

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KETERLAMBATAN
PENGIRIMAN BARANG OLEH PERUSAHAAN EKSPEDISI
J&T EXPRESS CABANG PONTIANAK SELATAN**

Skripsi

Untuk memenuhi persyaratan

Mencapai derajat S-1

ELVIRA ERAWATI

A1011211017



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

FAKULTAS HUKUM

PONTIANAK

2025

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KETERLAMBATAN
PENGIRIMAN BARANG OLEH PERUSAHAAN EKSPEDISI
J&T EXPRESS CABANG PONTIANAK SELATAN**

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

ELVIRA ERAWATI

A1011211017

disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. Sri Widiyastuti, S.H., LL.M., M.si
NIP. 197601282005012002

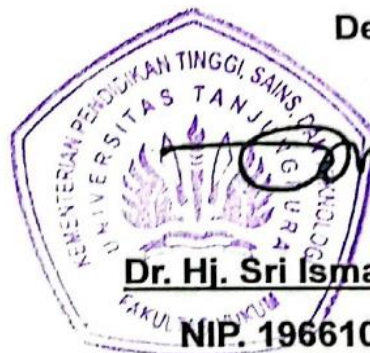
Pembimbing II



Dina Karlina, S.H., M.Hum
NIP. 197308062000122001

Disahkan Oleh:

Dekan,



Dr. Hj. Sri Ismawati, SH., M.Hum

NIP. 196610291992022001

Tanggal Lulus: 21 Maret 2025

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

FAKULTAS HUKUM

PONTIANAK

2025

TIM PENGUJI:

Jabatan	Nama dan NIP	Pangkat/ Golongan	Tanda Tangan
Pembimbing 1	Dr. Sri widiyastuti, S.H., LL.M., M.si NIP. 197601282005012002	Penata Tingkat I/ III/d	
Pembimbing 2	Dina Karlina, S.H., M. Hum NIP. 197308062000122001	Penata Tingkat I/ III/d	
Penguji 1	Dr. Siti Rohani, S.H.,M.Hum. NIP. 197509232000032001	Pembina/ IV/a	
Penguji 2	Devina Puspita Sari, S.H.,M.H. NIP.198912152022032008	Penata Muda Tingkat I /III/b	

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum

Universitas Tanjungpura

Pontianak

Nomor : 1248/UN22.1/DT.00.10/2025

Tanggal : 17 Maret 2025

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elvira Erawati
NIM : A1011211017
Bagian : Hukum Ekonomi
Program Studi : Ilmu Hukum Fakultas Hukum Untan
Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Express Cabang Pontianak Selatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Bahwa dalam melaksanakan otonomi keilmuan dan kebebasan akademik, mahasiswa wajib menjunjung tinggi nilai kejujuran dan etika akademik, terutama larangan untuk melakukan plagiat dalam menghasilkan karya ilmiah, sehingga kreativitas dalam bidang akademik dapat tumbuh dan berkembang.
2. Oleh karena itu, jika dikemudian hari terbukti hasil Penulisan Skripsi/ Tugas Akhir ini ternyata merupakan hasil dari jiplakan/ pengambil-alihan tulisan atau buah pikiran milik orang lain (hasil plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan berlaku.

Pontianak, 09 Januari 2025
Yang Membuat Pernyataan



ELVIRA ERAWATI
NIM. A1011211017

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Express Cabang Pontianak Selatan”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Tanjungpura Pontianak.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Garuda Wiko, S.H., M.Si., FCBArb. Selaku Rektor Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Ibu Dr. Hj. Sri Ismawati, SH., M.Hum Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Ibu Dr. Evi Purwanti, S.H., LL.M., selaku Ketua Program Studi Sarjana Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak
4. Ibu Dr. Siti Rohani, S.H., M.Hum, selaku Ketua Bagian Hukum Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak, sekaligus Dosen Penguji 1 yang telah membantu membimbing pada sidang akhir peneliti.
5. Ibu Dr. Sriwidiyastuti, S.H., LL.M., M.si, selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan arahan, masukan, serta bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Dina Karlina, S.H., M.Hum, selaku dosen pembimbing kedua, yang dengan sabar memberikan waktu, perhatian, dukungan dan kontribusi yang sangat berarti dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Devina Puspita Sari, SH.,MH selaku Dosen Penguji 2, yang telah membantu membimbing pada sidang akhir peneliti.
8. Bapak Alfonsus Hendri Soa, S.H., M.H. sebagai pembimbing akademis yang telah banyak membantu, mengarahkan, membimbing, serta memberikan

saran kepada penulis dari awal mulai perkuliahan hingga penulis menyelesaikan skripsi ini.

