



# PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG MELALUI ANGKUTAN DARAT JNE EXPRESS DI KOTA DENPASAR

**Ni Made Niki Titania<sup>1</sup>, I Gusti Bagus Hengki<sup>2</sup>, Ni Luh Gede Yogi Arthani<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Hukum Universitas Mahasaswati Denpasar, E-mail: nimadenikititania18@gmail.com

<sup>2</sup>Fakultas Hukum Universitas Mahasaswati Denpasar, E-mail: bagushengkifh@unmas.ac.id

<sup>3</sup>Fakultas Hukum Universitas Mahasaswati Denpasar, E-mail:yogiarthati@unmas.ac.id

| <b>Info Artikel</b>   | <b>Abstract</b>  |
|---|--|
| <p><b>Title</b><br/><b>LEGAL<br/>RESPONSIBILITY FOR<br/>DELAYS IN DELIVERY<br/>OF GOODS VIA JNE<br/>EXPRESS LAND<br/>TRANSPORTATION IN<br/>DENPASAR CITY</b></p> <p><b>Keywords :</b><br/>Expedition Services ,<br/>Shipping Goods,<br/>Responsibility , Delays</p> | <p><i>This study examines the legal relationship between the sender and the courier service provider in a goods delivery agreement, focusing on the liability of the courier in cases of delivery delays, with a case study of JNE Express in Denpasar City. The legal relationship is contractual in nature, although not always in written form, with the shipping receipt considered valid evidence of the agreement. This empirical research uses a legal facts and socio-legal approach, with data collected through observation, interviews, and documentation. The findings show that delivery delays are caused by internal factors such as lack of human resources, data errors, equipment limitations, and distribution center issues, as well as external factors such as bad weather, traffic congestion, full warehouses, and recipient unavailability. JNE Express remains obligated to take responsibility in the form of apologies, investigations, and compensation in accordance with applicable procedures and legal provisions to protect consumer rights in the goods transportation agreement.</i></p> |
|   | <b>Abstrak</b>   |
| <p><b>Judul</b><br/><b>Pertanggungjawaban<br/>Hukum Keterlambatan<br/>Pengiriman Barang<br/>Melalui Angkutan Darat<br/>JNE Express Di Kota<br/>Denpasar</b></p> <p><b>Kata kunci:</b><br/>Jasa Ekspedisi, Pengiriman</p>  | Penelitian ini membahas hubungan hukum antara pengirim dan perusahaan jasa ekspedisi dalam perjanjian pengiriman barang, serta tanggung jawab ekspedisi atas keterlambatan pengiriman dengan studi kasus pada JNE Express Kota Denpasar. Hubungan hukum tersebut bersifat kontraktual, meskipun tidak selalu tertulis, dan resi pengiriman dianggap sebagai bukti sah perjanjian. Penelitian ini menggunakan metode empiris dengan pendekatan fakta hukum dan sosiologi hukum, serta pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan pengiriman disebabkan oleh faktor internal seperti kekurangan sumber daya manusia, kesalahan data, keterbatasan alat, dan kendala distribusi, serta faktor eksternal seperti cuaca buruk, kemacetan, gudang penuh, dan   |

|   |   |
|---|---|
| Barang, Pertanggungjawaban, Keterlambatan | ketidakhadiran penerima. JNE Express tetap berkewajiban memberikan pertanggungjawaban dalam bentuk permintaan maaf, investigasi, dan ganti rugi sesuai prosedur dan ketentuan hukum yang berlaku untuk melindungi hak konsumen dalam perjanjian pengangutan barang. |
|---|---|

## I. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah mendorong transformasi besar dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam dunia perdagangan. Salah satu dampak nyata dari kemajuan ini adalah pertumbuhan signifikan bisnis e-commerce di Indonesia.<sup>1</sup> Kemudahan akses internet serta meningkatnya penetrasi perangkat digital telah mengubah pola konsumsi masyarakat dari metode konvensional menjadi belanja secara daring. Konsumen kini cenderung memilih platform e-commerce karena menawarkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam memenuhi kebutuhan barang maupun jasa.<sup>2</sup>

