

**PERTANGGUNGJAWABAN PERDATA ATAS KERUGIAN BARANG DALAM PENGIRIMAN
JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) TERHADAP KONSUMEN**

Zulfia Khairunnisa, Irma Suriyani, Febri Noor Hediati

*Program Studi Sarjana Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Mulawarman, Samarinda,
Indonesia*

*Email: zulfiakhairunnisa@gmail.com, irmasuryani@fh.unmul.ac.id,
febrinoorhediati@fh.unmul.ac.id*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk pertanggungjawaban perdata PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Tenggarong terhadap kerugian konsumen serta menilai efektivitas perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah socio-legal research dengan pendekatan doktrinal melalui studi pustaka terhadap KUHPerdata, KUHD, dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta data primer berupa wawancara dan observasi pada JNE Cabang Tenggarong. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan hukum antara JNE dan konsumen lahir dari perjanjian pengangkutan yang dibuktikan melalui resi pengiriman. Kerugian konsumen berupa kehilangan, keterlambatan, dan kerusakan barang dikualifikasikan sebagai bentuk wanprestasi. Mekanisme ganti rugi yang dibatasi maksimal 10 kali tarif pengiriman untuk barang tanpa asuransi dinilai belum memberikan pemulihan kerugian yang seimbang dan proporsional bagi konsumen.

Kata Kunci: *Pertanggungjawaban Perdata, Wanprestasi, Perlindungan Hukum Konsumen, Jasa Pengiriman.*

ABSTRACT

*This study aims to analyze the form of civil liability of PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Tenggarong Branch regarding consumer losses and to assess the effectiveness of the legal protection afforded to consumers. The research employs a socio-legal research method with a doctrinal approach, utilizing a literature review of the Indonesian Civil Code (KUHPerdata), the Indonesian Commercial Code (KUHD), and Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, alongside primary data obtained through interviews and observations at the JNE Tenggarong Branch. The findings indicate that the legal relationship between JNE and the consumer arises from a contract of carriage, evidenced by the shipping receipt. Consumer losses—specifically the loss, delay, or damage of goods—are classified as a breach of contract (*wanprestasi*). The compensation mechanism, which limits liability to a maximum of ten times the shipping fee for uninsured goods, is deemed insufficient to provide balanced and proportional redress for consumers.*

Keywords: *Civil Liability, Breach of Contract, Consumer Legal Protection, Shipping Services.*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan perdagangan elektronik (e-commerce) di Indonesia meningkatkan kebutuhan masyarakat terhadap jasa angkutan dan pengiriman barang. Salah satu penyedia jasa ekspedisi terkemuka di Indonesia adalah PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Perusahaan pengangkutan memiliki kewajiban utama untuk mengantarkan barang kiriman ke tujuan dengan selamat, tepat waktu, dan aman sesuai dengan kesepakatan.

Namun dalam praktiknya, proses pengiriman tidak selalu berjalan lancar. Pada periode 2024–2025 di JNE Cabang Tenggaraong, tercatat sebanyak 20 aduan konsumen yang terdiri dari 14 kasus keterlambatan, 4 kasus kehilangan barang, dan 2 kasus kerusakan barang. Kasus kerugian nyata seperti paket berupa kosmetik bernilai Rp2.000.000,- yang dinyatakan hilang oleh jasa kirim, namun hanya memperoleh penggantian sebatas biaya ongkos kirim sebesar Rp30.000,-, menunjukkan adanya ketimpangan antara nilai kerugian nyata yang diderita konsumen dengan kompensasi yang diterima.

Mengingat kedudukan konsumen yang sering kali lemah menghadapi penetapan Syarat Standar Pengiriman (SSP) sebagai klausula baku, penting untuk meneliti lebih lanjut mengenai pertanggungjawaban perdata pihak ekspedisi serta perlindungan hukum bagi konsumen.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pertanggungjawaban perdata atas kerugian barang pada

pengiriman Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)?

