# BAB III

# PEMENUHAN HAK KONSUMEN ATAS JAMINAN KELANCARAN DAN KELAYAKAN PENGIRIMAN BARANG PADA J&T EXPRESS

## A. Pemenuhan Hak Konsumen atas Jaminan Kelancaran dan Kelayakan Pengiriman Paket Barang pada J&T Express

Ekspedisi adalah suatu kegiatan untuk mencari tahu apa yang belum diketahui atau temui baik itu berupa benda (barang real) maupun benda yang tidak real seperti ilmu pengetahuan. Selain itu, menurut kamus besar bahasa Indonesia, ekspedisi adalah suatu perjalanan penyelidikan ilmiah di suatu daerah yang kurang atau belum dikenal. Oleh karena itu ekspedisi dilakukan untuk melihat, meneliti, atau menyelidiki suatu daerah yang sebelumnya kurang atau belum diketahui. Sedangkan pengertian Pengiriman Barang adalah "Mempersiapkan pengiriman fisik barang dari gudang ketempat tujuan yang disesuaikan dengan dokumen pemesanan dan pengiriman serta dalam kondisi yang sesuai dengan syarat perjanjian pengangkutan barang."

Semakin berkembangnya bisnis Online dewasa ini turut menumbuhkan prospek bisnis jasa pengiriman atau ekspedisi. Saat ini saja menurut data ASPERINDO (Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres,

Pos dan Logistik Indonesia) tidak kurang ada sekitar 167 perusahaan pengiriman (ekspedisi) yang terdaftar di Indonesia. [125]

J&T adalah perusahaan express yang berbasis perkembangan system Information Technology atau biasa disebut IT. J&T menggabungkan pasar express antarkota, domestic, internasional dan bisnis e-kemorsial. J&T menyediakan layanan penjemputan paket ditempat dan pengiriman yang cepat kepada pelanggan, pada saat yang sama juga mendukung perkembangan bisnis e-komersial. Awal mulanya J&T berfokus ke pasar express Indonesia dan tentunya perlahan memeperluas samapai Negara asia tenggara. J&T menggunakan "Easy Life" sebagai slogan perusahaan.[126]

Visi dan Misi dari Perusahaan J&T Express yakni dijelaskan sebagai berikut :[127]

Visi Perusahaan J&T Express : Membangun sebuah perusahaan express yang berbasis pengembangan teknologi internet dengan jangkauan sampai ke Asia Tenggara. Kami menjunjung tinggi budaya perusahaan dengan melalui 4 (empat) nilai inti yaitu : integritas, pelayanan, kebersamaan, dan tanggung jawab.

[125] Hosea Irlano Mamuaya, Aminah, Suradi, "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT JNE di Semarang*", Edisi No. 4 Vol. 4, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, 2015, hlm. 3.

[126] Wawancara dengan Bapak Bayu, Pelaku Usaha (J&T Express) di Yogyakarta, pada tanggal 24 Mei 2019 pukul 10.30

[127] Wawancara dengan Bapak Bayu, Pelaku Usaha (J&T Express) di Yogyakarta, pada tanggal 24 Mei 2019 pukul 10.30

Misi Perusahaan J&T Express : J&T Express menggunakan IT system terkini untuk mengembangkan efisiensi dan kualitas service terbaik kepada pelanggan. Kami menyediakan jasa penjemputan barang yang akan dikirim dan kecepatan dalam mengantar barang pelanggan dalam waktu yang bersamaan. Kami juga mendukung perkembangan bisnis *e-commerce*.

Unsur-unsur dari makna perlindungan konsumen yaitu unsur tindakan melindungi, unsur adanya pihak-pihak yang melindungi dan unsur cara melindungi. Berdasarkan unsur-unsur ini berarti perlindungan mengandung makna suatu tindakan perlindungan atau tindakan melindungi dari pihak-pihak tertentu yang ditujukan untuk pihak tertentu dengan menggunakan cara-cara tertentu. Kehidupan berbangsa dan bernegara ini, perlindungan konsumen dapat dilakukan melalui berbagai bentuk diantaranya perlindungan ekonomi, sosial, politik dan perlindungan hukum.[128]

Perlindungan Konsumen berupa pemenuhan hak konsumen yang dilakukan oleh J&T Express dalam hal ini sebagai pelaku usaha dapat dilihat dari perjanjian pengiriman barang yang telah dilaksanakan oleh pelaku usaha dengan konsumen sebelumnya. Contoh kasus pengiriman barang dengan jasa pengiriman barang J&T Express yaitu konsumen atas nama Azmi yang mengirimkan paket barang melalui J&T Express tertulis dalam kontrak bahwa paket barang tersebut tiba ketempat tujuan dalam jangka

[128] Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm. 4.

waktu 4-6 hari. Namun kenyataannya yang terjadi lebih dari 6 hari (estimasi) yang tertulis dalam kontrak perjanjian, barang tersebut tidak sampai ketempat tujuan. Konsumen dalam hal ini mengalami kerugian karena tidak menerima paket barang tersebut sesuai dengan perjanjian sebagaimana mestinya.[129]

Konsumen melakukan komplain terhadap pihak J&T terkait paket barang yang tidak diterima lebih dari estimasi 6 hari sesuai dalam kontrak perjanjian. Pihak J&T kurang merespon atas komplain yang dilakukan oleh konsumen tersebut, pihak J&T hanya menjelaskan bahwa ada kemungkinan keterlambatan pengiriman paket barang tersebut, sehingga paket barang belum sampai ketempat tujuan dan terdapat kemungkinan lain bahwa paket barang tersebut belum diserahkan di gudang terdekat dari tempat tujuan.[130]

Hilangnya barang selama pengiriman barang yang dapat dilakukan ganti rugi timbul karena disebabkan oleh kelalaian karyawan perusahaan tersebut. Apabila terjadi *force majeure*, pengirim barang tidak akan mendapatkan ganti kerugian. Kelalaian yang dilakukan oleh karyawan jasa pengiriman barang ini dapat dikatakan sebagai wanprestasi. Dikatakan wanprestasi karena yang dilanggar adalah perjanjian yang sudah disepakati