9. Seluruh dosen dan staf administrasi di Fakultas Hukum, Universitas Tanjungpura Pontianak, atas ilmu, bantuan, dan motivasi yang diberikan selama masa studi.
10. Teman-teman seperjuangan dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan semangat dan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati menerima saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi sumbangsih bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang hukum.

Pontianak, 09 Januari 2025
Penulis,

ELVIRA ERAWATI
NIM. A1011211017

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Sebab itu janganlah kamu kuatir akan hari besok, karena hari besok mempunyai kesusahannya sendiri. Kesusahan sehari cukuplah untuk sehari.

(Matius 6:34)

Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku.

(Filipi 4:13)

Dengan penuh rasa syukur dan ketulusan, skripsi ini penulis persembahkan kepada keluarga besar yang selalu memberikan cinta, doa, dan dukungan tanpa henti dalam setiap langkah kehidupan penulis. Teristimewa untuk kedua orang tua, Ibu Harbinasia dan Ayah Marlianto, yang dengan kasih sayang, pengorbanan, serta doa tiada henti telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi untuk terus berjuang dan menyelesaikan pendidikan ini. Tanpa bimbingan dan restu kalian, penulis tidak akan sampai pada titik ini.

Tak lupa, ucapan terima kasih yang mendalam juga penulis persembahkan untuk sahabat-sahabat terbaik, Bang Oskar, Viter, Juliana Betsi, Yela Anisa, Windi Elvidiyanti, dan Putri Alya Kamila. Terima kasih atas segala dukungan, kebersamaan, serta semangat yang telah kalian berikan selama ini. Kalian adalah keluarga yang selalu ada dalam setiap suka dan duka, memberikan motivasi, serta menjadi tempat berbagi cerita di setiap perjalanan yang penulis lalui.

Skripsi ini bukan hanya tentang pencapaian akademik, tetapi juga tentang perjalanan penuh makna yang tidak akan mungkin terwujud tanpa cinta dan dukungan kalian semua. Semoga karya ini menjadi awal dari langkah yang lebih baik di masa depan.

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Express Cabang Pontianak Selatan". Latar belakang penelitian ini didasarkan pada meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan pengiriman barang yang efisien. Namun, seringkali terjadi keterlambatan dalam pengiriman yang dapat menyebabkan ketidakpuasan dan merugikan hak-hak konsumen. Dalam konteks ini, perlindungan konsumen menjadi isu yang penting untuk diteliti, terutama berkaitan dengan bagaimana hak-hak mereka dilindungi dalam kasus keterlambatan pengiriman.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan yuridis empiris dengan sifat deskriptif analitis. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak J&T Express Cabang Pontianak Selatan dan kuesioner yang disebarakan kepada konsumen yang mengalami keterlambatan pengiriman. Selain itu, data sekunder dikumpulkan dari studi pustaka yang mencakup peraturan perundang-undangan dan literatur terkait. Analisis data dilakukan secara kualitatif, di mana peneliti mengolah informasi yang diperoleh untuk memahami fenomena keterlambatan pengiriman dan langkah-langkah perlindungan yang diambil oleh perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun J&T Express telah berupaya memberikan layanan yang baik, masalah keterlambatan pengiriman tetap terjadi, terutama pada saat volume pengiriman meningkat. Banyak konsumen yang menyadari hak-hak mereka, tetapi lebih memilih penyelesaian informal dibandingkan jalur hukum formal. Selain itu, terdapat keluhan terkait kurangnya transparansi dalam komunikasi informasi status pengiriman. Penelitian ini menyimpulkan bahwa diperlukan perbaikan dalam sistem komunikasi dan edukasi bagi konsumen untuk memperkuat perlindungan hak-hak mereka dalam menghadapi masalah keterlambatan pengiriman.

