

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA  
PENGIRIMAN BARANG TERHADAP  
HILANGNYA BARANG KIRIMAN  
(Studi di PT JNT Cabang Cibaliung Pandeglang)**



**SKRIPSI**

**Disusun dan Diajukan Kepada  
Fakultas Syariah dan Hukum  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Hukum Islam**

**OLEH:  
ERNI SUSILAWATI  
16380080**

**PEMBIMBING:  
FAISAL LUQMAN HAKIM, S.H., M.Hum**

**PRODI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2020**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## ABSTRAK

Seiring perkembangan zaman dan kemajuan teknologi dunia, pergeseran dari dunia pasar tradisional berkembang ke pasar digital lewat media internet tidak bisa dihindari oleh masyarakat digital saat ini. Hal ini bisa dilihat dari pengiriman barang yang sebelumnya sering dilakukan oleh pabrik-pabrik industri maupun produksi kini mulai ramai dengan pengiriman barang yang menggunakan jasa pengiriman barang dari perusahaan ekspedisi-ekspedisi yang tersebar di seluruh Indonesia. JNT adalah salah satu dari sekian ekspedisi yang ada di Indonesia. Tidak sedikit dari masyarakat Indonesia yang memilih JNT sebagai jasa pengiriman barang ke seluruh kota di Indonesia. Hal ini dikarenakan banyaknya masyarakat yang melakukan belanja online, atau karena kebutuhan yang lainnya. Selain itu JNT merupakan salah satu ekspedisi yang dapat dipercaya untuk keamanan barang yang dikirimkan. Akan tetapi, meskipun terbilang dapat dipercaya seringkali terjadi kasus yang menjadi keluhan konsumen seperti barang tidak sampai, barang rusak, atau kasus lainnya yang merugikan konsumen.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian yang tergolong dalam jenis penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang mengkaji permasalahan hukum dikaitkan dengan perundang-undangan yang berlaku. Tentunya pendekatan perundang-undangan cocok untuk di jadikan pendekatan. Pendekatan perundang-undangan ini dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan yang bersangkutan paut dengan permasalahan (isu hukum) yang sedang dihadapi. mengkaji Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dan berbagai buku yang terkait pengiriman barang, selain itu dilakukan wawancara untuk mengetahui perlindungan terhadap perlindungan konsumen pengguna jasa pengiriman barang atas hilangnya barang kiriman.

Temuan yang dihasilkan dalam penelitian ini; *pertama*, secara Undang-Undang pihak JNT dalam memberikan perlindungan konsumen atas barang rusak atau hilang, yang mengakibatkan kerugian atas konsumen belum memenuhi peraturan perundang-undangan yang sudah tertera dalam UUPK. Dimana upaya yang dilakukan JNT hanya menguntungkan pihak JNT atau pelaku usaha saja. Walaupun sebenarnya, pihak JNT telah memiliki i'tikad baik untuk menngganti kerugian, tetapi ganti rugi yang diberikan hanya berpedoman dengan ketentuan-ketentuan yang di keluarkan oleh pihak JNT sendiri, dimana ketentuan yang dikeluarkan oleh pihak JNT bertentangan dengan pasal 19 ayat (1) dan (2) tentang perlindungan konsumen (UUPK); *kedua*, hukum ekonomi Islam dengan tegas mengatur perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuan al-Qur'an dan Hadist. Islam mengajarkan agar umat manusia tidak melakukan perbuatan yang merugikan orang lain, terutama dalam perniagaan dan pemakaian barang atau jasa.

**Kata kunci:** *Pengangkutan barang, Perlindungan konsumen*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal: Skripsi Saudari Erni Susilawati

Kepada Yth.,

**Dekan Fakultas Syariah dan Hukum**

**UIN Sunan Kalijaga**

Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Erni Susilawati  
NIM : 16380080  
Judul : **“Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Terhadap Hilangnya Barang Kiriman (studi di PT JNT Cabang Cibaliung Pandeglang)”**

Sudah dapat di ajuka kepada Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah) Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi atau tugas akhir Saudari tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikkum wr. wb.*

Yogyakarta, 01 Dzulhijjah 1441 H.  
22 Juni 2020 M.

Pembimbing,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



Hakim,SH.,M.Hum

Faisal

Luqman

NIP. 19790719 200801 1 012



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-702/Un.02/DS/PP.00.9/08/2020

Tugas Akhir dengan judul : PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNAAN JASA PENGIRIMAN BARANG  
TERHADAP HILANGNYA BARANG KIRIMAN ( Study di PT JNT Cabang Cibaliung  
Pandeglang )

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ERNI SUSILAWATI  
Nomor Induk Mahasiswa : 16380080  
Telah diujikan pada : Rabu, 08 Juli 2020  
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Valid ID: 5f2d75fac763e

Ketua Sidang/Penguji I

Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum.  
SIGNED



Valid ID: 5f35c4f6bbd5

Penguji II

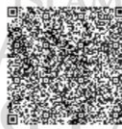
Dr. H. Muhammad Fakhri Husein, S.E., M.Si.  
SIGNED



Valid ID: 5f2f9e0ed2640

Penguji III

Dr. Budi Ruhiatudin, S.H., M.Hum.  
SIGNED



Valid ID: 5f35dfe1d30e

Yogyakarta, 08 Juli 2020  
UIN Sunan Kalijaga  
Plt. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. H. Agus Moh. Najib, S.Ag., M.Ag.  
SIGNED



**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erni Susilawati  
NIM : 16380080  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah)  
Fakultas : Syariah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul **"Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Terhadap Hilangnya Barang Kiriman (studi di PT JNT Cabang Cibaliung Pandeglang)"** adalah asli, hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiasi dari karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 01 Dzulhijjah 1441 H.  
22 Juni 2020 M.

Yang menyatakan,



Erni Susilawati  
NIM 16380080

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## **MOTTO**

**“Sekeras apapun sebuah batu, pasti akan  
berlubang jika terus menerus ditetesi air”**

**“Aset paling berharga adalah diri sendiri”**





## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya tercinta, yang merupakan orang berjasa dalam hidup saya.

Skripsi ini juga saya persembahkan kepada kakek yang saya rindukan dan nenek yang selalu mendukung saya.

Untuk penyemangat sahabat, teman-teman mahasiswa, rekan, dan orang-orang disekitar saya.