[129] Wawancara dengan Azmi (Konsumen) di Yogyakarta, pada tanggal 20 Mei 2019 pukul 16.00 WIB

[130] Wawancara dengan Azmi (Konsumen) di Yogyakarta, pada tanggal 20 Mei 2019 pukul 16.00 WIB

antara kedua belah pihak yaitu ketidak sesuaian waktu pengiriman dan barang yang diterima sesuai dengan perjanjian sebagaimana mestinya.[131]

Kasus hilangnya barang selama proses pengiriman barang ini termasuk wanprestasi atau perbuatan melawan hukum dapat dilihat dari ketentuan mengenai ganti kerugiannya. Ganti kerugian atas dasar wanprestasi adalah sesuai dengan ketentuan dalam perjanjian yang sudah disepakati sebelumnya. Sedangkan perbuatan melawan hukum ganti kerugian atas perbuatan tersebut diserahkan kepada hakim untuk menilai besarnya ganti rugi.[132]

Menurut Abdul R Saliman, Wanprestasi adalah suatu sikap dimana seseorang tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang telah ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dengan debitor. Permasalahan tentang keterlambatan pengiriman barang dikatakan sebagai wanprestasi karena terdapat dasar hukum yang tertuang dalam kontrak antara pelaku usaha dengan konsumen. Sehingga permasalahan tentang keterlambatan pengiriman barang yang menimbulkan dampak kerugian bagi konsumen dapat diajukan ganti rugi. Hal ini berkaitan dengan terjaminnya keadilan bagi kedua belah pihak.

---

[131] Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khansa, Bambang Eko Turisno, "*Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*", Jurnal Hukum, Edisi No. 2 Vol. 14, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, 2018, hlm. 158.

[132] https://www.hukumonline.com/berita/baca/hol3616/p pada tanggal 02 Juni 2019, pukul 14.15 WIB.

Pengirim memiliki hak untuk mendapatkan barang yang dikirim sampai ketempat tujuan tepat waktu sesuai perjanjian atas dasar kontribusi berupa ongkos kirim yang telah dibayarkan. Pelaku usaha juga memiliki kewajiban untuk melaksanakan pemenuhan hak pengirim sesuai dengan jasanya dan mendapatkan hak berupa menerima biaya ongkos kirim yang dibayarkan oleh pengirim sesuai dengan kesepakatan perjanjian sebelumnya.

Perlindungan konsumen yang diberikan oleh J&T Express atas keterlambatan atau hilangnya paket barang selama proses pengiriman barang yaitu berupa pengaduan/klaim yang diajukan oleh konsumen. Kosumen yang mengalami kerugian dapat mengajukan klaim sebaiknya dilakukan ditempat kejadian. Pengajuan klaim terhadap hilangnya barang yang dialami oleh konsumen dengan mendatangi langsung kantor J&T Express tempat pengiriman barang tersebut dilakukan kemudian dari pihak J&T Express menerima surat tuntutan berupa pengaduan/klaim yang diajukan oleh kosnumen dengan syarat bahwa terdapat bukti perjanjian sebelumnya atau transaksi pengiriman paket barang tersebut. Ketentuan batas waktu pengajuan klaim atas hilangnya paket barang selama proses pengiriman dilaksanakan paling lambat 3 (tiga) hari setelah paket barang tersebut seharusnya diterima. Apabila klaim dilakukan lebih dari batas

waktu 3 (tiga) hari setelah paket barang yang seharusnya diterima, maka klaim yang diajukan oleh konsumen dianggap tidak diterima.[133]

Permasalahan yang sama juga dialami oleh Berlian sebagai Konsumen pengguna jasa pengangkutan barang. Hal ini bermula ketika ia mengirimkan paket barang untuk saudara yang ada di Jakarta ia mendapat dua pilihan terkait jenis pengiriman yang akan digunakan. Pihak pengangkut menawarkan pengiriman barang tersebut akan dilakukan secara express yang membutuhkan waktu 2-3 hari untuk sampai ke tempat tujuan atau pengiriman secara reguler yang memerlukan waktu 5-6 hari bisa sampai ke tempat tujuan. Ia memutuskan untuk menggunakan jenis pengiriman reguler yang memerlukan waktu 5-6 hari. Ketika berlian melakukan pembayaran berupa biaya ongkos kirim yang telah ditentukan oleh pihak perusahaan pengangkut, ia menerima satu lembar bukti transaksi yang di dalamnya berisi nama pengirim, nama penerima, jenis barang yang akan dikirim dan tempat tujuan pengiriman barang tersebut.

Namun ternyata lebih dari 5 (lima) hari, paket barang tersebut belum sampai ke tempat tujuan. Berlian kemudian menghubungi pihak J&T Express untuk menanyakan kejelasan posisi barang yang ia kirimkan ada dimana. Pihak J&T meminta kepada konsumen untuk menunggu karena ada kemungkinan bahwa paket barang yang di kirim tersebut mengalami problem selama proses pengiriman yang mengakibatkan datangnya barang

[133] Wawancara dengan Bapak Bayu, Pelaku Usaha (J&T Express) di Yogyakarta, pada tanggal 24 Mei 2019 pukul 10.30 WIB

ke tempat tujuan mengalami keterlambatan. Selama lebih dari 7 (tujuh) hari barang tersebut belum diterima oleh penerimanya, sehingga berlian menuntut kejelasan barang yang dikirimnya dan menuntut ganti kerugian apabila barang yang dikirim tersebut hilang. Pihak J&T tidak memberikan kejelasan terkait paket barang yang hilang tersebut juga tidak memberikan ganti rugi materiil kepada konsumen yang mengalami kerugian dan paket barang tersebut sampai sekarang juga tidak diterima oleh penerima.[134]

Kewajiban menyerahkan merupakan kewajiban pokok dan kewajiban merawat merupakan kewajiban preparatoir. Kewajiban preparatoir ialah hal-hal yang harus dilakukan oleh debitor menjelang penyerahan dari benda yang diperjanjikan.[135] Perawatan itu diharapkan benda yang menjadi objek perjanjian dapat terlindungi secara utuh, berada dalam keadaan baik dan tidak turun harga. Apabila dalam perjanjian untuk memberikan sesuatu itu ada kewajiban mengansuransikan benda yang bersangkutan, kewajiban itu termasuk kewajiban preparatoir.