Kata Kunci: Perlindungan konsumen, keterlambatan pengiriman, J&T Express.

ABSTRACT

The title of this research is "Consumer Protection Against Delivery Delays by J&T Express Branch Pontianak Selatan." The background of this study is based on the increasing demand for efficient parcel delivery services. However, delays in delivery often occur, leading to customer dissatisfaction and potential violations of consumer rights. In this context, consumer protection becomes an important issue to investigate, particularly regarding how their rights are safeguarded in cases of delivery delays.

The research employs an empirical juridical approach with a descriptive-analytical nature. Primary data is obtained through interviews with J&T Express representatives at the Pontianak Selatan branch and questionnaires distributed to consumers who have experienced delivery delays. Additionally, secondary data is gathered from literature reviews, including legal regulations and related references. The data analysis is conducted qualitatively, where the researcher processes the collected information to understand the phenomenon of delivery delays and the protective measures taken by the company.

The findings indicate that, despite J&T Express' efforts to provide good service, delivery delays still occur, particularly during periods of high shipping volume. Many consumers are aware of their rights but prefer informal resolution methods rather than formal legal channels. Moreover, there are complaints regarding the lack of transparency in communication about delivery status updates. This research concludes that improvements in communication systems and consumer education are necessary to strengthen consumer rights protection in cases of delivery delays.

Keywords: Consumer protection, delivery delays, J&T Express.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
F. Kerangka Teori	7
G. Kerangka Konsep	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	17
1. Pengertian Konsumen.....	17
2. Pengertian Perlindungan Konsumen	17
3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	20
4. Jenis-Jenis Konsumen	22
5. Hak dan Kewajiban Konsumen	23
B. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha.....	24
1. Pengertian Pelaku Usaha	24
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	25
3. Hubungan Hukum Pelaku Usaha Dan Konsumen	26
4. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha	28
C. Tinjauan Umum Tentang perjanjian pengiriman barang	30
1. Perjanjian Pengiriman Barang.....	30

2. Pengiriman Barang	34
3. Subjek Pengiriman Barang	35
5. Keterlambatan Pengiriman Barang.....	38
D. Tinjauan Umum Tentang Perusahaan Ekspedisi	38
1. Pengertian Ekspedisi	38
BAB III	40
METODE PENELITIAN	40
A. Jenis Penelitian	40
B. Sifat Penelitian	40
C. Sumber Data	40
1. Data Primer	40
2. Data Sekunder.....	41
D. Teknik Pengumpulan Data	41
a. Teknik Komunikasi Langsung	41
b. Teknik Komunikasi Tidak Langsung.....	41
E. Populasi Dan Sampel.....	41
a. Populasi	41
b. Sampel.....	41
F. Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Profil Perusahaan.....	44
B. Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Express Cabang Pontianak Selatan.....	49
BAB V PENUTUP.....	59
A. KESIMPULAN	59
B. SARAN.....	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo J&T Express..... 44

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan komunikasi di era globalisasi berkembang sangat pesat terutama di Indonesia, karena hal itu tentunya kebutuhan industri dan jasa terus meningkat. Kemajuan teknologi yang terus meningkat memudahkan kita untuk mendapatkan informasi atau bertukar informasi dan berkomunikasi menggunakan akses internet menjadi lebih cepat dan mudah. Hal ini tentunya mengakibatkan perubahan kehidupan menjadi lebih baik tidak hanya di kota besar, bahkan sampai ke desa ataupun tempat-tempat terpencil. Tentunya hal tersebut dapat memudahkan untuk melakukan transaksi jual beli dan penggunaan jasa menjadi lebih cepat, menghemat waktu, tenaga, dan juga biaya.

Perusahaan penyedia jasa layanan, atau sering disebut sebagai ekspedisi, adalah perusahaan yang menyediakan layanan pengangkutan dan pengiriman barang dari satu tempat ke tempat lain. Perusahaan ini berfungsi sebagai perantara antara pengirim dan penerima barang, memastikan barang dikirim secara aman, tepat waktu, dan efisien. Layanan ekspedisi mencakup berbagai jenis pengiriman, termasuk darat, laut, dan udara, dengan fitur tambahan seperti pelacakan pengiriman dan asuransi. Dalam menjalankan tugasnya Perusahaan penyedia jasa layanan wajib menerima dan mengatur pengiriman produk dengan aman dari tempat asal ke tujuan yang ditentukan. Mengingat Perusahaan pengiriman barang menyediakan jasa, faktor penting yang perlu diperhatikan ketika menggunakan jasa layanan pengiriman barang adalah keyakinan bahwa barang yang dikirimkan akan sampai dengan selamat ke tempat tujuan.