Terimakasih atas kasih sayang, doa, nasihat, serta dukungan yang telah diberikan selama ini.



## PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi huruf Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0534b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ة	Bâ"	B	Be
ت	Tâ"	T	Te
ث	Sâ	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Hâ"	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khâ"	Kh	ka dan ha
د	Dâl	D	De
ذ	Zâl	ḏ	zet (dengan titik di atas)
ر	Râ"	î	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sâd	ṣ	es (dengan titik di bawah)

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ض	Dâd	ḍ	de ( dengan titik di bawah)
ط	tâ"	ṭ	te ( dengan titik di bawah)
ظ	za"	ẓ	zet ( dengan titik di bawah)
ع	„ain	„	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fâ"	F	Ef
ق	Qâf	Q	Qi
ك	Kâf	K	Ka
ل	Lâm	L	„el
م	Mîm	M	„em
ن	Nûn	N	„en
و	Wâw û	W	W
هـ	hâ"	H	Ha
ء	Hamz ah	'	Apostrof
ي	yâ"	Y	Ya

**B. Konsonan rangkap karena Syaddah ditulis rangkap**

مُتَدَدَةٌ	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عِدَّةٌ	Ditulis	<i>'iddah</i>

**C.Ta' Marbūtah di akhir kata**

1. Bila dimatikan tulis h

جَمْعَةٌ	Ditulis	<i>Jamā'ah</i>
جِزْيَةٌ	Ditulis	<i>Jizyah</i>

( ketentuan ini tidak diperlukan pada kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salah, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

2. Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bcaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.


كَرَامَةُ الْوَلَدِ	Ditulis	<i>Karāmah al-auliyā'</i>
---------------------	---------	---------------------------

3. Bila ta' marbūtah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah, dan dammah ditulis t atau h

زَكَاةُ الْفِطْرِ	Ditulis	<i>Zakāh al-fūri</i>
-------------------	---------	----------------------

**D.Vokal pendek**

اَ	Ditulis	A
إِ	Ditulis	I

	Ditulis	U
---	---------	---

### E. Vokal panjang

1.	Fathah + alif جَهْلِيَّة	ditulis ditulis	Ā <i>jāhiliyah</i>
----	-----------------------------	--------------------	-----------------------

2.	Fathah + ya" mati تَسَى	ditulis ditulis	Ā <i>tansā</i>
----	-------------------------------	--------------------	-------------------

3.	Fathah + yā" mati كَرِّن	ditulis ditulis	Ī <i>karīm</i>
----	--------------------------------	--------------------	-------------------

4.	Dammah + wāwu mati نَرُوض	ditulis ditulis	Ū <i>furūd</i>
----	---------------------------------	--------------------	-------------------

### F. Vokal rangkap

1.	Fathah + yā" mati بِـكُنْ	ditulis ditulis	Ai <i>bainakum</i>
2.	Fathah + wāwu mati قَوْل	Ditulis Ditulis	Au <i>qaul</i>

### G. Vokal pendek yang

berurutan dalam satu kata

dipisahkan dengan apostrof

أَنتَن	Ditulis	<i>A'antum</i>
أَعْدَت	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لَئِي شَكَرْتَن	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>

## H. Kata sandang alif + lam

### 1. Bila diikuti huruf *Qamariyah*

القرأى	Ditulis	<i>Al-Qur'an</i>
القِيش	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

### 2. Bila diikuti huruf *Syamsiyah* ditulis

dengan menggunakan huruf

*Syamsiyah* yang mengikutinya, serta

menghilangkan huruf *l (el)* nya

السوبء	Ditulis	<i>As - Sama'</i>
الشوص	Ditulis	<i>asy- Syams</i>

## I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذو الفرود	Ditulis	<i>Zawi al-furūd</i>
اهل اسنة	Ditulis	<i>Ahl as-Sunnah</i>

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT. Atas segala limpahan Rahmat, Nikmat, Taufik dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam penulis ucapkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW. Yang telah membawa kita dari alam kegelapan menuju ke alam yang terang benderang yakni dengan adanya Iman dan Islam.

Dalam penelitian dan penyelesaian skripsi yang berjudul “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Terhadap Hilangnya Barang Kiriman (Studi di PT. JNT Cabang Cibaliung Pandeglang).” ini, tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Phil. Sahiron, M.A. selaku Plt Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Agus M. Najib, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Saifudin, SHL., MSI., selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Bapak Faisal Luqman Hakim, SH., M.Hum selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga selama bimbingan hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Kedua orang tua saya, Bpk. Edi Rifa'i dan Ibu Rohibah yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, motivasi, doa dan semangat hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh keluarga besar, tante, om dan sepupu yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
7. Segenap Dosen Jurusan Hukum Ekonomi Syariah yang telah memberikan ilmunya dari awal perkuliahan sampai akhir.
8. Seluruh Staf Tata Usaha (TU) Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu secara administrasi dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat penulis, Nailil Fitriyyah, Siti Nuraisyah, Chiquita Pramesti, Dwi Najah Tsirwiyati, Meirestu Nurfatikha, Desi Pratiwi, Lia Fatra Nurlaili, Anis Laili, Nisa Fahira, Rahmah Nurhasanah, Eldha Fitriyani, Sri Hertika, Hendrik Suhendar, Fikri Rizal yang telah memberikan dukungan, motivasi dan pertolongan di saat penulis sedang kesulitan.



10. Haris Wahyudi yang selalu mendukung penulis serta membantu penulis dalam susah maupun senang.
11. Teman-teman satu angkatan Jurusan Hukum Ekonomi Syariah/Muamalah tahun 2016 yang telah memberikan dukungan, do'a, dan motivasi selama penelitian. Suatu kebahagiaan yang luar biasa bisa mengenal dan bertemu dengan kalian. Semoga selalu terjadi silaturahmi diantara kita.
12. Teman-teman Kuliah Kerja Nyata Dusun Gorangan Kidul angkatan 99 dan keluarga Bapak Dahri (kepala Dusun) serta warga Dusun Gorangan Kidul, Kalisalak, Salaman, Magelang yang telah memberikan pengalaman, dukungan, serta do'a kepada penulis. Senang bisa kenal kalian, semoga silaturahmi selalu terjaga.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan, tetapi banyak memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga amal dan jasa mereka semua mendapat balasan yang sebaik-baiknya dari Allah SWT. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya. Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan skripsi ini.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI... </b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI.....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	11
E. Tinjauan Pustaka.....	12
F. Kerangka Teori .....	18
G. Metode Penelitian .....	25
H. Sistematika Pembahasan.....	29
<b>BAB II    TINJAUAN                PERLINDUNGAN</b>	
<b>             KONSUMEN DALAM PERJANJIAN</b>	
<b>             PENGANGKUTAN BARANG .....</b>	<b>31</b>
A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian...	31
B. Tinjauan    Tentang    Perlindungan	
Konsumen .....	41