Sama halnya dalam pelaksanaan pengiriman barang yang akan dikirim menjadi tanggung jawab perusahaan apabila terjadi kemungkinan resiko yang muncul. Maka dalam hal ini sejak barang diserahkan kepada perusahaan sebelum sampai ke tangan penerima, maka perusahaan wajib menjaga dan merawat barang tersebut jangan sampai hilang atau pun rusak.

---

[134] Wawancara dengan Berlian, Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman. di Yogyakarta, pada tanggal 28 April 2019 pukul 14.20 WIB.

[135] Mariam Darus Badrulzama, *Perlindungan Terhadap Konsumen dilihat dari Perjanjian Baku, Simposium Aspek-aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen*, Bina Cipta, Jakarta, 1986, hlm. 12.

Apabila terjadi kerusakan atau kehilangan, maka perusahaan wajib mengganti kerugian.[136]

Persoalan yang sangat essensial atau penting dalam pengiriman barang terjadi apabila ada tuntutan/klaim ganti kerugian yang diajukan oleh pengirim dan penerima barang. Tuntutan ini terjadi karena kerugian yang disebabkan kehilangan, kerusakan dan keterlambatan barang yang dikirim oleh perusahaan jasa kiriman. Tuntutan berupa pengaduan atau klaim itu dapat ditujukan kepada perusahaan jasa pengiriman, dalam hal ini J&T Express oleh penuntut/pihak yang dirugikan yaitu bisa pengirim barang atau pun penerima barang sebagai akibat dari kejadian tersebut. Kehilangan atau kerusakan barang yang menimbulkan kerugian dapat dianggap sebagai keadaan yang tidak diharapkan oleh pengirim atau penerima barang. Terdapat ketidak sesuaian dengan perjanjian yang telah disepakati bersama terhadap keadaan barang.

Kerugian juga dialami oleh lily yang merupakan konsumen pengguna jasa pengiriman barang. Lily tidak menerima barang paket yang dikirim sebagaimana mestinya. Sesuai dengan perjanjian sebelumnya ketika barang akan dikirim, barang tersebut dapat diterima oleh penerima dalam jangka waktu 5-7 hari. Namun lebih dari 7 (tujuh) hari barang tersebut belum sampa tempat tujuan dan belum diterima oleh penerima. Lily sebagai konsumen pengguna jasa pengiriman barang yang merasa dirugikan

[136]http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/2936/097011098.pdf?sequence=1&isAllowed=y diakses pada tanggal 16 Juni 2019, pukul 20.15 WIB

mengajukan tuntutan berupa pengaduan atau klaim atas hilangnya barang kiriman milik konsumen.[137]

Pengaduan atau klaim yang diajukan oleh konsumen kepada perusahaan J&T Express di tolak atau tidak dapat diterima dengan alasan pengajuan klaim tersebut sudah melebihi batas waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan.[138] Perusahaan J&T Express menjelaskan bahwa ketentuan terkait pengaduan/klaim atas kehilangan atau kerusakan harus diajukan pengirim (bukan penerima) selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari terhitung sejak diterimannya barang tersebut beserta dokumen-dokumen yang terkait. Hal tersebut terdapat dalam klausul perjanjian yang merupakan syarat dan ketentuan yang diatur oleh perusahaan J&T Express.[139]

Klausul perjanjian yang mengatur tentang batas waktu pengajuan aduan/klaim terkait kerusakan atau hilangnya barang dianggap tidak adil. Apabila konsumen mengajukan lebih dari batas waktu aduan/klaim tidak dapat diterima oleh perusahaan sedangkan tidak semua konsumen mengetahui bahwa pengajuan aduan/klaim terdapat batas waktu yang mengaturnya. Hal tersebut tidak sepenuhnya menjadi kesalahan konsumen. Konsumen tidak dapat mengajukan klaim sesuai dengan waktu yang telah ditentukan tidak hanya tejadi karena beberapa konsumen yang tidak

[137] Wawancara dengan Lily, Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman. di Yogyakarta, pada tanggal 18 Juni 2019 pukul 08.00 WIB.

[138] Wawancara dengan Lily, Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman. di Yogyakarta, pada tanggal 18 Juni 2019 pukul 08.00 WIB.

[139] https://www.jet.co.id/page/terms-&-condition diakses pada tanggal 27 juni 2019, pukul 20.00 WIB.

mengetahui mengenai syarat dan ketentuan yang diatur tetapi juga karena situasi dan kondisi dari konsumen karena suatu hal yang mendesak sehingga tidak dapat mengajukan klaim sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Perusahaan dalam hal ini secara tidak langsung merugikan konsumen pengguna jasa pengiriman barang karena konsumen tidak mendapatkan pemenuhan hak-hak konsumen akibat kerugian yang ditimbulkan. Perlindungan hukum bagi konsumen masih lemah, dengan batas waktu 3 (tiga) hari pengajuan aduan/klaim secara langsung tidak menghapus tanggung jawab perusahaan pengirim jasa terhadap kerugian yang dialami konsumen. Selain itu, pemenuhan informasi terkait syarat dan ketentuan perusahaan selama proses pengiriman barang juga belum dilakukan secara optimal yang menimbulkan tidak semua konsumen mengetahuinya.