Di Indonesia banyak sekali Perusahaan jasa ekspedisi yang dipercaya memiliki kualitas mumpuni dengan berbagai bentuk layanan jasa pengiriman yang memudahkan pelanggan untuk memilih jasa yang sesuai

dengan kebutuhan. Saat ini banyak Perusahaan jasa pengiriman barang memberikan keunggulan sebagai daya tarik untuk para konsumen. Faktor yang menjadi keunggulan tersebut adalah keamanan barang yang dikirim, ketepatan waktu dalam pengiriman barang, harga yang bersaing dan asuransi yang diberikan kepada konsumen.¹

Salah satu jasa pengiriman yang sekarang diminati oleh Masyarakat adalah PT. J&T Express yang memiliki SOP dalam pengiriman barang. Dalam SOP ini mempunyai peraturan-peraturan pengiriman barang dan memiliki tanggung jawab bila terjadinya kendala atau masalah dalam proses pengiriman barang.²

Namun demikian, seiring dengan pertumbuhan tersebut, muncul berbagai masalah yang mempengaruhi pengalaman konsumen, salah satunya adalah keterlambatan pengiriman barang. Keterlambatan ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kendala teknis, cuaca buruk, hingga kesalahan operasional dalam manajemen logistik. Keterlambatan pengiriman tidak hanya menyebabkan ketidaknyamanan bagi konsumen, tetapi juga bisa berdampak pada kepercayaan konsumen terhadap Perusahaan ekspedisi dan penjual online.

Salah satu contoh kasus keterlambatan pengiriman barang, Seorang pengguna jasa J&T Express melakukan pemesanan barang elektronik melalui marketplace dan memilih jasa pengiriman J&T express cabang pontianak selatan. berdasarkan estimasi pengiriman, barang seharusnya sampai dalam waktu 3 hari. namun, hingga waktu yang telah dijanjikan barang tersebut belum diterima oleh konsumen. ia sudah beberapa kali menghubungi pihak J&T express, tetapi hanya diberikan informasi bahwa paket masih dalam proses pengiriman tanpa kejelasan lebih lanjut.

¹ Haryo Ririh Satoto, Skripsi: "*Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengiriman Barang Di PT. POS INDONESIA (PERSERO) Demak*", (Kudus: Universitas Mulia Kudus, 2018), h. 1

² Yoga Aprilianda Pratama, Skripsi: "*Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang Melalui Armada Laut Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus di PT. J&T Pulau Bawean)*", (Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2021), h. 3

Sebagai pengguna jasa pengiriman barang, konsumen harus mendapatkan perlindungan hukum untuk melindungi kepentingannya. Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk melindungi konsumen. Dengan kata lain perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dikatakan sebagai perlindungan yang mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban produsen, serta tata cara perlindungan hak dan pemenuhan kewajiban.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK). UUPK menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah maupun Lembaga Perlindungan Konsumen swadaya Masyarakat tidak saja melakukan Upaya pemberdayaan konsumen melalui Pembinaan dan Pendidikan konsumen tetapi juga melakukan kontrol atau pengawas terhadap pelaku usaha dalam menghasilkan produk barang dan atau jasa yang berkualitas.³ Perlindungan Konsumen merupakan bagian yang tak terpisah dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul: **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG OLEH PERUSAHAAN EKSPEDISI J&T EXPRESS CABANG PONTIANAK SELATAN.**

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas permasalahan yang timbul yaitu Bagaimana perlindungan konsumen terhadap keterlambatan pengiriman barang oleh Perusahaan ekspedisi J&T Express cabang Pontianak Selatan?