C. Tinjauan Tentang Konsumen dan Pelaku Usaha.....	48
<b>BAB III GAMBARAN UMUM TENTANG PT JNT .....</b>	<b>63</b>
A. Profil Perusahaan .....	63
B. Pedoman dan Syarat Standar Pengiriman .....	64
C. Permasalahan-Permasalahan yang Dihadapi JNT .....	70
<b>BAB IV PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS HILANGNYA BARANG KIRIMAN PADA JNT CIBALIUNG PANDEGLANG .....</b>	<b>75</b>
A. Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang atas Hilangnya Barang Kiriman.....	75
B. Tanggung Jawab JNT Akibat Kelalaian yang Menyebabkan Hilangnya Barang Kiriman .....	89
C. Pandangan Hukum Islam Atas Pelaksanaan Ganti Rugi Atas Hilangnya Barang Kiriman .....	106

<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>113</b>
A.	Kesimpulan .....	113
B.	Saran .....	114
<b>Daftar Pustaka .....</b>		<b>117</b>



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Jika dilihat dari letak geografis, Indonesia merupakan negara kepulauan, sehingga peranan pengangkutan sangat penting. Dengan keadaan Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau, memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui darat, laut dan udara agar menjangkau seluruh wilayah Indonesia. Adanya pengangkutan merupakan salah satu sarana yang cukup penting dalam menunjang pembangunan ekonomi, demikian juga halnya dengan pengangkutan yang dilakukan di darat.

Pengangkutan atau biasa juga disebut dengan transportasi, merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, di mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu

dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.<sup>1</sup>

Pengangkutan barang merupakan rangkaian kegiatan (peristiwa) pemindahan barang atau penumpang dari satu tempat pemuatan ke tempat tujuan sebagai tempat penurunan pembongkaran barang muatan.<sup>2</sup> Adapun peristiwa hukum pengangkutan meliputi tiga pokok kajian, yaitu meliputi:

1. Serangkaian perbuatan hukum mengenai cara terjadi perjanjian pengangkutan.
2. Saat terjadinya perjanjian pengangkutan.
3. Pembuktian dengan dokumen pengangkutan.<sup>3</sup> Peristiwa penyelenggaraan pengangkutan barang terjadi karena adanya perjanjian. Perjanjian menurut Pasal 1313 KUHPerdata adalah suatu perbuatan yang mengikatkan dirinya antara satu orang atau lebih terhadap satu orang lain atau lebih. Terjadinya perjanjian pengangkutan didahului oleh serangkaian perbuatan

---

<sup>1</sup> Setiawan Widagdo, *Kamus Hukum*. (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2012), hlm. 413.

<sup>2</sup> Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan*. (Bandung: Citra Aditya Bakti, Bandung, 1998), hlm. 34.

<sup>3</sup> Salim, H.S, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominat di Indonesia*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2003.), hlm. 35.

penawaran (*offer*) dan penerimaan (*acceptance*) yang dilakukan oleh pengangkut dan pengirim secara timbal balik. Serangkaian perbuatan tersebut dilakukan atas “persetujuan” bersama antara pengangkut dan pengirim. Perjanjian pengangkutan merupakan persetujuan di mana pengangkutan penumpang atau barang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat dan pengirim mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan. Perjanjian pengangkutan selalu diadakan secara lisan tetapi didukung oleh dokumen pengangkutan yang membuktikan bahwa perjanjian sudah terjadi.<sup>4</sup>

Salah satu perjanjian pengangkutan barang dapat dilakukan dengan jasa pengiriman barang oleh perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang baik perusahaan negeri maupun perusahaan swasta seperti PT. Global jet express (JNT) yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang. Perjanjian antara perusahaan pengiriman barang dengan pihak konsumen di sini termasuk perjanjian melakukan jasa. Perjanjian melakukan

---

<sup>4</sup> Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan*. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1998), hlm 36

jasa adalah perjanjian dimana suatu pihak menghendak dari pihak lawannya dilakukan suatu pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan, di mana ia bersedia membayar upah, untuk apa yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut sama sekali terserah kepada pihak lawan itu.<sup>5</sup>

JNT merupakan perusahaan jasa kurir yang berdiri sejak tahun 2015, meskipun tergolong baru JNT berusaha mewujudkan bidang spesialisasi dalam bentuk badan usaha yang diharapkan dapat menjawab tantangan perkembangan dunia usaha yaitu dalam bidang logistik dan distribusi serta agen cargo.<sup>6</sup>

Mengingat JNT bergerak dalam bidang jasa, maka faktor penting yang patut diperhatikan adalah kepercayaan pengguna jasa, dimana mereka menggunakan jasa pengiriman barang akan sampai dengan selamat di tempat tujuan dengan tepat waktu. Hal tersebut berhubungan erat dengan tanggung jawab JNT dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman barang.

JNT melalui jajarannya melaksanakan kewajibannya untuk mengantarkan barang,

---

<sup>5</sup> R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, ctk. Ke-10, (Bandung: Citra Aditya, 1985), hlm 57.