Bentuk perlindungan konsumen yang lain atas terlambatnya atau hilangnya paket barang barang selama proses pengiriman yaitu berupa ganti kerugian. Ganti rugi yang diberikan oleh perusahaan J&T Express sebagai bentuk tanggung jawab sekaligus perlindungan konsumen atas kerugian yang terjadi selama proses pengiriman barang. Ganti kerugian yang diberikan oleh J&T Express kepada konsumen ini berupa ganti rugi secara materiil. Besarnya yaitu 10 x (sepuluh kali) ongkos kirim atau harga barang diambil nilai yang paling rendah, nilai penggantian maksimal Rp.

1.000.000,- (satu juta rupiah). Khusus untuk kiriman dokumen, nilai penggantian maksimal adalah Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah).[140]

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak-hak konsumen. Pasal 4 huruf a menegaskan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, kemanan dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Paket barang yang mengalami kerusakan atau bahkan hilang selama proses pengiriman tentu sangat mengganggu kenyamanan dan merugikan bagi konsumen pengguna jasa pengiriman barang atau perusahaan ekspedisi. Pasal 4 huruf c menegaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapat informasi yang benar, jelas dan jujur,[141] berkaitan dengan paket barang yang mengalami kerusakan atau hilang selama proses pengiriman barang, kosumen kadang tidak mendapatkan informasi yang benar bahkan kadang tidak ada pemberitahuan sama sekali dari perusahaan ekspedisi (pengangkut).

Demikian juga kondisi tidak nyaman dirasakan oleh konsumen ketika melakukan klaim atas kerusakan atau hilangnya paket barang. Perusahaan jasa pengiriman barang lambat dalam menangani pelayanan keluhan atau klaim dari konsumen. Tindakan yang demikian jelas tidak sesuai dengan ketentuan Pasal 4 huruf d UU No.8 Tahun 1999 yang mengatur bahwa "konsumen berhak untuk didengar pendapat dan

[140] Wawancara dengan Bapak Bayu, Pelaku Usaha (J&T Express) di Yogyakarta, pada tanggal 24 Mei 2019 pukul 10.30 WIB.

[141] Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hlm. 38.

keluhannya atas barang dan/atau jasa yang dipergunakan.[142] Pasal 4 huruf e menentukan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Pasal 4 huruf h menegaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, namun sebagian konsumen belum mengetahui mengenai hak ini.

Berdasarkan Pasal 6 huruf a Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha wajib menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan terkait kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Sebaliknya pelaku usaha wajib menjamin mutu barang dan jasa yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. Sementara itu, konsumen memiliki hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.[143]

Hak dan kewajiban ini harus dijalankan secara seimbang. Dapat dilihat hak Perusahaan Ekspedisi yaitu untuk mendapatkan pembayaran atas barang yang dikirimnya sesuai dengan perjanjian yang dilakukan dengan pihak pengirim barang. Adapun kewajiban Perusahaan Ekpedisi berupa : Pasal 7 huruf b UU No. 8 Tahun 1999 menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi

[142] Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
[143] Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

barang dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan peraturan.

Berdasarkan asas-asas dan tujuan dari Perlindungan Konsumen sebagaimana diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 maka apabila terjadi pelanggaran hukum yang tidak mustahil bisa terjadi dan dilakukan oleh perusahaan ekspedisi maka terhadap hak-hak konsumen harus dilindungi. Apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan ekspedisi tersebut, selain melanggar beberapa Pasal dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga telah melanggar UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Pemenuhan hak dan pelaksanaan kewajiban harus dilaksanakan dengan itikad yang baik. Namun apabila di kemudian hari terdapat kendala, dalam hal ini terjadi keterlambatan pengiriman barang, maka pihak konsumen telah memiliki dasar hukum yang kuat untuk memperoleh penggantian ganti rugi dari pelaku usaha. Proses penyelesaian sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen ini akan diselesaikan menurut ketentuan yang berlaku. Jika diperlukan maka dapat melibatkan BPSK sebagai pencegah antara pelaku usaha dengan konsumen. Meskipun demikian pengadilan juga tetap muara terakhir bila di tingkat non litigasi tidak menemui kesepakatan.

## B. Tanggung Jawab J&T Express dalam Pelaksanaan Pengiriman Barang dengan Lancar dan Layak

Setiap transaksi tentu tidak lepas dari adanya resiko, baik yang terjadi karena sengaja maupun tidak sengaja. Untuk memberikan perlindungan dari resiko yang timbul adalah dengan tanggung jawab dari salah satu pihak. Tanggung jawab merupakan sesuatu yang timbul karena adanya hubungan hukum sehingga menimbulkan adanya hak dan kewajiban bagi pihak-pihak yang terlibat.

Perusahaan jasa memiliki tanggung jawab dalam arti *liability* yang diartikan sebagai tanggung gugat dan merupakan bentuk spesifik dari tanggung jawab hukum menurut hukum perdata. Tanggung gugat merujuk pada posisi seseorang atau badan hukum yang dipandang harus membayar suatu kompensasi atau ganti rugi setelah adanya peristiwa hukum.[144]

Tanggung jawab itu timbul akibat perjanjian yang dilakukan para pihak dan harus memenuhi beberapa syarat harus ada barang tertentu dan ada pihak-pihak yang mengadakan perjanjian itu, karena tanpa adanya pihak-pihak tersebut maka perjanjian itu tidak mungkin ada. Kewajiban ganti rugi bagi pelaku usaha yang didasari oleh Undang-Undang menyatakan bahwa pelaku usaha harus terlebih dahulu dinyatakan dalam keadaan lalai (*ingebrekestelling*). Lembaga "pernyataan lalai" ini adalah

[144] Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2008, hlm. 258.

merupakan upaya hukum untuk sampai kepada suatu fase, dimana pelaku usaha dinyatakan ingkar janji atau telah melakukan wanprestasi.