³ Nasution, AZ. (1999). *Hukum Perlindungan Konsumen "Suatu Pengantar"*. Jakarta: Daya Widya

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang sudah peneliti jabarkan diatas, maka tujuan penelitian yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana Perusahaan ekspedisi PT. J&T Express Cabang Pontianak Selatan memberikan perlindungan hukum kepada konsumen atas jasa pengiriman yang disediakan.
2. Untuk mengetahui Upaya konsumen untuk mendapatkan hak-haknya atas kerugian yang dialami.

D. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat, diantaranya:

1. Secara Teoritis

Manfaat penelitian ini secara teoritis adalah untuk menambah wawasan dan pemahaman mengenai perlindungan konsumen dalam kasus keterlambatan pengiriman barang oleh perusahaan ekspedisi, khususnya J&T Express Cabang Pontianak Selatan. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi akademisi dan mahasiswa hukum dalam mempelajari hak-hak konsumen serta tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman berdasarkan peraturan yang berlaku. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi dalam pengembangan ilmu hukum, terutama dalam bidang hukum perlindungan konsumen dan hukum perjanjian, dengan memberikan analisis mengenai bagaimana peraturan diterapkan dalam praktik.

2. Secara Praktis

- a. Bagi penulis

Memberikan pengalaman baru bagi peneliti tentang adanya permasalahan yang terjadi antara pelaku usaha dibidang jasa ekspedisi dengan pihak konsumen yang dikaitkan dengan perlindungan hukum dalam UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

- b. Bagi Perusahaan Jasa Ekpedisi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran dan masukan kepada para pelaku usaha khususnya jasa ekspedisi J&T Express Pontianak Selatan, untuk upaya pemenuhan hak bagi konsumen yang mengalami keterlambatan pengiriman barang.

c. Bagi peneliti lain

Diharapkan dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan tambahan informasi dan referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan kajian tentang topik-topik yang dibahas dalam penelitian ini, terlebih khusus tentang perlindungan konsumen terhadap keterlambatan pengiriman barang oleh Perusahaan ekspedisi J&T Express Cabang Pontianak Selatan.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian hukum dengan judul “Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Express Cabang Pontianak Selatan” adalah asli dan dilakukan oleh peneliti sendiri berdasarkan buku-buku, majalah ilmiah, jurnal. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang memiliki karakteristik yang relatif sama, meskipun memiliki kajian tema yang sama, terdapat perbedaan mendasar antara penelitian yang akan dilakukan oleh Peneliti dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

1. Penelitian oleh Adam Firdaus Liusvia Universitas Tanjungpura 2023 membahas tentang “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Hilangnya Barang Pada Pengiriman Jasa Ekspedisi Marsella di Pontianak” penelitian terkait Memusatkan pada perlindungan hukum terhadap konsumen atas hilangnya barang selama pengiriman oleh jasa ekspedisi Marsella di Pontianak. Penelitian ini lebih menitikberatkan pada aspek hukum dan upaya konsumen untuk mendapatkan ganti rugi atas barang yang hilang. Sedangkan penelitian yang akan peneliti

lakukan Berfokus pada perlindungan konsumen terhadap keterlambatan pengiriman barang oleh perusahaan ekspedisi J&T Express Cabang Pontianak Selatan. Penelitian ini menyoroti dampak keterlambatan pengiriman terhadap kepercayaan konsumen dan tanggung jawab perusahaan ekspedisi dalam mengatasi masalah ini.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Riska Amalia Cicik Rustiana di Universitas Ngudi Waluyo pada tahun 2023 tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengiriman Barang Pada Jasa Ekspedisi Darat di Kabupaten Semarang dan penelitian "Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Express Cabang Pontianak Selatan" memiliki beberapa perbedaan dalam hal ruang lingkup dan fokus pembahasan. Penelitian Rustiana berfokus pada perlindungan hukum bagi konsumen yang menggunakan jasa ekspedisi darat di Kabupaten Semarang, dengan tujuan utama untuk mengetahui hak-hak konsumen terkait kerusakan, keterlambatan, dan kehilangan barang selama proses pengiriman. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dan menyoroti penyelesaian sengketa yang masih dilakukan secara kekeluargaan tanpa melalui jalur hukum. Sementara itu, penelitian tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Express Cabang Pontianak Selatan lebih spesifik menyoroti masalah keterlambatan pengiriman barang oleh salah satu perusahaan ekspedisi terbesar di Indonesia yaitu J&T Express. Fokus utama penelitian ini adalah keterlambatan pengiriman, dengan analisis terhadap penyebab, dampak terhadap kepercayaan konsumen, dan prosedur penyelesaian masalah dari perspektif perusahaan dan konsumen. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti pentingnya SOP (*Standard*

Operating Procedure) J&T Express dalam memberikan jaminan kepada konsumen terkait keamanan dan kecepatan pengiriman barang, serta masalah-masalah yang timbul dari pelaksanaan SOP tersebut.