<sup>6</sup> Profil dan Riwayat JNT, <http://riwayat/jnt&oq/>, akses 09 november 2019



berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat melalui perjanjian yang dilakukan oleh pihak perusahaan dengan pihak pengguna jasa. Biasanya perusahaan pengiriman barang menawarkan beberapa jenis paket pengiriman barang yang ada pada perusahaan jasa tersebut. Tarif tersebut didasarkan pada lamanya paket barang yang akan kita kirimkan misalnya paket satu hari sampai atau paket regular dengan jangka waktu pengiriman 2-7 hari. Namun, di balik kemudahan dalam mengirim barang menggunakan jasa pengiriman barang seperti JNT, sering kali terjadi masalah yang timbul yang menjadi kendala dalam perusahaan jasa pengiriman barang. Salah satunya yaitu hilangnya barang atau paket kiriman, dimana barang itu mempunyai arti penting yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen. Kenyataan yang ditemukan sering kali klaim yang diajukan oleh pengirim kurang ditanggapi oleh pihak perusahaan pengiriman sehingga terkadang timbul sengketa. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan perjanjian pengiriman barang, tidak selamanya berjalan secara lancar. Ada kalanya pihak-pihak tersebut tidak melaksanakan isi dari perjanjian atau wanprestasi baik yang dilakukan secara sengaja dan/atau kelalaian maupun karena

keadaan memaksa dari pengangkut. Padahal, kewajiban dari pengangkut tersebut adalah bertanggungjawab atas keselamatan barang kiriman sampai tujuan penerima, yang mengakibatkan pemenuhan prestasi tidak dapat berjalan dengan baik mewajibkan kepada pihak perusahaan pengiriman barang untuk bertanggungjawab, akan tetapi sering terlihat dalam kehidupan sehari-hari adanya pihak perusahaan pengiriman barang yang tidak bertanggungjawab atas kelalaian yang dilakukan, hal tersebut membuat konsumen merasa dirugikan.

Umumnya pelaku usaha membuat atau menetapkan syarat-syarat perjanjian secara sepihak tanpa memperhatikan dengan sungguh-sungguh kepentingan konsumen sehingga bagi konsumen tidak ada kemungkinan untuk mengubah syarat-syarat itu guna mempertahankan kepentingannya. Seluruh syarat yang terdapat pada perjanjian, sepenuhnya atas kehendak pihak pelaku usaha barang atau jasa. Bagi konsumen hanya ada pilihan mau atau tidak mau sama sekali.

Oleh karena itu, Vera Bolger menamakan nya sebagai *take it or leave it contract*. Artinya, kalau calon konsumen setuju, perjanjian boleh dibuat, kalau tidak setuju, silahkan pergi. Biasanya

syarat-syarat perjanjian itu telah tertuang dalam formulir yang sudah disiapkan terlebih dahulu yang dicetak sedemikian rupa sehingga kadang-kadang tidak terbaca dan sulit dimengerti.

Sebagai suatu bentuk perjanjian maka konsumen pengirim barang dilindungi oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK), demikian juga halnya dengan pengusaha yang melakukan kegiatan usaha pengiriman barang. Dengan berlakunya UUPK konsumen diberi hak untuk menuntut hak-haknya bila dirugikan oleh pelaku usaha, tetapi walaupun UUPK telah lahir pelanggaran terhadap hak-hak konsumen masih saja terus terjadi.

Ada beberapa kasus tentang kehilangan barang di PT. JNT Cabang Cibaliung Pandeglang yang tidak terselsaikan. Salah satu kasusnya adalah seperti yang dialami oleh bapak Edi Rifai. Beliau sebagai penerima kiriman beralamatkan di Kampung Sumur desa Sumber jaya Pandeglang dengan barang kiriman alat elektronik (handphone), dengan nama pengirim Nailil fitriyah yang berdomisili di Yogyakarta. Setelah dicek nomor resi, status barang sudah diterima oleh penerima. Akan tetapi, bapak Edi Rifai tidak sama

sekali menerima barang tersebut, dan pada keesokan harinya bapak Edi mendatangi langsung kantor JNT cabang Cibaliung, tetapi tanggapan Costumer Serves PT. JNT Cabang Cibaliung Pandeglang tidak langsung menindaklanjuti kasus tersebut dan menganjurkan menunggu sampai 2 minggu lamanya. Padahal di dalam resi nya tertulis estimasi waktu barang datang antara lain 2 sampai 9 hari. Yang menjadi pertanyaan adalah kenapa harus menunggu begitu lama? Dan pada akhirnya tidak ada permohonan maaf ataupun ganti rugi dari PT. JNT Cabang Cibaliung.

Kasus yang ini berbeda dengan kasus yang pertama, dimana kasus yang pertama barang nya adalah elektronik tetapi dikasus yang kedua ialah pakaian. Konsumennya adalah penjual online (olshop) dan harga barangnya lebih dari Rp.1.000.000, barang tersebut dititipkan oleh kurir kepada konsumen yang berbeda, setelah konsumen penjual olshop tersebut menayakan barangnya kepada kurir karena diresi tertulis sudah diterima, pihak kurir pun mangatakan kalau barangnya sudah dititipkan kepada konsumen yang lain dan kurir menyampaikan kalau itu bukan tanggung jawabnya lagi, sedangkan barang itu belum ada ditangan konsumen penjual alshop tersebut.

Konsumen tersebut akhirnya mendatangi kantor JNT Cabang Cibaliung Pandeglang untuk melakukan komplain dan disambut costumer service JNT. Pihak JNT manganjurkan kepada konsumen untuk membuat surat komplain kepada JNT secara tertulis dan akan diajukan kepada atasannya, setelah menunggu kurang lebih 5 jam dikantor JNT akhirnya atasannya mengeluarkan surat jawaban bahwasanya barang tersebut hilang atau tidak diterima oleh konsumen tersebut.

Dari pihak JNT pun tidak ada niatan baik atau ungkapan permohonan maaf sama sekali kepada konsumen tersebut, serta menganggap masalah hilangnya barang berupa pakaian tersebut seperti tidak ada masalah apa-apa dan hanya bersedia membayar ganti rugi senilai Rp 500.000; yang disampaikan melalui surat yang ditanda tangani oleh meneger JNT Cibaliung Pandeglang.

Barang-barang konsumen selalu di titipkan oleh kurir tanpa konfirmasi terlebih dahulu kepada para penerima barang tersebut, dan jika ada barang yang konsumen yang hilang PT JNT Cabang Cibaliung hanya mengatakan para konsumen tidak memakai asuransi perjalanan, seharusnya para konsumen bisa menuntut hak-haknya seperti disebutkan di dalam Undang-Undang no 8 tahun

1999 tentang perlindungan konsumen , tetapi karena ketidaktahuan mereka tentang Undang-Undang tersebut maka mereka hanya bisa mengikhlaskan barang tersebut.

