini menyatakan tidak selalu bertanggung jawab dalam suatu transaksi, alasannya adalah pelaku usaha tidak harus bertanggung jawab penuh atas kerugian konsumen, karena dapat memungkinkan terjadinya kesalahan yang diakibatkan oleh konsumen.

4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Di dalam suatu prinsip ini menyatakan yang bahwasannya faktor atas terjadinya suatu kesalahan dapat ditentukan dengan berdasarkan pada faktor-faktor suatu pengecualian-pengecualian yang dapat memungkinkan adanya suatu pembebasan karena faktor *force majeur*.

5. Prinsip Tanggung jawab dengan pembatasan

Di dalam prinsip ini bahwasannya terdapat adanya pembatasan

tanggung jawab yang harus ditanggung oleh para pelaku usaha, sehingga dengan adanya pembatasan tersebut, maka tidak semuanya harus menjadi tanggung jawab para pelaku usaha. Adapun tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian pengguna berupa rasa tanggung jawab terhadap ganti rugi atas kerusakan barang, dan tanggung jawab ganti rugi atas kerugian pengguna. Dengan berdasarkan pada suatu tindakan yang terlambat di dalam pengiriman barang, maka satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha ialah meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.

Adapun di dalam Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah dalam bentuk pertanggungjawaban bagi para pelaku usaha atas konsumen dalam penggunaan jasa, hal ini dikarenakan bahwasannya para pelaku usaha harus:

a. Contractual liability

Dalam hal ini adapun tanggung jawab perdata atas adanya dasar di dalam suatu perjanjian dari pelaku usaha dengan kerugian yang dialami oleh konsumen ialah mengenai akibat barang-barang yang telah dihasilkan.

b. Product liability

Tanggung jawab seorang pelaku perniagaan dalam bentuk undang-undang civil adalah dengan menggunakan berbagai produk yang dihasilkan. Adapun bentuk liabiliti terhadap produk tersebut adalah berdasarkan bentuk perbuatan melawan

hukum, di mana bentuk produk unsur-unsur dalam suatu perbuatan melawan hukum adalah disebabkan oleh kesalahan dalam bentuk kerugian.

c. *Professional liability*

Adanya suatu bentuk tanggung jawab ialah bahwasannya para pemberi jasa atas kerugian yang dialami oleh konsumen, maka hal ini merupakan suatu akibat yang dapat memanfaatkan dalam bentuk adanya suatu hal dengan cara menggunakan jasa yang telah diberikan

d. *Criminal liability*

Adapun mengenai pertanggungjawaban pidana dalam suatu usaha, maka para pelaku usaha harus memiliki hubungan antara para pelaku usaha di seluruh manca negar dan di dalam negara Indonesia.

Maka untuk itu perjanjian merupakan suatu pencapaian atas jasa-jasa dalam suatu perjanjian, oleh karena itu tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada tanggung jawab perdata mengenai dasar dalam perjanjian/kontrak serta bagi pelaku usaha dalam memberikan perjanjian. Konsumen mengalami kerugian karena tarif.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Bentuk keterlambatan pelaku usaha dalam pengiriman barang diantaranya (1) *Force Majeur* Pengiriman situasi dimana diluar kendali dari pelaku usaha seperti *pay day sale*, faktor cuaca dan faktor jalur transportasi ikut mempengaruhi overload pengirimna barang yang berujung keterlambatan. (2) *Delay* adalah jenis keterlambatan pengiriman barang karena ada unsur kelalaian dari si pelaku usaha maka konsumen yang mengalami keterlambatan barang dapat mengajukan klaim yang menjadi tanggung jawab *J&T Express* dimana jumlah klaim tidak dapat diperhitungkan dengan jumlah tagihan dari J&T.
2. Bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap customer yang mengalami kendala dalam proses pengiriman khususnya dalam hal keterlambatan pengiriman dapat mengalami kerugian material dan immaterial. Antara lain karena jenis barang yang dikirim cepat kadaluarsa, atau jika barang tidak diterima tepat waktu, barang tersebut menjadi tidak dapat digunakan atau kurang bermanfaat. Dalam hal ini, konsumen harus mendapat ganti rugi dari pelaku ekonomi dalam rangka melindungi hak konsumen berdasarkan Pasal 4 (8) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu hak konsumen atas ganti rugi

5.2 Saran

1. Pihak J&T dapat memberikan informasi secara lebih terperinci kepada customer terhadap prosedur dan resiko jasa pengangkutan yang digunakan oleh masyarakat sehingga bisa melakukan penaksiran tentang kedatangan barang
2. Perlunya memberikan kepastian hukum dengan memberikan suatu tanggung jawab berupa pengantin kerugian bagi pihak yang menggunakan jasa Jalur J&T



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN**

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 4797/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/X/2023

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala J&T Cabang Kota Gorontalo

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM
NIDN : 0929117202
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Randi Rahim
NIM : H1119080
Fakultas : Fakultas Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Lokasi Penelitian : J&T CABANG KOTA GORONTALO
Judul Penelitian : TANNGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN BARANG (STUDI KASUS: J&T CABANG KOTA GORONTALO)

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.