Perbedaan utama antara kedua penelitian terletak pada ruang lingkup penelitian Rustiana berfokus pada ekspedisi darat di Kabupaten Semarang secara umum, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan mengkhususkan pada satu perusahaan di Pontianak Selatan dan fokus pembahasan Rustiana menyoroti kerusakan, keterlambatan, dan kehilangan, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan lebih spesifik pada keterlambatan pengiriman.

F. Kerangka Teori

a. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu Tindakan hukum.⁴

Menurut CST Kansil Perlindungan Hukum adalah berbagai Upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.⁵ Perlindungan hukum dalam arti sempit adalah perlindungan yang diberikan oleh hukum dalam bentuk aturan yang mengatur hak dan kewajiban setiap individu serta sanksi bagi yang melanggarnya. Perlindungan ini mencakup mekanisme

⁴ Ibid, h. 104.

⁵ CST Kansil. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. Balai Pustaka, Jakarta, 1989, h.102

penyelesaian sengketa, baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan, untuk memastikan hak-hak masyarakat tetap terjaga.⁶

Kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberikan harapan agar pelaku usaha tidak lagi bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen. Dengan adanya UUPK beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang, dengan demikian konsumen dapat menggugat atau menuntut apabila ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha.⁷

Upaya perlindungan konsumen didasarkan pada sejumlah asas dan tujuan yang telah diyakini bisa memberikan arahan dalam penerapannya ditingkatkan praktis. Dengan adanya asas dan tujuan yang jelas, hukum perlindungan konsumen memiliki dasar pijakan yang benar-benar kuat.

Tujuan Perlindungan Konsumen Dalam UUPK Pasal 3, disebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen sebagai berikut.

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarnya dari akses negative pemakaian barang/jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.⁸

Dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkan suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering disebut dengan sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yang dapat dipahami, sebagai berikut:

⁶ Munir Fuady, *Teori-Teori Besar (Grand Theory) dalam Hukum* (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 45.

⁷ Happy Susanto, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Viro Bolio, Yogyakarta, 2004, h. 5.

⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2008, h. 33.

1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif memberikan kesempatan kepada subjek hukum untuk menyampaikan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah ditetapkan secara final. Tujuan utama dari perlindungan ini adalah untuk mencegah timbulnya sengketa. Keberadaan perlindungan hukum preventif sangat penting, terutama dalam tindakan pemerintahan yang mengandalkan kebebasan bertindak, karena mendorong pemerintah agar lebih berhati-hati dalam mengambil keputusan berbasis diskresi. Meskipun demikian, hingga saat ini Indonesia belum memiliki regulasi khusus yang mengatur mengenai perlindungan hukum preventif.

2. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merujuk pada tindakan hukum yang diambil setelah terjadi pelanggaran untuk menegakkan keadilan dan memberikan efek jera kepada pelaku. Fokus utama dari perlindungan ini adalah memberikan sanksi atau hukuman kepada pihak yang melanggar hukum, baik individu, kelompok, maupun badan hukum. Tujuannya adalah agar pelaku dapat mempertanggungjawabkan tindakannya dan agar hak yang telah dilanggar dapat dipulihkan. Contohnya, dalam konteks perlindungan konsumen, apabila sebuah perusahaan melanggar hak konsumen, misalnya dengan keterlambatan pengiriman barang, konsumen berhak mengajukan gugatan atau klaim ganti rugi. Ini adalah bentuk perlindungan hukum represif, di mana konsumen dapat memperoleh pemulihan hak melalui sanksi yang diberikan kepada pelaku usaha, baik berupa ganti rugi atau sanksi administratif lainnya. Jika pelanggaran tersebut melibatkan tindak pidana, seperti penipuan atau kelalaian yang merugikan konsumen, maka sanksi pidana juga bisa diterapkan. Dengan

demikian, perlindungan hukum represif memastikan bahwa hak-hak individu atau konsumen terlindungi dan pelanggaran terhadap hukum memperoleh konsekuensinya.