Berdasarkan hal-hal tersebut, dengan ini penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Terhadap Hilangnya Barang Kiriman (Studi di PT. JNT Cibaliung)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan konsumen bagi pengguna jasa pengiriman barang atas hilangnya barang kiriman?
2. Bagaimana tanggung jawab JNT akibat kelalaian yang menyebabkan hilangnya barang kiriman?
3. Apakah ganti rugi tersebut sudah sesuai dengan hukum Islam?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah di atas yaitu:

1. Untuk menganalisis perlindungan konsumen bagi pengguna jasa pengiriman barang atas hilangnya barang kiriman JNT Cabang Cibaliung
2. Untuk menganalisis tanggung jawab JNT Cabang Cibaliung atas hilangnya barang kiriman.
3. Untuk menganalisis tanggung jawab pihak JNT sesuai apa tidak dengan hukum Islam.

### **D. Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan diadakan penelitian ini, maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoretis**

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah literatur tentang perkembangan hukum perdata dalam kaitannya perlindungan konsumen terkait jasa pengiriman barang.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan berguna untuk memecahkan masalah perlindungan konsumen terkait dengan jasa pengiriman barang.

### E. Tinjauan Pustaka

Berdasarkan penelusuran yang dilakukan oleh penyusun dari beberapa penelitian sebelumnya, ada beberapa kajian atau tinjauan yuridis yang membahas tentang “Perlindungan Konsumen Penggunaan Jasa Pengiriman Barang atas Hilangnya Barang Kiriman (studi PT JNT Cabang Cibaliung)” yaitu sebagai berikut:

Satria Adjie Bayu Priangga, dengan judul: “Tanggung Gugat Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Konsumen yang Kehilangan Barang di Tinjau dari UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi kasus BPSK Kota Surabaya)” menjelaskan bahwa perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang yang berperan sebagai pelaku usaha dalam menjalankan usahanya mempunyai kewajiban dan tanggung jawab sebagaimana diatur dalam ketentuan pasal 7 dan pasal 19 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan



konsumen. Adapun upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen yang telah dirugikan akibat kehilangan barang yaitu melalui jalur non litigasi atau diluar pengadilan. Yaitu melalui badan penyelesaian sengketa konsumen karena melalui jalur ini konsumen dapat menyelesaikan sengketa nya dengan waktu yang relative cepat, biaya hemat, dan kerahasiaan konsumen terjamin.<sup>7</sup>

Karena itu penelitian ini berbeda dengan tema yang penyusun teliti yaitu tentang upaya yang diberikan oleh JNT Cabang Cibaliung sedangkan penelitian ini menjelaskan tentang perlindungan konsumen yang diberikan BPSK.

Sarah Irfani Nasutian, dengan judul, “Sikap Pelanggan Terhadap Jasa Pengiriman Barang (studi deskriptif tentang sikap pelanggan terhadap produk jasa pengiriman barang TIKI di CV titipan kilat jl. Brigden Katamso no 27 C Medan)” menjelaskan bahwa unsur-unsur dalam jasa pengiriman barang TIKI yang mempengaruhi sikap pelanggan memilih suatu jasa pengiriman barang dalam penelitian ini adalah jangkauan pelayanan,

---

<sup>7</sup> 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),*” skripsi, Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur 2012

kehandalan perusahaan, kualitas pelayanan, kecepatan pengiriman dan harga yang dibayarkan. Dalam penelitian ini membahas bagaimana sikap pelanggan jasa pengiriman barang yang memilih menggunakan jasa pengiriman barang TIKI perbedaan nya sangat jelas karena dalam skripsi ini yang penulis buat membahas bagaimanakah tanggung jawab yang diberikan oleh pelaku usaha jika barang rusak atau hilang.<sup>8</sup>

Penelitian ini berbeda dengan tema yang penyusun teliti, perbedaan di sini terlihat dari perlindungan yang diberikan oleh perusahaan jasa pengiriman sendiri tanpa ada campur tangan dari lembaga mana pun.

Novita Kharin Widistasari, dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang ditinjau dari Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Solo”, menjelaskan bahwa keberadaan PT. Pos Indonesia (persero) sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pos dan

---

<sup>8</sup> Sarah Irfanti Nasution, “*Sikap Pengguna Terhadap Jasa Pengiriman Barang* (Studi Deskriptif Tentang Sikap Pelanggan Terhadap Produk Jasa Pengiriman Barang TIKI di CV Titipan Kilat Jl Brigjen Katamso No.27 C Medan)” *Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara, 2010

telekomunikasi di Indonesia sudah cukup lama. Berdasarkan hal itu, maka banyak masyarakat yang menggunakan jasa-jasa dari PT. Pos Indonesia (persero). Salah satu bentuk jasa yang sering digunakan oleh masyarakat adalah jasa pengiriman barang. Kita tentu sudah sering mendengar bahwa dalam pengiriman barang, barang yang dikirim itu terlambat sampai ditempat tujuan, hilang, dan rusak. Masyarakat sebagai konsumen yang menggunakan jasa dari PT. Pos Indonesia (persero) tentu sangat dirugikan akan hal itu, kerugian bagi konsumen tidak hanya kerugian materil tetapi juga kerugian inmateril. Dengan banyaknya kerugian yang diderita oleh konsumen pengguna jasa PT. Pos Indonesia, maka undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen diharapkan menjadi titik balik dalam usaha untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen.<sup>9</sup>

Dalam skripsi ini membahas mengenai perlindungan konsumen dari jasa pengiriman barang yang kasusnya masih terlalu luas dalam hal

---

<sup>9</sup> Novita Kharin widistasari, “*Perlindungan Hukum Terhadap Penggunaan Jasa Pengiriman Barang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Solo*”. Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Jember, 2014.

kehilangan, rusak ataupun terlambat. Skripsi ini jelas berbeda dengan tema yang ada, karena kasus yang penulis teliti cakupan perlindungan konsumen yang lebih kepada kasus kehilangan.

Deni Eka Putra, dengan judul, “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Surat dan Barang pada PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Padang” menjelaskan bahwa bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh pihak pos adalah kerahasiaan isi surat/dokumen, ketepatan waktu kiriman, perlindungan jika terjadi keterlambatan, kerusakan, ataupun kehilangan. perlindungan terhadap barang berupa asuransi dan dari segi hukum dijaminnya kesempatan dan kebebasan untuk melakukan tuntutan jika pengirim merasa kurang puas atau terjadinya kerugian, melalui jalur musyawarah dan melalui jalur pengadilan. Tanggung jawab PT. Pos Indonesia jika pengiriman barang terlambat maka diganti rugi sebesar 2x ongkos kirim<sup>10</sup>

Karena itu penelitian ini berbeda dengan tema yang yang penyusun teliti yaitu tentang bagaimana tanggung jawab hukum PT. Pos

---

<sup>10</sup> Deni Eka Putra, “*Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Surat Dan Barang Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Padang*,” skripsi, Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang, 2011.