Persoalan yang penting dalam tanggung jawab perusahaan adalah ganti rugi. Di dalam perjanjian suatu pengangkutan, pengangkut memiliki kewajiban untuk menyelanggarakan pengangkutan yang baik dari satu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat. Hal ini sama dengan pengiriman barang yang dilakukan menggunakan jasa pengiriman J&T Express. Selama proses pengiriman barang berlangsung perusahaan ini akan bertanggung jawab terhadap keselamatan dan keutuhan paket barang yang dikirim sejak mulai diterimanya barang. Hal tersebut memiliki makna apabila suatu pengangkutan berjalan dengan tidak selamat maka pihak perusahaan berkewajiban untuk memberikan ganti rugi pada barang yang diangkut tersebut. Kecuali terdapat akibat lain yang menjadi lepas dari tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang tersebut (*force majeur*).

Pada dasarnya semua hal menyangkut terkait kerugian konsumen yang disebabkan oleh pihak perusahaan pengiriman paket barang sebagai pengangkut memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab atas kesalahan yang ditimbulkannya tetapi dalam hal ini terdapat batasan-batasan tertentu yang membatasi bahwa pihak pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian tersebut, sesuai dengan yang disebutkan diatas. Secara teoritis tanggung jawab yang berdasarkan jenis hubungan atau peristiwa hukum dapat dibedakan menjadi:

a. Tanggung jawab atas dasar kesalahan yang dapat lahir karena terjadinya wanprestasi, timbulnya perbuatan melawan hukum, tindakan yang kurang hati-hati.
b. Tanggung jawab atas dasar resiko, yaitu tanggung jawab yang harus dipikul sebagai risiko yang harus di ambil oleh sesorang pengusaha atas kegiatan usahanya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di J&T Express, J&T hanya bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat dari kerusakan atau kehilangan paket barang selama proses pengiriman barang sepanjang kerugian tersebut timbul ketika barang atau dokumen yang dikirim masih dalam pengawasan pihak J&T, dengan catatan bahwa kerusakan maupun hilangnya barang tersebut terjadi karena disebabkan kelalaian dari pihak agen J&T maupun karyawan J&T.[145]

J&T tidak bertanggung jawab atas kerugian yang timbul selama proses pengiriman barang yang disebabkan oleh peristiwa yang mungkin timbul diluar kemampuan J&T Express di wilayah yang dilalui transportasi J&T Express. J&T Express tidak akan memberikan ganti rugi kepada pengirim ketika proses pengiriman barang menimbulkan akibat dari kejadian atau hal-hal yang diluar kemampuan kontrol J&T Express atau kerusakan yang timbul karena bencana alam (*Force Majeure*).[146]

[145] Wawancara dengan Bapak Bayu, Pelaku Usaha (J&T Express) di Yogyakarta, pada tanggal 24 Mei 2019 pukul 10.30 WIB.
[146] Wawancara dengan Bapak Bayu, Pelaku Usaha (J&T Express) di Yogyakarta, pada tanggal 24 Mei 2019 pukul 10.30 WIB.

Ketentuan ganti rugi menurut hukum yang berlaku di Indonesia dijelaskan dalam Pasal 1236 KUHPerdata yang mengatur bahwa "Debitor wajib memberi ganti rugi, kerugian, dan bunga kepada kreditur bila ia menjadikan dirinya tidak mampu untuk menyerahkan barang itu atau tidak merawatnya dengan sebaik-baiknya untuk menyelamatkannya".

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 19 ayat (1) dan (2) juga mengatur bahwa :

1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan
2) Ganti rugi yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) juga mengatur tentang ganti rugi dalam Pasal 472 yang berbunyi : "Ganti rugi yang harus dibayar oleh pengangkut karena tidak menyerahkan seluruhnya atau sebagian dari barang-barang, dihitung menurut nilai barang yang macam dan sifatnya sama di tempat tujuan, pada waktu barang itu seharusnya diserahkan, dikurangi dengan apa yang dihemat untuk bea, biaya dan biaya angkutan karena tidak adanya penyerahan. Bila muatan selebihnya dengan ketentuan tujuan yang sama, sebagai akibat sebab untuk hal mana

pengangkutan tidak bertanggung jawab, tidak mencapai tujuannya, maka ganti ruginya dihitung menurut nilai barang yang macam dan sifatnya sama di tempat dan pada waktu barang itu didatangkan".

Proses pengiriman barang yang dilakukan oleh perusahaan J&T Express sebagai perusahaan jasa pengiriman barang kadang kala terjadi kendala berupa kerusakan atau hilangnya paket barang yang dikirim, maka timbul kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat dari kendala yang terjadi. J&T Express memili ketentuan ganti rugi terkait hilangnya paket barang yang dikirim selama proses pengiriman berlangsung.

Bapak Bayu selaku pihak dari J&T Express Cabang Kota Yogyakarta menjelaskan terkait ketentuan ganti rugi perusahaan J&T Express apabila timbul peristiwa selama proses pengiriman paket barang sebagai berikut: J&T Express bertanggung jawab untuk melindungi kiriman dengan asuransi yang memadai dan menanggung biaya premi yang berlaku. Paket barang yang sudah diasuransikan serta packing menggunakan packing kayu sudah dijamin aman. Ganti rugi diberikan untuk paket barang yang sudah diasuransikan yaitu sesuai dengan ketentuan asuransi yang diatur dalam Perusahaan J&T Express.[147]

Apabila pengirim tidak membeli asuransi untuk barang yang akan dikirimnya, maka biaya ganti rugi atas paket barang kiriman yang rusak atau

[147] Wawancara dengan Bapak Bayu, Pelaku Usaha (J&T Express) di Yogyakarta, pada tanggal 24 Mei 2019 pukul 10.30 WIB.

hilang, maksimal adalah 10 x (sepuluh kali) biaya ongkos kirim atau harga barang diambil dari nilai yang paling rendah, nilai ganti rugi untuk paket kiriman barang yang tidak diasuransikan adalah sejumlah maksimal Rp. 1.000.000,- (Satu Juta Rupiah). Khusus untuk paket kiriman berupa dokumen, nilai ganti rugi maksimal sejumlah Rp. 100.000,- (Seratus Ribu Rupiah). Sedangkan untuk kiriman paket barang yang sebelumnya sudah diasuransikan nilai ganti rugi yang diberikan oleh perusahaan maksimal sejumlah Rp. 10.000.000,- (Sepuluh Juta Rupiah).[148]