b. Konsumen

Konsumen sebagai istilah yang sering dipergunakan dalam percakapan sehari-hari yang perlu diberikan batasan pengertian agar dapat mempermudah pembahasan tentang perlindungan konsumen. Berbagai pengertian tentang "konsumen" yang dikemukakan baik dalam rancangan undang-undang perlindungan konsumen, sebagai upaya kearah terbentuknya undang-undang perlindungan konsumen maupun dalam undang-undang perlindungan konsumen, adalah sebagai berikut: konsumen adalah pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain yang tidak untuk diperdagangkan kembali.⁹

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument* atau *konsument* (Belanda). Secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau dijual belikan lagi.¹⁰

Menurut Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Pasal 1 ayat 2 Tentang Perlindungan Konsumen, pengertian konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dimasyarakat, baik bagi kebutuhan sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

⁹ Yayasan Lembaga Konsumen, *Perlindungan Konsumen Indonesia, suatu Sumbangan Pemikiran Tentang Rancangan Undang-undang Perlindungan Konsumen*, Yayasan Lembaga Konsumen, Jakarta, 1981, Hlm 2.

¹⁰ Janus Sibadolok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung. 2010, Hlm, 17.

Sebagai konsumen barang dan jasa, konsumen memiliki sejumlah hal dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya, jika ditengarai adanya Tindakan yang tidak adil terhadap konsumen, konsumen secara spontan menyadari akan hal itu. Konsumen kemudian bisa bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya.¹¹

Berdasarkan UUPK pasal 4 hak-hak konsumen sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi 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 informasi 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 menadapatkan 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, 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.

Disamping hak-hak konsumen yang telah disebutkan diatas, konsumen juga memiliki sejumlah kewajiban yang harus

¹¹ Ibid, h. 22.

diperhatikan. Dalam UUPK Pasal 5, dinyatakan bahwa kewajiban konsumen sebagai berikut:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi pemakaian dan pemanfaatan barang/jasa. Tujuannya adalah untuk menjaga keamanan dan keselamatan bagi konsumen itu sendiri. Oleh karena itu, konsumen perlu membaca dan meneliti label, etiket, kandungan barang dan jasa, serta tata cara penggunaannya.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang/jas. Itikad baik sangat diperlukan Ketika konsumen akan bertransaksi. Dengan itikad yang baik, kebutuhan konsumen terhadap barang dan jasa yang diinginkannya bisa terpenuhi dengan penuh kepuasan.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Konsumen perlu membayar barang dan jasa yang telah dibeli, tentunya dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti Upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Ketika dirasa ada keluhan terhadap barang/jasa yang telah didapat, konsumen perlu secepatnya menyelesaikan masalah tersebut dengan pelaku usaha. Perlu diperhatikan agar penyelesaian masalah sebisa mungkin dilakukan dengan cara damai. Jika tidak ditemui titik penyelesaian, cara hukum bisa dilakukan asalkan memperhatikan norma dan prosedur yang berlaku.¹²

c. Pelaku Usaha

Berdasarkan UUPK Pasal 1 Ayat 3 disebutkan bahwa

“pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah

¹² Celina Tri Siwi Kristiyanti 2008 “*Hukum Perlindungan Konsumen*” Sinar Grafika, Jakarta h. 13.

hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun Bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Dalam Pasal 6 UUPK, produsen disebut sebagai pelaku usaha 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 mendapat perlindungan hukum dari Tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan. Disamping hak-hak pelaku usaha yang telah disebutkan diatas, pelaku usaha juga memiliki sejumlah kewajiban yang harus diperhatikan.