Indonesia atas tindakan wanprestasi jasa pengiriman barang terhadap konsumen, skripsi ini jelas berbeda karena pembahasannya lebih kepada tanggung jawab PT. Pos Indonesia dan cangkupannya sangat luas.

Andi Riyanto, dengan judul” perlindungan konsumen pengguna jasa pengiriman barang atas hilangnya barang kiriman (Studi kasus antara Violetta dan Tiki cabang Yogyakarta di Lembaga Konsumen Yogyakarta)” menjelaskan upaya yang diberikan oleh Tiki dan Lembaga Konsumen Yogyakarta atas hilangnya barang kiriman. Perlindungan yang diberikan oleh Lembaga konsumen Yogyakarta yaitu dengan cara penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa oleh LKY sesuai dengan Undang-Undang perlindungan konsumen<sup>11</sup> perbedaan ini dengan penelitian saya adalah studi kasus penelitiannya, penelitian diatas penyelesaiannya melibatkan LKY, sedangkan penelitian ini hanya konsumen dan PT.JNT tidak melibatkan Lembaga Konsumen.

---

<sup>11</sup>Andi Riyanta, *“Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang atas Hilangnya Barang Kiriman,”* skripsi, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.

## F. Kerangka Teori

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata “Perlindungan” memiliki arti tempat berlindung (perbuatan dan sebagainya) yang bertujuan untuk melindungi (menjadikan atau menyebabkan berlindung),<sup>12</sup> sedangkan kata “konsumen” memiliki arti pemakaian barang-barang hasil produksi (bahan makanan, pakaian, dan sebagainya), penerima pesanan iklan pemakaian jasa.<sup>13</sup>

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau konsumen itu tergantung dalam posisi dimana ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia yang memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.<sup>14</sup>

Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna dan atau manfaat

---

<sup>12</sup> Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, *kamus besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: balai pustaka, 1996), hlm 595.

<sup>13</sup> *Ibid*, hlm. 522.

<sup>14</sup> Jhon M. Echols dan Hasan Sadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 1995), hlm. 124.

barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu. Para ahli hukum pada umumnya sepakat bahwa arti konsumen adalah pemakai terakhir dari benda dan/atau jasa yang diserahkan pada mereka oleh pelaku usaha.<sup>15</sup>

Pengertian konsumen terdapat dalam Ketentuan Umum UUPK Pasal 1 angka 2, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Berdasarkan dari pengertian konsumen yang telah dikemukakan di atas, maka konsumen dapat dibedakan kepada tiga batasan yaitu:

1. Konsumen komersial (*commercial consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.
2. Konsumen antara (*intermediate consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan

---

<sup>15</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 16

kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.

3. Konsumen akhir (*ultimate consumer/end user*), adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mencari keuntungan kembali.<sup>16</sup>

Dalam penelitian ini, yang dimaksud konsumen adalah para pengguna jasa pengiriman barang, baik pengguna jasa retail (individu) ataupun korporat (pembisnis) yang mengadakan adanya kehilangan barang dan/atau dokumen kiriman mereka. Tidak sedikit konsumen yang telah dirugikan oleh pelaku usaha, padahal konsumen telah dilindungi hak-haknya dalam UUPK. Lahirnya UUPK memberikan penjelasan mengenai apa saja yang menjadi hak-hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 4, yaitu:

---

<sup>16</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, dikutip dari Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm 17.



1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak

sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

9. 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.<sup>17</sup>

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.<sup>18</sup>

Pengertian perlindungan konsumen terdapat dalam

---

<sup>17</sup> Gunawan Widjaja Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000), hlm 29-30

<sup>18</sup> Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000,) hlm. 17.

Ketentuan Umum UUPK Pasal 1 angka 1 menyatakan: Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan perlindungan dalam arti hukum yang diberikan kepada konsumen (mereka yang melakukan kontrak selain untuk tujuan bisnis untuk mendapatkan barang dan jasa dari mereka yang menyediakannya untuk tujuan bisnis). Perlindungan konsumen merupakan suatu kebijakan hukum pada saat ini untuk melindungi konsumen terhadap ketentuan-ketentuan di dalam kontrak yang tidak adil.

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 dari pemakaian barang dan jasa itu. Cakupan perlindungan konsumen dalam dua aspeknya itu dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar

ketentuan undang-undang. Dalam kaitan ini termasuk persoalan mengenai bagaimana konsumen mendapatkan penggantian jika timbul kerugian karena barang atau jasa tidak sesuai seperti apa yang telah disepakati.

2. Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Dalam kaitan ini termasuk persoalan standar kontrak, layanan dan sebagainya. Hal ini mempersoalkan syarat-syarat perjanjian yang diberlakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen pada waktu konsumen hendak mendapatkan barang atau jasa kebutuhannya.<sup>19</sup>

Karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat.<sup>20</sup> Hukum pada hakikatnya adalah sesuatu yang abstrak, namun dalam manifestasinya dapat berwujud konkrit. Suatu ketentuan hukum dapat dinilai baik jika akibat-akibat yang dihasilkan dari

---

<sup>19</sup> *Ibid.*, 10.

<sup>20</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia: Edisi Revisi*, (Jakarta: Grasindo, 2006), hlm. 11

penerapannya adalah kebaikan, kebahagiaan yang sebesar-besarnya, dan berkurangnya penderitaan. Maka, hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan pengguna produk konsumen antara penyedia dan penggunanya, dalam kehidupan masyarakat.<sup>21</sup> Tegasnya, hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan peraturan perundang-undangan, baik undang-undang maupun peraturan perundang-undangan lainnya serta putusan-putusan hakim yang substansi nya mengatur mengenai kepentingan konsumen.<sup>22</sup>

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini tergolong dalam jenis penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang mengkaji permasalahan hukum dikaitkan dengan perundangundangan yang berlaku.