2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerugian dalam pengiriman Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)?

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan socio-legal research dengan dukungan pendekatan doktrinal. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam (in-depth interview) dengan Owner/Pimpinan JNE Cabang Tenggaraong serta wawancara dengan konsumen yang dirugikan. Data sekunder mencakup bahan hukum primer (KUHPdata, KUHD, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen), bahan hukum sekunder, dan tersier. Data dianalisis secara kualitatif dan disajikan secara deskriptif.

II. PEMBAHASAN

A. Pertanggungjawaban Perdata Atas Kerugian Barang dalam Pengiriman JNE

Hubungan hukum antara JNE dan konsumen lahir dari adanya perjanjian pengangkutan. Meskipun tidak dibuat dalam bentuk kontrak tertulis khusus yang ditandatangani bersama, hubungan perikatan tersebut sah dan mengikat saat konsumen menyerahkan barang, membayar ongkos kirim, dan JNE menerbitkan resi pengiriman. Resi pengiriman ini berfungsi sebagai alat bukti sah terjadinya perjanjian pengangkutan.

Dalam pelaksanaan perjanjian tersebut, JNE memberlakukan Syarat Standar Pengiriman (SSP) yang dibuat secara sepihak dan dikualifikasikan sebagai klausula baku sesuai Pasal 1 angka 10 UU

No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Berdasarkan Pasal 1234 dan Pasal 1243 KUHPerdata, kerugian yang timbul dalam pengiriman dikategorikan sebagai wanprestasi:

1. Kehilangan Barang:

Dikualifikasikan sebagai tidak memenuhi prestasi sama sekali. Penyebab kehilangan seperti kesalahan penyortiran, kesalahan scanning, atau human error di gudang transit merupakan faktor internal perusahaan yang berada dalam kendali JNE, sehingga tidak dapat dikategori sebagai force majeure (keadaan memaksa).

2. Keterlambatan Pengiriman:

Dikualifikasikan sebagai terlambat memenuhi prestasi. JNE gagal memenuhi janji estimasi waktu pengiriman (Service Level Agreement) yang disepakati.

3. Kerusakan Barang:

Dikualifikasikan sebagai melaksanakan prestasi tetapi tidak sebagaimana mestinya.

Sesuai dengan Pasal 468 KUHD dan Pasal 1365 KUHPerdata (fault liability), JNE bertanggung jawab mengganti kerugian atas kesalahan atau kelalaian dalam pengangkutan. Namun, JNE menerapkan kebijakan ganti rugi klausula baku berupa:

- Untuk barang yang diasuransikan, ganti rugi diberikan sesuai nilai riil barang.
- Untuk barang tanpa asuransi, ganti rugi dibatasi maksimal 10 kali tarif pengiriman.

Pembatasan ganti rugi 10 kali tarif kirim berpotensi bertentangan dengan prinsip keadilan dan ketentuan Pasal 18 UUPK mengenai larangan pencantuman klausula baku yang membatasi tanggung jawab pelaku usaha secara tidak wajar. Asuransi seharusnya hanya berfungsi sebagai pengalih risiko untuk ganti rugi nilai penuh, bukan menghapuskan kewajiban dasar JNE dalam mengganti kerugian riil akibat kelalaian internalnya.

B. Perlindungan Hukum Atas Kerugian Barang Pengiriman JNE Terhadap Konsumen

Perlindungan hukum terhadap konsumen jasa ekspedisi terbagi menjadi dua aspek utama:

1. Perlindungan Hukum Preventif

Merupakan upaya pencegahan sebelum timbulnya sengketa. JNE Cabang Tenggara memberikan perlindungan preventif melalui penyediaan informasi tarif dan estimasi waktu, penerbitan resi pengiriman, pencantuman syarat pengiriman, serta penawaran opsi layanan asuransi. Namun, efektivitas perlindungan preventif ini masih terhambat oleh minimnya pemahaman konsumen terhadap isi klausula baku dan masih tingginya potensi human error pada masa peak season.