Fenomena ini mendorong kemunculan berbagai platform e-commerce seperti Shopee, Tokopedia, dan Lazada yang terus berinovasi untuk menarik konsumen. Seiring dengan pertumbuhan tersebut, permintaan terhadap jasa pengiriman barang juga mengalami peningkatan yang signifikan. Sektor transportasi, khususnya jasa pengiriman, menjadi tulang punggung dalam memastikan kelancaran distribusi barang dari pelaku usaha kepada konsumen. Oleh karena itu, keberadaan perusahaan penyedia jasa pengiriman barang menjadi sangat vital dalam ekosistem perdagangan digital.<sup>3</sup>

Salah satu penyedia layanan pengiriman terkemuka di Indonesia adalah PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE Express), yang telah membangun sistem operasional yang terintegrasi untuk memfasilitasi pengiriman barang dan dokumen dengan efisien. JNE menawarkan berbagai layanan berbasis teknologi, termasuk aplikasi pelacakan barang dan pemesanan digital, sehingga mampu menjangkau konsumen secara luas, baik individu maupun pelaku usaha. Dengan kapasitasnya sebagai freight forwarder, JNE turut mendukung pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia.<sup>4</sup>

Namun, di tengah berbagai kemudahan yang ditawarkan, terdapat tantangan dalam bentuk ketidakseimbangan hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Konsumen kerap berada dalam posisi yang lemah akibat minimnya pemahaman terhadap hak-haknya, terutama ketika terjadi permasalahan seperti keterlambatan pengiriman, kerusakan, atau kehilangan barang. Padahal, secara normatif, konsumen memiliki hak atas perlindungan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sayangnya, implementasi perlindungan hukum tersebut belum sepenuhnya efektif di lapangan.<sup>5</sup>

Salah satu permasalahan paling sering ditemui dalam jasa pengiriman barang adalah keterlambatan pengiriman.<sup>6</sup> Keterlambatan ini berdampak langsung pada kerugian konsumen,

<sup>1</sup> Yusuf Arif Utomo, Carissa Kirana Eka Putri, Hilda Yunita Sabrie, 2020, *Tanggung Gugat Shopee Sebagai Online Marketplace Provide Dalam Pengiriman Barang*, Jurnal Bina Mulia Hukum, Universitas Padjajaran, Volume 2 Nomor 2, hlm. 348.

<sup>2</sup> Hamina Ridwan, et.al., 2018, *Komunikasi Digital Pada Perubahan Budaya Masyarakat E-commerce dalam Pendekatan Jean Baudrillard*, Jurnal Riset Komunikasi, Universitas Sriwijaya, Volume 1, Nomor 1, hlm. 104.

<sup>3</sup> Dinar C. Putri, 2019, *Tanggung Jawab Hukum Pengangkutan, Hubungan Hukum Antara Pengirim dan Pengangkut*, Jurnal Universitas Sari Mutiara Indonesia, Medan, hlm. 3.

<sup>4</sup> Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, 2001, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm. 11.

<sup>5</sup> Netral Laia, et.al., 2021, *Tanggung Jawab PT JNE EXPRESS Terhadap Konsumen dalam Pengiriman Barang Yang Hilang dan Rusak (Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)*, Jurnal Mutiara Hukum, Volume 2 Nomor 2, hlm. 72.