---

<sup>21</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media), him. 22-23

<sup>22</sup> Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Tanggung Jawab Mutlak*, (Jakarta, Universitas Indonesia, 2004), hlm. 34.

## **2. Pendekatan Penelitian**

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan. Pendekatan Perundang-Undangan ini dilakukan dengan menelaah semua peraturan Perundang-Undangan yang bersangkutan paut dengan permasalahan (isu hukum) yang sedang dihadapi, mengkaji Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dan berbagai buku yang terkait pengiriman barang, selain itu dilakukan 8 wawancara untuk mengetahui perlindungan terhadap perlindungan konsumen pengguna jasa pengiriman barang atas hilangnya barang kiriman.

## **3. Objek Penelitian**

Objek penelitian merupakan hal-hal yang akan diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi objek kajian, yaitu perlindungan konsumen JNT terhadap hilangnya barang kiriman.

## **4. Sumber Data**

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara dengan perusahaan pengiriman barang dan pengguna jasa pengiriman barang. Sumber

data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh dari studi pustaka terhadap bahan-bahan hukum, baik bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, maupun bahan hukum tersier. Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang sifatnya mengikat secara yuridis dan berhubungan dengan permasalahan yang terkait. Dalam hal ini peraturan Perundang-Undangan yang terkait dengan permasalahan yang dikaji adalah Undang-Undang No.8 tentang Perlindungan Konsumen, kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang sifatnya menjelaskan bahan hukum primer, yaitu berupa buku-buku literatur, karya ilmiah untuk mencari konsep-konsep, teori pendapat yang berkaitan erat dengan permasalahan yang dikaji, serta pengumpulan data. Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dengan memberikan 20 pemahaman dan pengertian atas bahan hukum lainnya. Bahan hukum tersier yang digunakan oleh Penulis adalah Kamus dan Ensiklopedia.

## 5. Teknik Pengumpulan

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

### a. Studi Pustaka dan Dokumen

pustaka dan dokumen yaitu pengumpulan bahan-bahan hukum berupa peraturan perundang-undangan dan literatur yang terikat dengan permasalahan hukum yang diteliti.

### b. Wawancara

Wawancara yang akan dilakukan yaitu tanya jawab langsung dengan narasumber yang dipilih oleh penulis berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Dalam penulisan ini, penulis melakukan wawancara dengan perusahaan pengiriman barang (PT JNTcabang cibaliung) dan pengguna jasa pengiriman barang.

## 6. Analisis Data

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif, artinya data yang diperoleh dari hasil penelitian kemudian dikaitkan dengan Perundang-Undangan yang berlaku, dengan cara menguraikan, membahas, menafsirkan temuan-temuan penelitian dengan perspektif atau sudut pandang perundang-



undangan yang disajikan dalam bentuk narasi, untuk menjawab permasalahan penelitian.

## **H. Sistematika Pembahasan**

Untuk menggambarkan secara detail isi skripsi ini, disusun kerangka penulisan dalam bentuk bab-bab skripsi secara sistematis, serta memuat alasan-alasan logis yang ditulis dalam bab-bab dan keterkaitan antara satu bab dengan bab yang lain, yakni sebagai berikut:

1. BAB I berupa pendahuluan yang merupakan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika pembahasan. Bab ini merupakan awal pemaparan alasan penulis memilih judul ini sebagai judul skripsi penulis.
2. BAB II berisi tentang tinjauan tentang Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi di PT. JNT cabang cibaliung) secara keseluruhan, baik pengertian, manfaatnya bila digunakan, prinsip-prinsip maupun arti pentingnya dan tinjauan perjanjian pengangkutan secara umum.

3. BAB III merupakan profil perusahaan PT. Global Jet Expres, pedoman dan syarat standar pengiriman yang sesuai dengan SOP perusahaan dan pemasalahan-permasalahan yang dihadapi JNT.
4. BAB IV menjelaskan tentang hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis serta pembahasan sesuai dengan masalah yang diangkat oleh penulis.
5. BAB V merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dari pembahasan bab-bab sebelumnya, serta saran yang dapat dijadikan sebagai masukan demi terciptanya penyelesaian permasalahan perlindungan konsumen.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan dan setelah diadakan penelitian serta membahas dari data yang diperoleh, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan konsumen yang diberikan oleh JNT kepada konsumennya yang mengalami kerugian atas hilangnya barang kiriman yang diakibatkan karena kesalahan dari pihak JNT maupun dari kejadian yang tidak diharapkan, konsumen belum mendapatkan hak-haknya yang sesuai dalam pasal UUPK. JNT hanya melindungi konsumennya sesuai dengan syarat dan prosedur yang telah dibuat sedemikian oleh perusahaan, perlindungan yang diberikan oleh JNT hanya berlandaskan pada klausula baku yang hanya menguntungkan pihak pelaku usaha saja.
2. Tanggung jawab yang diberikan JNT sebenarnya sudah sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh JNT

dan telah memiliki i'tikad baik untuk memberikan pertanggung jawaban ganti kerugian kepada konsumen. Kendati demikian, penggantian kerugian yang diberikan JNT kepada konsumennya tidak sesuai dengan ketentuan Pasal 19 ayat (1) dan (2) UUPK tentang penggantian kerugian yang sejenis dan setara nilainya

3. Tanggung jawab yang diberikan JNT kurang sesuai menurut hukum Islam. Hukum Islam memandang perihal tanggung jawab atas kerusakan dan hilangnya barang dibebankan kepada pihak pengelola jasa pekerjaan atau pelaku usaha untuk bertanggung jawab sepenuhnya atas segala kerusakan dan hilangnya barang tersebut, tetapi pada kenyataannya barang yang hilang hanya diganti dengan 10x ongkos kirim.

## **B. Saran**

### **1. Pemerintah**

Sebagai pemegang kekuasaan tertinggi dan pembuat Undang-Undang, pemerintah sebaiknya lebih teliti dalam mengontrol kejadian-kejadian yang terjadi dilapangan khususnya bagi pelaku usaha maupun

konsumen. Apabila terjadi kesalahan ataupun kecuranagan, pemerintah mampu mengatasinya dan menyelesaikannya dengan bijak dan adil. Hal ini bertujuan agar konsumen maupun pelaku usaha tidak ada yang merasa dirugikan.