+

PT. Global Gemilang Express

Jl. Nani Wartabone Kel. Ipilo
Kec. Kota Timur – Kota Gorontalo
0435-823191

Gorontalo, 04 Desember 2023

Hal : Pernyataan

Kepada Yth,

Ketua Jurusan Ilmu Hukum
Fakultas Hukum

Di Tempat

Dengan Hormat,

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Yahya Utiahman, S.Ip
Jabatan : Regional Manager

Dengan ini menyatakan,

Nama : Randi Rahim
NIM : H1119080
Fakultas : Fakultas Hukum
Universitas : Universitas Ichsan Gorontalo

Telah kami setujui untuk melaksanakan penelitian pada perusahaan kami sebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul:

“TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN BARANG ”

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerja samanya kami mengucapkan terima kasih.

Gorontalo, 04 Desember 2023

Hormat Kami,

Regional Manager J&T Express Gorontalo



Yahya Utiahman, S.Ip



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO
FAKULTAS HUKUM

Surat Keputusan Mendiknas RI No. 84/D/O/2001
Terakreditasi BAN-PT Nomor : 8060/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/S/X/2022, Tanggal 18 Oktober 2022
Jl. Ahmad Najamuddin No. 17 Telp.(0435) 829975 Fax. (0435) 829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI
No. 455/FH-UIG/S-BP/XII/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Asdar Arti, S.H., M.H.
NIDN : 0919037101
Jabatan : Dekan Fakultas Hukum UNISAN Gorontalo

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Randi Rahim
NIM : H1119080
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Judul Skripsi : Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Keterlambatan Waktu Pengiriman Barang (Studi Kasus Kantor J&T Cabang Kota Gorontalo)

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 18%, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendekripsi Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujangkan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Dekan,

DR. ASDAR ARTI, S.H.,M.H.
NIDN. 0919037101

Gorontalo, 04 Desember 2023
Tim Verifikasi,

DR. DARMAWATI, S.H.,M.H.
NIDN. 0906088801

Terlampir :
Hasil Pengecekan Turnitin

PAPER NAME

**SKRIPSI RANDI RAHIM CEK TURNITIN.d
ocx**

AUTHOR

Randi rahim

WORD COUNT

12273 Words

CHARACTER COUNT

79872 Characters

PAGE COUNT

71 Pages

FILE SIZE

462.1KB

SUBMISSION DATE

Dec 13, 2023 3:24 PM GMT+8

REPORT DATE

Dec 13, 2023 3:25 PM GMT+8

● 18% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 18% Internet database
- Crossref database
- 0% Submitted Works database
- 2% Publications database
- Crossref Posted Content database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Cited material
- Quoted material
- Small Matches (Less than 30 words)

● 18% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 18% Internet database
- Crossref database
- 0% Submitted Works database
- 2% Publications database
- Crossref Posted Content database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	repository.unbari.ac.id	15%
	Internet	
2	id.123dok.com	<1%
	Internet	
3	dspace.uii.ac.id	<1%
	Internet	
4	repository.um-palembang.ac.id	<1%
	Internet	
5	repository.uib.ac.id	<1%
	Internet	
6	lib.ui.ac.id	<1%
	Internet	
7	scribd.com	<1%
	Internet	
8	adoc.pub	<1%
	Internet	

9

repository.unej.ac.id

Internet

<1%

RIWAYAT HIDUP

Nama : Randi Rahim
NIM : H.11.19.080
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Tempat Tanggal Lahir : Gorontalo, 11 September 1999
Nama Orang Tua :
- Ayah : Ridwan Rahim
- Ibu : Wiwin M. Pobi
- Alamat : Jl Amal modjo



Riwayat Pendidikan :

NO.	TAHUN	JENJANG	TEMPAT	KET
1	2006-2012	SDN 11 Limboto Barat	Kabupaten Gorontalo	Berijazah
2	2012-2015	SMP N. 1 Limboto Barat	Kota Gorontalo	Berijazah
3	2015-2018	MAN 1. KAB. Gorontalo	Kota Gorontalo	Berijazah
4	2019-2023	Fakultas Hukum	Universitas Ichsan Gorontalo	Berijazah