<sup>6</sup> Sigit Sapto Nugroho, Hilman Haq, 2019, *Hukum Pengangkutan Indonesia*, Navida, E-Repository Universitas Islam Negeri Salatiga, Solo, hlm. 8.

baik secara material maupun imaterial, terutama dalam konteks pengiriman barang yang bersifat mendesak atau bernilai tinggi. Meskipun perusahaan jasa pengiriman seperti JNE telah menyediakan layanan asuransi sebagai bentuk antisipasi terhadap risiko kerusakan atau kehilangan barang, masih banyak konsumen yang tidak memahami prosedur klaim asuransi atau menghadapi kesulitan dalam mengaksesnya. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi dan kejelasan informasi dari pihak penyedia jasa masih perlu ditingkatkan.<sup>7</sup>

Dalam praktiknya, sebelum pengiriman dilakukan, biasanya terdapat perjanjian pengangkutan antara konsumen dan perusahaan pengiriman. Perjanjian ini mengatur hak dan kewajiban kedua belah pihak serta harus memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Dalam hubungan ini, perusahaan pengiriman bertanggung jawab untuk memastikan barang sampai dengan aman dan tepat waktu, sedangkan konsumen berkewajiban membayar biaya pengiriman dan memberikan informasi pengiriman secara benar. Ketika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya, maka dapat menimbulkan akibat hukum, termasuk tanggung jawab ganti rugi.

Penting untuk dikaji bagaimana bentuk pertanggungjawaban hukum perusahaan jasa pengiriman, khususnya dalam kasus keterlambatan pengiriman barang yang dilakukan melalui angkutan darat oleh JNE Express di Kota Denpasar. Kajian ini bertujuan untuk menganalisis kesesuaian antara ketentuan hukum yang berlaku (*das sollen*) dengan praktik yang terjadi di lapangan (*das sein*), serta memberikan rekomendasi dalam rangka memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen di sektor jasa pengiriman.<sup>8</sup>

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas, maka penulis meneliti tentang “Pertanggungjawaban Hukum Keterlambatan Pengiriman Barang Melalui Angkutan Darat Jne Express Di Kota Denpasar” dengan rumusan masalah yaitu: 1) Bagaimana ketentuan hukum yang mengatur proses pengiriman barang oleh jasa ekspedisi? 2) Bagaimana pertanggungjawaban hukum JNE Express Kota Denpasar terhadap keterlambatan pengiriman barang?

## II. Metode Penelitian

Penelitian hukum yang digunakan menggunakan metode penelitian hukum empiris yang berfungsi untuk dapat melihat hukum dalam artian nyata serta meneliti bagaimana bekerjanya hukum di suatu lingkungan masyarakat.<sup>9</sup> Penelitian hukum empiris akan melakukan observasi dan mengadakan penelitian langsung ke lapangan dalam hal ini di beberapa kantor cabang pengiriman JNE Express yang ada di Kota Denpasar.

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini yaitu pendekatan fakta hukum dan pendekatan sosiologi hukum. Pendekatan fakta hukum adalah metode yang memerhatikan dan menganalisis realitas atau kenyataan yang terjadi dalam masyarakat terkait dengan konteks hukum.<sup>10</sup> Sedangkan pendekatan sosiologi hukum menekankan pada analisis dampak sosial, norma, struktur bahasa, dan nilai-nilai yang terlibat dalam konteks hukum.<sup>11</sup>

Sumber data pada penelitian ini yaitu data primer, data sekunder, dan data tersier. Penelitian ini menggunakan 3 (tiga) teknik pengumpulan data yaitu: teknik observasi, teknik wawancara, dan teknik studi dokumentasi. Pada pengolahan data menggunakan pengolahan data

<sup>7</sup> Dewa Kadek Kevin Patria, 2020, *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Milik Konsumen (Studi Pada JNE Harapan Raya Pekanbaru)*, Jurnal Kertha Semaya, Universitas Udayana, Volume 8 Nomor 9, hlm. 1367.

<sup>8</sup> Nina Juwitasari, dkk, 2021, *Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi*, Jurnal USM Law Review, Volume 4 Nomor 2, hlm. 669.

<sup>9</sup> Ammiruddin dan Zinal Asikin, 2012, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo, Jakarta, hlm. 14.

<sup>10</sup> Ani Purwati, 2020, *Metodologi Penelitian Hukum Teori dan Praktek*, CV Jakad Media Publishing, Surabaya, hlm. 5.