## **2. Pelaku Usaha**

Selaku penyelenggara jasa, seharusnya pihak JNT memberikan pelayanan yang baik dan menjaga kepercayaan pengguna jasa agar tetap menggunakan jasa pengiriman barang dengan JNT. Sebaiknya JNT lebih teliti dan hati-hati agar tidak melakukan kesalahan (kelalaian) yang dapat merugikan konsumen/pengguna jasa/ pengirim barang. Selaku penyelenggara jasa seharusnya tetap mengedepankan pelayanan kepada pengguna jasa agar terciptanya suatu keharmonisan dan efektifitas penyelenggaraan jasa.

## **3. Konsumen**

Konsumen sebagai pengguna jasa harus memahami bagaimana syarat dan ketentuan yang berlaku dari penyelenggara jasa yang dalam hal ini adalah JNT. agar konsumen dapat menerima konsekuensi apabila terjadinya suatu kesalahan (kelalaian) didalam pengiriman barang. Sebaiknya konsumen apabila

mengirimkan barang harus lebih hati-hati, apabila barang itu penting lebih baik disuransikan agar dalam pengaduan dan penanganan kasus yang terjadi dapat diselesaikan lebih cepat sebagaimana ketentuan dalam asuransi.



## Daftar Pustaka

### A. Al-Qur'an

Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an Terjemahan*, Bandung: Sigma, 2014.

### B. Lain-Lain

Ahmad Yani, Gunawan, *hukum tentang perlindungan konsumen*. Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama, 2000,

Anwar, Syamsul, *Hukum Perjanjian Syariah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2007

Badrulzaman, Mariam Darus, *perlindungan terhadap konsumen dilihat dari sudut perjanjian baku (standar), dalam badan pembinaan hukum nasional, simposus aspek-aspek hukum masalah-perlindungan konsumen*, Bandung: Binacipta, 1986.

Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, *kamus besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai pustaka, 1996

H.S, Salim. *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika 2003

Muhammad, Abdu kadir. *Hukum Pengangkutan*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 1998

Muhammad, Abdul Kadir, *hukum perdata Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya, 1990  
Nasution, Az. *hukum perlindungan konsumen, suatu pengantar*, dikutip dari Zulham, *hukum perlindungan konsumen*, cetakan pertama, Jakarta, kencana Prenada Media Group, 2013

- Muhammad, Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Islam*, Yogyakarta: BPFE, 2002
- Muhammad, Abdulkadir, *Hukum Perjanjian*, Bandung: Alumni, 1985
- Muhammad, Abdulkadir, *Hukum Perikatan*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1990
- Nasution, AZ *Hukum Perlindungan Konsumen, suatu pengantar*, Jakarta: Diadit Media, 2013
- Nasution, AZ, *Hukum Perlindungan Konsumen, (Suatu Pengantar)*, Jakarta: Diadit Media, 2001
- Nasution, AZ, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995
- Samsul, Inosentius, *perlindungan kpnsumen, kemungkinan tanggung jawab mutlak*, Jakarta, universitas Indonesia, 2004.
- Sidabolok, Janus, *hukum perlindungan konsumen diindonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2000
- Sadily Hasan dan Echols, Jhon M, dan *kamus inggris-indonesia*, Jakarta, Gramedia, 1995
- Salim Bahreisy, *Terjemah Tafsir Ibnu Katsir Volume 2*, Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1986
- Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2007
- Setiawan, R., *pokok-pokok hukum perikatan*, Bandung: ctk, kedua, Bina Cipta, 1979
- Subekti, R. *Aneka Perjanjian*. Bandung: PT.Citra Aditya . 1985



Shidarta, *hukum perlindungan konsumen Indonesia: Edisi revisi*, Jakarta: Grasindo, 2006

Sjahdeni, Sutan Remi, *kebebasan berkontrak dan perlindungan yang seimbang bagi para pihak dan perjanjian kredit bank di Indonesia*, Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 1993.

Widagdo, Setiawan. *Kamus Hukum*. Jakarta: Prestasi Pustaka, 2012.

Zulham, *hukum perlindungan konsumen*, cetakan pertama, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Gramedia, 2000

Wardiono, Kelik, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Ombak, 2014

Subekti, R, *Hukum Pejanjian*, Jakarta: Intermasa, 1985

Martokusumo, RM. Sudikno, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Yogyakarta: Liberty, 1988

Satrio, J, *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir dalam Perjanjian*, Bandung: Cipta Aditya Bhakti, 2001

Skripsi oleh Novita Kharin Widistasari, “*Perlindungan Hukum Terhadap Penggunaan Jasa Pengiriman Barang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Solo*”. Fakultas Hukum Universitas Jember, 2014

Skripsi oleh Sarah Irfanti Nasution,” *Sikap Pengguna Terhadap Jasa Pengiriman Barang (studi Deskriptif Tentang Sikap Pelanggan Terhadap Produk Jasa Pengiriman Barang TIKI di CV Titpan Kilat Jl Brigjen Katamso No.27 C Medan)*,” Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara, 2010

Skripsi oleh 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)*,” *Skripsi*, Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur 2012

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### *Lampiran 1*

#### TERJEMANAHAH TEKS ARAB

Hlm	Nomer Footnote	Ayat Al-Qur'an	TERJEMAHAN
89	50	An-Nisa (4):29	Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan cara yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah maha penyayang terhadap dirimu
89	52	Al-Jaatsiyah (25):22	Dan Allah menciptakan langit dan bumi dengan tujuan yang benar dan agar dibalasi tiap-tiap diri terhadap apa yang yang dikerjakannya. Dan mereka tidak akan dirugikan.

*Lampiran 2***CURRICULUM VITAE****Data Pribadi**

Nama : Erni Susilawati  
Tempat, tanggal lahir : Pandeglang, 07 Mei 1998  
Jenis kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat Asal : Sumberjaya, Sumur, Pandeglang,  
Banten.  
Alamat di Yogyakarta : Semanggu, Rejowinangun,  
Kotagede , Yogyakarta  
Email : ernisusil07@gmail.com

**Latar Belakang Pendidikan**

Formal:

2005-2010 : SDN Sumberjaya 1  
2010-2013 : MTS Turus Pandeglang  
2013-2016 : MA Turus Pandeglang

Demikian Curriculum Vitae ini saya buat dengan sebenar-benarnya, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Hormat Saya,



Erni Susilawati