Menurut Bapak bayu, selain ketentuan yang berlaku dalam Perusahaan J&T Express terdapat kebijakan dari pihak kantor cabang dan agen terkait dengan hal pemberian ganti rugi yang dialami oleh kosumen yang melakukan transaksi mengirim paket barangnya tetapi tidak menggunakan asuransi. Hal ini dilakukan oleh perusahaan J&T Express sebagai upaya untuk mengembalikan kepercayaan kepada konsumen. Kebijakan dari pihak kantor cabang dan agen yaitu berupa dengan adanya negoisasi terlebih dahulu kemudian paket barang yang bernilai sejumlah 2 (dua) juta lebih akan tetap diberikan ganti rugi beberapa persennya saja dari jumlah nilai barang tersebut, dan untuk harga barang yang bernilai ratusan ribu kantor atau Drop Point tersebut yang akan memberikan ganti rugi penuh sesuai dengan jumlah nilai barang.[149]

---

[148] https://www.jet.co.id/page/terms-&-condition diakses pada tanggal 11 Juni 2019, pukul 21.10 WIB.

[149] Wawancara dengan Bapak Bayu, Pelaku Usaha (J&T Express) di Yogyakarta, pada tanggal 24 Mei 2019 pukul 10.30 WIB.

Namun tanggung jawab yang diberikan kepada kosumen nilainya tidak sebanding dengan ketentuan ganti rugi yang ditentukan perusahaan J&T Express. Kasus citra sebagai konsumen yang mengalami kerugian akibat barang kiriman tidak sampai. Citra mengajukan klaim kepada perusahaan jasa pengiriman dan perusahaan berjanji untuk memberikan ganti rugi. Ganti rugi yang diterima oleh citra nilai nya tidak sesuai dengan harga barang yang menjadi objek pengiriman. Perusahaan jasa pengiriman barang bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi sejumlah maksimal Rp. 1.000.000,-, namun ganti rugi yang diterima oleh citra dari perusahaan jasa pengiriman barang tersebut hal senilai Rp. 200.000,-, sedangkan nilai barang yang menjadi objek pengiriman barang tersebut nilainya lebih dari Rp.1.000.000,-.[150]

Hal ini berarti klausul perjanjian terkait ganti rugi yang diberikan kepada konsumen apabila barang yang dikirim mengalami kerusakan maupun hilang tidak diterapkan sesuai dengan ketentuan perjanjian yang berlaku. Tanggung jawab perusahaan apabila barang yang dikirim mengalami kerusakan atau hilang tidak dilakukan sebagaimana mestinya. Perusahaan dianggap tidak adil memberikan tanggung jawab ganti rugi akibat kerugian yang dialami konsumen.

Klausul perjanjian yang berlaku di J&T Express yang tertulis bahwa "Dalam pelaksanaan pegiriman, J&T Express tidak menjamin bahwa

[150] Wawancara dengan Citra, Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman. di Yogyakarta, pada tanggal 15 Juni 2019 pukul 13.30 WIB.

seluruh proses pengiriman berlangsung dengan lancar dan layak, yang disebabkan oleh peristiwa yang mungkin timbul diluar kemampuan J&T Express di wilayah yang dilalui transportasi J&T Express".[151] Klausul tersebut memiliki arti bahwa J&T Express seolah lepas dari tanggung jawab apabila timbul kerugian bagi konsumen karena selama proses pengiriman barang tidak berlangsung dengan lancar dan layak. J&T Express tidak menjamin bahwa seluruh proses pengiriman berlangsung dengan lancar dan layak, sehingga apa yang dijamin oleh J&T Express selama proses pengiriman barang berlangsung.

Kasus yang sama juga dialami oleh konsumen pengguna jasa pengiriman barang J&T Express Reza. Reza menerima paket barang sesuai dengan waktu yang telah diperjanjikan sebelumnya ketika barang akan dikirim. Paket kiriman barang yang diterima oleh penerima kondisinya mengalami kerusakan. Barang tersebut diterima dalam kondisi tidak utuh atau layak.[152] Perusahaan dalam hal ini tidak melindungi dan merawat dengan sepenuhnya paket kiriman barang selama proses pengiriman barang yang menimbulkas kerusakan atau cacat pada barang kiriman tersebut dan berdampak merugikan bagi konsumen.

Reza sebagai konsumen pengguna jasa pengiriman barang yang merasa dirugikan karena barang yang diterima dalam kondisi rusak dan

[151] https://www.jet.co.id/page/terms-&-condition diakses pada tanggal 26 Mei 2019, pukul 11.00 WIB.

[152] Wawancara dengan Reza, Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman. di Yogyakarta, pada tanggal 25 Juni 2019 pukul 12.00 WIB.

tidak utuh mengajukan pengaduan atau klaim kepada perusahaan jasa pengiriman barang. Namun perusahaan jasa pengiriman barang J&T Express tidak dapat memberikan tanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Perusahaan tidak bertanggung jawab atas kerugian tersebut dengan alasan bahwa J&T Express hanya bertanggung jawab terhadap barang yang diasuransikan.[153]

Berdasarkan kasus tersebut, dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen atas kerugian hilang atau rusaknya barang masih cenderung lemah. Perusahaan jasa pengiriman barang tidak bertanggung jawab terhadap kerugian secara sepenuhnya dan pemenuhan informasi terkait syarat dan ketentuan yang diatur perusahaan belum dilaksanakan secara maksimal. Banyak konsumen yang tidak mengetahui apabila barang mengalami kerusakan maupun hilang akan mendapat ganti rugi apabila barang yang akan dikirim tersebut sebelumnya sudah diasuransikan kepada perusahaan J&T Express.