<sup>11</sup> Serlika Aprita, 2021, *Sosiologi Hukum*, Edisi Pertama, Kencana, Jakarta, hlm. 280.

secara deskriptif kualitatif yang melibatkan pengumpulan dan analisis data untuk menghasilkan deskripsi langsung dari fenomena yang diteliti.<sup>12</sup>

### III. PEMBAHASAN

#### 1. Ketentuan Hukum Yang Mengatur Proses Pengiriman Barang Oleh Jasa Ekspedisi

Sektor transportasi memegang peranan strategis dalam mendukung distribusi barang, di mana jasa ekspedisi menjadi penghubung antara pengirim dan penerima. Dalam praktiknya, kegiatan ekspedisi melibatkan hubungan hukum antara penyedia jasa dan pengirim barang, yang diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan serta berdasar pada prinsip hukum perdata.<sup>13</sup> Jasa ekspedisi di Indonesia tunduk pada ketentuan hukum transportasi dan perikatan.<sup>14</sup>

Beberapa regulasi utama yang mengatur penyelenggaraan jasa pengiriman barang antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang mewajibkan perusahaan angkutan umum, termasuk ekspedisi, memiliki izin operasional serta memenuhi standar keselamatan dan tanggung jawab pengangkutan.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014, yang mengatur klasifikasi angkutan barang (umum dan khusus), mekanisme perizinan, dan standar pelayanan.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021, sebagai pembaruan sistem transportasi, menegaskan bahwa penyelenggaraan jasa angkutan barang harus dilakukan oleh badan hukum dengan sistem manajemen keselamatan yang baik.
4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 60 Tahun 2019, yang secara teknis mengatur penggunaan kendaraan bermotor untuk angkutan barang, termasuk sepeda motor, serta hak dan kewajiban perusahaan ekspedisi.

Meskipun regulasi telah ditetapkan, praktik di lapangan sering menemui kendala seperti keterlambatan akibat kemacetan, cuaca, atau faktor teknis. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi terhadap efektivitas pengawasan dan manajemen logistik untuk menjamin perlindungan konsumen. Hubungan hukum antara pengirim dan penyedia jasa ekspedisi pada dasarnya merupakan perjanjian jasa (*overeenkomst van opdracht*) yang tunduk pada KUH Perdata. Perjanjian ini lahir dari kesepakatan untuk mengangkut dan menyerahkan barang dengan imbalan biaya pengiriman.<sup>15</sup>

Perjanjian tersebut dapat bersifat baku dan dibuktikan melalui resi pengiriman atau consignment note, yang memuat detail barang, identitas pengirim/penerima, serta syarat dan ketentuan layanan. Resi ini menjadi bukti sah hubungan hukum, yang mengikat kedua belah pihak berdasarkan asas konsensualisme dan prinsip *pacta sunt servanda*. Dalam praktik JNE Express, perjanjian dianggap sah saat resi diterbitkan, baik secara fisik maupun digital. Pengirim berkewajiban memberikan informasi jujur tentang barang serta melakukan pembayaran sesuai tarif, sementara pihak ekspedisi bertanggung jawab mengantarkan barang tepat waktu dan dalam kondisi baik.

Hak dan kewajiban para pihak ditegaskan dalam:

---

<sup>12</sup> Ahmad Fauzi, dkk., 2022, *Metodologi Penelitian*, CV Pena Persada, Banyumas – Jawa Tengah, hlm. 24-27.

<sup>13</sup> Sri Redjeki Hartono, 2000, *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas, Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, hlm. 46.

<sup>14</sup> Priescillia Mariana Palapessy, Teng Berlianty, Sarah Selfina Kuahaty, 2023, *Tanggung Jawab Pihak Ekspedisi dalam Transaksi Pengiriman Barang*, Pamali: Pattimura Magister Law Review, Vol. 3 No. 2, Universitas Pattimura, hlm. 140.