Dalam UUPK pasal 7, dinyatakan bahwa kewajiban pelaku usaha sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam menjalankan 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 jasa tertentu serta memberi jaminan 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 jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.¹³

d. Ekspedisi

Ekspedisi adalah usaha untuk mewakili kepentingan pemilik barang dalam mengurus kegiatan bagi terlaksananya pengiriman dan penerimaan barang. Tujuan dari jasa ekspedisi adalah melayani konsumen yang ingin mengantarkan barang agar sampai ke tempat tujuan dalam waktu yang cukup singkat dengan pelayanan yang efektif dan efisien.

Salah satu perusahaan jasa ekspedisi yang memiliki jangkauan pengiriman ke seluruh Indonesia adalah J&T Express. J&T Express adalah salah satu perusahaan ekspedisi terkemuka di Indonesia yang bergerak di bidang pengiriman barang. Sebagai pendatang baru dalam layanan ekspres di Indonesia, J&T Express berkomitmen untuk memberikan layanan pengiriman paket yang cepat, nyaman, dan dapat dipercaya. J&T Express menawarkan layanan pengiriman ekspres berbasis teknologi informasi yang canggih, mencakup pengiriman ke seluruh pelosok kota, baik domestik maupun internasional, termasuk untuk bisnis *e-commerce*. Perusahaan ini menyediakan layanan pengambilan dan pengantaran barang kepada konsumen, serta mendukung perkembangan bisnis *e-commerce*.¹⁴

¹³ Ibid, h. 18.

¹⁴ Cahyaningati, K. L., & Vikaliana, R. *Implementasi Floyd Warshall Algorithm Untuk Optimasi Distribusi J&T Express: Studi Kasus Pickup Distribution Center J&T Express Pasar Minggu*. Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi 2021

Hak ekspedisi adalah menerima pembayaran jasa dalam rangka pengiriman barang. Kewajiban pengirim adalah membayar jasa pengiriman barang kepada ekspedisi. Hak pengirim adalah mendapatkan angkutan yang baik untuk barang yang dikirim melalui ekspedisi. Ekspediter dalam menjalankan tugas dibebani dengan kewajiban dan tanggung jawab pengiriman dengan rapi dan secepatnya atas barang-barang dagangan dan barang yang telah diterimanya untuk itu, dengan mengindahkan segala sarana yang dapat diambilnya untuk menjamin pengiriman yang baik.¹⁵

G. Kerangka Konsep

Dari konteks bisnis, jasa ekspedisi berhubungan erat dengan proses pengiriman yang dilakukan oleh sebuah Perusahaan. Dalam praktiknya, Perusahaan selalu berusaha memberikan pelayanan optimal agar tercipta efektivitas dan efisiensi selama pengiriman. Semakin berkembangnya teknologi, dunia bisnis online atau perdagangan lainnya, maka Perusahaan ekspedisi pun semakin beragam.

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur Upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

Keterlambatan pengiriman barang adalah situasi Dimana barang atau paket yang dikirim tidak sampai ke tujuan sesuai dengan jadwal atau waktu yang telah dijanjikan oleh pengirim atau penyedia jasa pengiriman.

Jasa pengiriman atau Jasa ekspedisi adalah Perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman paket barang Dimana setiap pelanggan diharuskan membayar ongkos kirim sesuai daerah tujuan. Pengiriman dilakukan baik melalui jalur darat, laut dan udara ke seluruh daerah di Indonesia atau ke luar Indonesia.

¹⁵ Ayuningtyas, A., & Cahyono, E. F. *Perusahaan Ekspedisi*. Ekonomi Syariah, Surabaya, 2020, h. 100.

Didalam kegiatan ekspedisi, tentunya terdapat suatu perjanjian, hak-hak, dan tanggung jawab dari konsumen dan pelaku usaha yang akan peneliti kaji dalam BAB II.

Dalam melaksanakan atau menjalankan pengiriman suatu barang, konsumen dengan pelaku usaha melakukan sebuah perjanjian titik biasanya bersifat standar, menurut Mariam Daruz Badruzaman, perjanjian standar itu adalah sebuah perjanjian yang mana perjanjian tersebut hanya dibukukan dan dituangkan dalam bentuk formulis, dengan demikian konsumen merasa barang yang dipercayakan kepada Perusahaan ekspedisi J&T tersebut dapat tetap aman dan sampai dengan semestinya.¹⁶

¹⁶ M. D. Badruzaman, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku* (Jakarta: Bina Cipta, 1986).