Proses pengiriman barang tidak selalu berjalan dengan lancar. Terdapat kendala yang kemungkinan berdampak pada barang yang dikirim tersebut baik mengalami kerusakan atau barang hilang. J&T Express menyatakan bahwa selama proses pengiriman barang tidak di jamin berlangsung secara lancar dan layak. J&T Express sebagai perusahaan pengangkut tidak sepenuhnya bertanggung jawab atas barang yang dikirim

[153] Wawancara dengan Reza, Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman. di Yogyakarta, pada tanggal 25 Juni 2019 pukul 12.00 WIB.

tersebut apabila selama proses pengiriman tidak berlangsung secara lancar dan layak. Terlepas dari akibat selama proses pengiriman paket barang yang timbul diluar kemampuan kontrol J&T Express atau kerusakan dan kehilangan barang karena akibat bencana alam *(Force Majeur).*

Klausul perjajian J&T Express yang menyatakan bahwa akan membayar ganti rugi senilai maksimal 10 x (sepuluh kali) biaya ongkos kirim atau harga barang diambil nilai yang paling rendah. Klausul perjanjian tersebut seharusnya tidak untuk diberlakukan kepada konsumen yang mengalami kerugian selama proses pengiriman barang. Karena apabila barang yang dikirim oleh pengirim memiliki nilai atau harga yang tinggi atau barang tersebut tergolong barang mahal maka klausul tersebut dapat berpotensi sebagai klausul eksonerasi yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang mengatur bahwa setiap dokumen atau perjanjian pelaku usaha dilarang mencantumkan kalusul baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab.

Klausul eksonerasi merupakan klausul yang secara tidak wajar dianggap memberatkan. Indonesia belum mengatur secara khusus mengenai klausul yang memberatkan atau klausul eksonerasi tersebut. Melihat rumusan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terlihat rumusan didominasi oleh pelarangan klausul eksonerasi walaupun Undang-Undang tidak menyebutkan dengan jelas istilah eksonerasi di dalamnya.

Hal tersebut dapat dilihat dari poin-poin yang terdapat pada ayat (1) Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 jika dikaitkan dengan pengertian kalusul eksonerasi yakni klausul yang bertujuan untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap gugatan pihak lainnya dalam hal yang bersangkutan tidak atau tidak dengan semestinya melaksanakan kewajibannya yang ditentukan di dalam perjanjian tersebut.[154]

Definisi klausul eksonerasi menurut Sutan Remy Sjahdeini adalah: "Klausul yang bertujuan untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap gugatan pihak lainnya dalam hal yang bersangkutan tidak atau tidak dengan semestinya melaksanakan kewajibannya yang ditentukan di dalam perjanjian tersebut."

Berbeda dengan klausul *force majeure* yang merupakan klausul yang membebaskan debitor untuk bertanggung jawab atas kewajiban yang ditentukan baginya tetapi tidak dipenuhi oleh debitor tersebut. Klausul *force majeur* ini tidak dapat dikatakan sebagai klausul eksonerasi karena pembebasan tanggung jawab debitor yang demikian itu memang dibenarkan Undang-Undang.

Sekalipun klausul *force majeur* tidak dicantumkan di dalam perjanjian, namun debitor bersangkutan tetap dibebaskan dari tanggung

[154] Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Institut Bankir Indonesia, Jakarta, 1993. hlm. 75.

jawab atas tidak dipenuhinya kewajiban debitor tersebut karena ketentuan Undang-Undang memang menentukan demikian.[155]

Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengatur bahwa setiap klausul baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian melanggar ketentuan pada Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 maka perjanjian tersebut batal demi hukum. Sehingga klausul perjanjian yang diatur oleh J&T Express tersebut menjadi tidak berlaku. Klausul perjanjian tersebut juga tidak tunduk pada hukum perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata tentang syarat sah perjanjian dan Pasal 1338 (3) tentang ketentuan asas itikad baik dalam perjanjian karena perjanjian dilaksanakan tidak dengan kepatutan dan keadilan.

Selama proses transaksi pengiriman barang, tidak semua konsumen mengetahui tentang klausul perjanjian yang diatur oleh J&T Express. Isi dari klausul perjanjian tersebut berupa adanya hak dan kewajiban dari masing-masing pihak yaitu pihak pengirim dan pihak pengangkut.

Tanggung jawab dari J&T Express berupa pemberian ganti rugi dirasa tidak adil dan tidak memiliki kepastian hukum terkait nilai ganti rugi yang akan diberikan kepada konsumen atas paket barang konsumen yang mengalami kerusakan maupun hilang selama proses pengiriman barang. Bentuk ganti rugi yang adil yaitu seharusnya sesuai dengan nilai harga

[155] *Ibid*, hlm. 76.

barang yang dikirm yang diatur dalam ketentuan Pasal 1236 KUHPerdata, Pasal 19 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 472 KUHDagang.

Berdasarkan teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa klausul perjanjian yang berbunyi "Apabila pengirim tidak membeli Asuransi, maka pembayaran biaya penggantian atas barang kiriman yang hilang dan rusak, maksimal adalah 10 x (sepuluh kali) ongkos kirim atau harga barang diambil nilai yang paling rendah nilai penggantian maksimal Rp. 1.000.000,- (Satu Juta Rupiah)" klausul tersebut tidak sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 hal ini karena Perusahaan J&T Express terhadap proses pengiriman paket barang hanya ingin mendapatkan untung saja atau mendapatkan pembayaran atas biaya ongkos kirim paket barang tetapi tidak bertanggung jawab secara sepenuhnya.