<sup>15</sup> Nuswardhani, Wafda Vivid Izziyana, 2021, *Aspek Hukum dalam Pelaksanaan Pengirimanbarang*, Jurnal Justiciabelen, Vol. 4, No.1, hlm. 12.

1. Pasal 195 UU No. 22 Tahun 2009, yang memberi hak perusahaan untuk menahan, mengenakan biaya tambahan, atau melelang barang jika kewajiban pengirim tidak dipenuhi.
2. Pasal 57 PM 60 Tahun 2019, yang mengatur hak ekspedisi untuk memperoleh informasi barang dan menolak pengangkutan jika membahayakan keselamatan.

Hubungan hukum antara pengirim dan penyedia jasa ekspedisi dilandasi oleh asas-asas hukum yang memberikan kepastian dan perlindungan bagi para pihak. Teori Kepastian Hukum menekankan pentingnya adanya kejelasan dan ketegasan dalam perjanjian yang mengatur hak dan kewajiban masing-masing pihak, sehingga tidak menimbulkan multitafsir dalam pelaksanaannya.

Resi pengiriman yang menjadi bukti perjanjian secara eksplisit mencerminkan prinsip ini, karena memuat detail layanan yang disepakati. Di sisi lain, Teori Perlindungan Hukum berfungsi memastikan adanya keseimbangan dalam hubungan hukum tersebut. Pengirim berhak mendapatkan ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengiriman, sementara penyedia jasa juga dilindungi selama ia telah menjalankan kewajibannya sesuai standar operasional dan ketentuan hukum yang berlaku.

Teori Kepastian Hukum dan teori Perlindungan Hukum berjalan berdampingan dalam memberikan jaminan hukum yang adil dan proporsional dalam penyelenggaraan jasa ekspedisi di Indonesia. Penyelenggaraan jasa ekspedisi tidak hanya memerlukan aspek teknis, tetapi juga landasan hukum yang kuat guna menciptakan kepastian hukum, perlindungan konsumen, dan tanggung jawab profesional dari penyedia jasa.

## **2. Pertanggungjawaban Hukum Jne Express Kota Denpasar Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong terjadinya transformasi dalam pola konsumsi masyarakat, termasuk dalam hal transaksi jual beli daring (*online*). Kondisi ini menuntut kecepatan, ketepatan, dan efisiensi dalam distribusi barang, sehingga peran perusahaan jasa pengiriman menjadi sangat vital. JNE Express sebagai salah satu pelaku utama dalam sektor logistik di Indonesia memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa barang yang dikirim sampai ke tangan penerima sesuai dengan estimasi waktu yang dijanjikan.<sup>16</sup>

Bentuk pertanggungjawaban hukum yang dapat dikenakan kepada JNE Express atas keterlambatan pengiriman barang mengacu pada beberapa dasar hukum. Pertama, Pasal 1234 dan 1365 KUH Perdata mengatur mengenai wanprestasi dan perbuatan melawan hukum yang menjadi dasar gugatan apabila salah satu pihak dalam perjanjian tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana mestinya. Dalam hal ini, JNE sebagai pihak pengangkut memiliki kewajiban untuk menyampaikan barang tepat waktu sebagaimana tertuang dalam kesepakatan dengan pengirim (konsumen). Keterlambatan yang terjadi tanpa alasan yang sah dapat dikategorikan sebagai wanprestasi.