2. Perlindungan Hukum Represif

Merupakan bentuk pemulihan setelah terjadinya kerugian. Berdasarkan Pasal 4 dan Pasal 19 UUPK, konsumen berhak atas informasi yang benar dan jelas, penanganan keluhan secara patut, serta pemberian kompensasi/ganti rugi. Dalam praktik operasional, penanganan aduan kerap dinilai lambat, berbelit-belit, dan tidak

transparan dalam memberikan kejelasan status barang. Skema penggantian yang berpatokan rigid pada batasan 10 kali ongkos kirim belum mencerminkan pemulihan kerugian yang adil (fair compensation), baik kerugian materiil maupun immateriil.

Jika penyelesaian sengketa melalui mekanisme internal (musyawarah) tidak membuahkan hasil, konsumen secara hukum dapat menempuh jalur non-litigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sesuai ketentuan Pasal 45 ayat (2) UUPK maupun melalui jalur peradilan (litigasi).

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pertanggungjawaban perdata JNE atas kerugian konsumen bersumber dari perjanjian pengangkutan yang dibuktikan dengan resi pengiriman. Peristiwa kehilangan, keterlambatan, dan kerusakan barang dikualifikasikan sebagai wanprestasi. Kebijakan pembatasan ganti rugi maksimal 10 kali tarif pengiriman untuk barang tanpa asuransi belum memberikan pemulihan kerugian secara adil dan proporsional dibanding kerugian nyata yang dialami konsumen.

2. Perlindungan hukum bagi konsumen belum berjalan secara optimal. Secara preventif, implementasi informasi dan penanganan kendala masih terbatas. Secara represif, proses penyelesaian keluhan dan besaran nilai kompensasi masih cenderung merugikan posisi konsumen sebagai pihak yang lemah.

B. Saran

1. **Pihak PT JNE Cabang Tenggarong:** Perlu meningkatkan pengawasan operasional (sorting dan scanning), memberikan transparansi informasi kendala pengiriman secara responsif, mengedukasi konsumen mengenai isi SSP sebelum transaksi, serta mengevaluasi kembali skema batas ganti rugi agar lebih proporsional.

2. **Konsumen:** Diimbau untuk lebih teliti memahami Syarat Standar Pengiriman (SSP), mengasuransikan barang yang bernilai ekonomis tinggi, menyimpan bukti resi, serta berani memperjuangkan hak-hak hukumnya melalui BPSK apabila mekanisme klaim internal tidak memberikan keadilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hadjon, Philipus M. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Kelsen, Hans. (2007). *General Theory Of Law and State: Teori Umum Hukum dan Negara*. Jakarta: BEE Media Indonesia.
- Kusuma, Karina Widi. (2021). "Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Dalam Hal Terjadinya Wanprestasi Oleh Jasa Ekspedisi". *Jurnal Pembaharuan Hukum*, Vol. 15 No. 1.
- Nugroho, Maria Cecilia & Ariawan Gunadi. (2024). "Pertanggungjawaban Keperdataan Perusahaan Ekspediter terhadap Kerusakan Barang dalam Proses Pengiriman Ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999". *Rewang Rencang*:

- | | |
|---|--|
| Jurnal Hukum Lex Generalis, Vol. 5
No. 4. | Indonesia. Kitab Undang-Undang Hukum
Perdata (KUHPerdata). |
| Shidarta. (2000). Hukum Perlindungan
Konsumen. Jakarta: Grasindo. | Indonesia. Kitab Undang-Undang Hukum
Dagang (KUHD). |
| Tjakranegara, Soegijatna. (1995). Hukum
Pengangkutan Barang dan
Penumpang. Jakarta: Rineka Cipta. | Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun
1999 tentang Perlindungan Konsumen |
- .