Kedua, Pasal 468 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) menegaskan tanggung jawab pengangkut terhadap kehilangan, kerusakan, atau keterlambatan barang selama dalam pengangkutan. Ketentuan ini semakin dipertegas dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), khususnya Pasal 19 ayat (1) yang menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. JNE Express sebagai pelaku usaha jasa pengiriman wajib memberikan pertanggungjawaban hukum secara perdata, baik dalam bentuk kompensasi

---

<sup>16</sup> Sarjana, I. M, 2018, *Pertanggungjawaban PT. Citra Van Titipan Kilat Atas Lewatnya Waktu Tujuan Pengiriman Makanan di Kota Denpasar*, Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum, Vol.6 No. 2, hlm. 9.

materiil (penggantian biaya pengiriman, penggantian harga barang, dll) maupun kompensasi immateriil (penggantian atas ketidaknyamanan dan kerugian non-ekonomis).<sup>17</sup>

Hasil wawancara dengan pihak JNE Express Kota Denpasar, yaitu Bapak I Komang Satyadarma Ardana selaku Head of Marketing dan Bapak I Made Juliarthana, menunjukkan bahwa secara internal perusahaan telah memiliki prosedur pengajuan klaim ganti rugi apabila terjadi keterlambatan, kerusakan, atau kehilangan barang. Namun, dalam pelaksanaannya, banyak konsumen yang tidak melanjutkan proses klaim karena prosedur yang dianggap terlalu rumit, kurangnya informasi, atau nilai ganti rugi yang tidak sebanding dengan kerugian waktu dan emosional yang dialami.

Keterlambatan pengiriman sering terjadi saat terjadi lonjakan volume kiriman pada momen-momen tertentu seperti Harbolnas, Natal, Idul Fitri, dan akhir tahun. Berdasarkan data internal yang diperoleh, tercatat bahwa:

- a. Tahun 2022: jumlah keterlambatan mencapai 7.560 dari total 1.200.000 pengiriman (sekitar 0,63%),
- b. Tahun 2023: meningkat menjadi 9.315 dari total 1.350.000 pengiriman (0,69%),
- c. Tahun 2024: meningkat lagi menjadi 10.500 dari 1.500.000 pengiriman (0,70%).

Keterlambatan ini disebabkan oleh berbagai faktor yang dapat diklasifikasikan menjadi dua kelompok besar:

1. Faktor Internal, seperti:
  - a. Kekurangan sumber daya manusia saat lonjakan volume pengiriman;
  - b. Kesalahan sistem input data dan pelabelan barcode;
  - c. Kapasitas gudang dan armada yang terbatas;
  - d. Gangguan sistem operasional dan overload distribusi.
2. Faktor Eksternal, antara lain:
  - a. Cuaca buruk (hujan lebat, banjir);
  - b. Kemacetan lalu lintas yang ekstrem;
  - c. Hari libur nasional atau keagamaan seperti Hari Raya Nyepi;
  - d. Penerima tidak berada di tempat tujuan.

Dalam menanggapi permasalahan tersebut, pihak JNE telah melakukan beberapa langkah mitigasi seperti penambahan armada, perekutan tenaga kerja sementara saat peak season, dan menjalin kerja sama dengan mitra logistik lainnya. Meskipun demikian, efektivitas langkah-langkah tersebut masih belum optimal karena tingginya volume pengiriman dan kurangnya koordinasi antarunit internal.

Dari analisis diatas tampak adanya ketimpangan antara hukum normatif (*das sollen*) dan praktik lapangan (*das sein*). Norma hukum telah memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen, namun realisasi di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua konsumen memiliki literasi hukum yang memadai untuk menuntut haknya. Banyak konsumen tidak memahami mekanisme pengaduan, prosedur klaim, atau bahkan tidak menyadari bahwa mereka memiliki hak untuk menuntut kompensasi atas keterlambatan.

Kondisi ini diperparah oleh minimnya edukasi dari pihak perusahaan kepada konsumen serta lemahnya peran lembaga penyelesaian sengketa konsumen seperti BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Di sisi lain, budaya masyarakat yang cenderung "*nrimo*" atau pasrah juga menjadi faktor penghambat dalam penegakan hak-hak konsumen. Akibatnya, mekanisme pertanggungjawaban yang seharusnya menjadi alat perlindungan justru kurang berjalan efektif.

## DAFTAR PUSTAKA

---

<sup>17</sup> Salim HS, 2016, *Perkembangan Hukum Jaminan Di Indonesia*, Cetakan Kesembilan, Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 7.

- Ammiruddin and Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2012).
- Aprita, Serlika, *Sosiologi Hukum*, ed. 1 (Jakarta: Kencana, 2021).
- Fauzi, Ahmad, et al., *Metodologi Penelitian* (Banyumas, Jawa Tengah: CV Pena Persada, 2022).
- Hartono, Sri Redjeki, 'Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen pada Era Perdagangan Bebas', in *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: Mandar Maju, 2000).
- HS, Salim, *Perkembangan Hukum Jaminan di Indonesia*, cet. 9 (Jakarta: Rajawali Pers, 2016).
- Purwati, Ani, *Metodologi Penelitian Hukum: Teori dan Praktek* (Surabaya: CV Jakad Media Publishing, 2020).
- Widjaja, Gunawan, and Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001).

### **Jurnal**

- Juwitasari, Nina, et al., 'Perlindungan Konsumen terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi', *Jurnal USM Law Review*, 4.2 (2021).
- Laia, Netral, et al., 'Tanggung Jawab PT JNE Express terhadap Konsumen dalam Pengiriman Barang yang Hilang dan Rusak (Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)', *Jurnal Mutiara Hukum*, 2.2 (2021).
- Nugroho, Sigit Sapto, and Hilman Haq, *Hukum Pengangkutan Indonesia* (Solo: E-Repository Universitas Islam Negeri Salatiga, Navida, 2019).
- Nuswardhani, and Wafda Vivid Izziyana, 'Aspek Hukum dalam Pelaksanaan Pengiriman Barang', *Jurnal Justiciabelen*, 4.1 (2021).
- Palapessy, Priescillia Mariana, Sarah Selfina Kuahaty, and Teng Berlianty, 'Tanggung Jawab Pihak Ekspedisi dalam Transaksi Pengiriman Barang', *Pamali: Pattimura Magister Law Review*, 3.2 (Ambon: Universitas Pattimura, 2023).
- Patria, Dewa Kadek Kevin, 'Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi terhadap Kerusakan Barang Kiriman Milik Konsumen (Studi pada JNE Harapan Raya Pekanbaru)', *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 8.9 (Denpasar: Universitas Udayana, 2020).
- Putri, Dinar C., 'Tanggung Jawab Hukum Pengangkutan: Hubungan Hukum antara Pengirim dan Pengangkut', *Jurnal Universitas Sari Mutiara Indonesia* (Medan, 2019).
- Ridwan, Hamina, et al., 'Komunikasi Digital pada Perubahan Budaya Masyarakat E-Commerce dalam Pendekatan Jean Baudrillard', *Jurnal Riset Komunikasi*, 1.1 (Palembang: Universitas Sriwijaya, 2018).
- Sarjana, I. M., 'Pertanggungjawaban PT. Citra Van Titipan Kilat atas Lewatnya Waktu Tujuan Pengiriman Makanan di Kota Denpasar', *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 6.2 (2018).
- Utomo, Yusuf Arif, Carissa Kirana Eka Putri, and Hilda Yunita Sabrie, 'Tanggung Gugat Shopee sebagai Online Marketplace Provider dalam Pengiriman Barang', *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 2.2 (Bandung: Universitas Padjadjaran, 2020).

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 132 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4444.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025.

Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun, 2014 No. 260, dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5594.

Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, embaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 40, dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6642.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 60 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Barang dengan Kendaraan Bermotor di Jalan.

#### **WAWANCARA**

Wawancara dengan Bapak Komang Satyadarma Ardana selaku staf JNE Express Kota Denpasar pada tanggal 13 Mei 2025 Pukul 15.30 Wita di Kantor JNE Express Kota Denpasar.

Wawancara dengan Bapak I Made Juliarthana, selaku staff JNE Express Kota Denpasar tanggal 13 Mei 2025 Pukul 15.30 Wita, di Head Office JNE Express Kota Denpasar.