Berdasarkan pada teori kepastian hukum (*Legal Certainty*) dan teori keadilan, menurut Utrecht : hukum bertugas untuk menjamin adanya kepastian hukum dalam pergaulan masyarakat. Ada dua macam kepastian hukum yaitu :[156]

[156] Mudjiono, *Pengantar Ilmu Hukum Indonesia*, Liberty Yogyakarta, Yogyakarta, 1991, hlm. 21.

a. Kepastian oleh karena hukum

Contohnya : kepastian hukum yang diadakan oleh karena hukum adalah "daluarsa" Pasal 1945 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Menjamin kepastian ini menjadi tugas daripada hukum.

b. Kepastian dalam atau dari hukum

Kepastian dalam atau dari hukum tercapai apabila hukum itu, sebanyak-banyaknya hukum Undang-Undang, dalam Undang-Undang tersebut tidak ada ketentuan-ketentuan yang bertentangan dengan Undang-Undang itu dibuat berdasarkan hukum yang sungguh-sungguh dalam Undang-Undang tersebut tidak terdapat istilah-istilah yang dapat ditafsirkan secara berlain-lainan.

Melihat pendapat-pendapat dari para sarjana hukum tersebut di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa tujuan kepastian hukum yaitu "harus menjamin keadilan dan wajib membawa kefaedahan dalam masyarkat". Meurut Hans Kelsen bahwa semua perarturan umum adalah "adil" jika benar-benar dierapkan kepada semua kasus yang menurut isinya, peraturan ini harus ditetapkan. Suatu peraturan umum adalah "tidak adil" jika diterapkan kepada suatu kasus dan tidak diterapkan kepada kasus lain yang sama.[157]Teori keadilan Ethisce theori : menurut teori ini tujuan hukum

[157] Ishaq, *Dasar-dasar Ilmu Hukum*, Ctk. Kedua, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 8.

hanya ditempatkan pada perwujudan keadilan yang semaksimal mungkin dalam tata tertib masyarakat, dalam Rhetorica.[158]

Keadilan telah diuraikan oleh Aristoteles dalam "Rhetorica". Bangsa Romawi menterjemahkannya dengan : ius suum cuique tribuere keadilan tidak boleh dipandang sama arti dengan persamarataan. Keadilan bukan berarti bahwa tiap-tiap orang memperoleh bagian yang sama.[159] Aristoteles membedakan dua macam keadilan, yaitu keadilan "distributif" dan keadilan "kumulatif".[160] Keadilan distributif, yaitu keadilan yang memberikan kepada setiap orang jatah menurut jasanya. Artinya keadilan ini tidak menuntut supaya setiap orang mendapat bagian yang sama banyaknya atau bukan persamaannya, melainkan kesebandingan berdasarkan prestasi dan jasa seseorang. Sedangkan keadilan kumulatif yaitu keadilan yang memberikan kepada setiap orang sama banyaknya, tanpa mengingat jasa-jasa perseorangan. Artinya, hukum menuntut adanya suatu persamaan dalam memperoleh prestasi atau suatu hal tanpa memperhitungkan jasa perseorangan.[161]

Keadilan adalah sesuatu yang sulit untuk didefinisikan, tetapi bisa dirasakan dan merupakan unsur yang tidak harus ada dan dapat dipisahkan

---

[158] Mujar Ibnu Syarif dan Kamarusdiana, *Pengantar Ilmu Hukum*, Ctk. Pertama, Lembaga Penelitian UIN Jakarta, Jakarta, 2009, hlm. 11.

[159] Van Apeldoorn, *Pengantar Ilmu Hukum*, Ctk. Dua puluh enam, Pradnya Paramita, Jakarta,1996, hlm. 11.

[160] C.S.T Kansil dan Christine S.T Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum Indonesia*, PT Rineka Cipta, Jakarta, 2011, hlm. 38.

[161] Marwan Mas, *Pengantar Ilmu Hukum*, Ctk. Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor, 2011, hlm. 81.

dari hukum sebagai perangkat asas kaidah yang menjamin adanya keteraturan (kepastian) dan ketertiban dalam masyarakat.[162] Allah SWT menciptakan keadilan bagi manusia dan setiap manusia diberi kemampuan, kecakapan untuk meraba dan merasakan keadilan itu. Semua hal yang ada dalam kehidupan manusia di dunia ini semestinya menimbulkan dasar-dasar keadilan pada manusia.

Bidang pokok keadilan adalah susunan dasar masyarakat semua institusi sosial, politik, hukum, dan ekonomi; karena susunan institusi sosial itu mempunyai pengaruh yang mendasar terhadap prospek kehidupan individu. Memang terdapat berbagai masalah pokok di mana katagori adil dan tidak adil dapat diterapkan. Tidak hanya bidang hukum dan sosio – politik, tetapi juga perilaku, keputusan dan penilaian individual. Dengan demikian terdapat berbagai problem keadilan. Tetapi Rawls memusatkan diri pada bidang utama keadilan yang menurut dia adalah susunan dasar masyarakat (De Marco, 1980 : 378).[163]

Susunan dasar masyarakat meliputi konstitusi, pemilikan pribadi atas sarana-sarana produksi, pasar kompotitif, dan susunan keluarga monogami. Dari penjelasan tersebut tanpak bahwa Rawls memusatkan diri pada bentuk-bentuk hubungan sosial yang membutuhkan kerjasama. Fungsi

---

[162] Mochtar Kusumaatmadja dan Arief Sidharta, *Pengantar Ilmu Hukum: Suatu Pengenalan Pertama Ruang Lingkup Berlakunya Ilmu Hukum*, Alumni, Bandung, 2000, hlm. 52-53.

[163] http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/TAPIs/article/viewFile/1589/1324 diakses pada tanggal 8 Juli 2019, pukul 19.30

susunan dasar masyarakat adalah mendistribusikan beban dan keuntungan sosial yang meliputi kekayaan, pendapatan, makanan, perlindungan, kewibawaan, kekuasaan, harga diri, hak-hak dan kebebasan. Beban kerjasama sosial meliputi segala macam bea dan kewajiban seperti misalnya kewajiban atas pajak (Katzner, 1980 : 50).

Hukum tidak hanya mencarikan keseimbangan antara berbagi kepentingan yang bertentangan satu sama lain, akan tetapi juga untuk mendapatkan keseimbangan antara tuntutan keadilan tersebut dengan "keadilan" dan "kepastian hukum".[164]

Menurut Gustav Radbuch tujuan hukum adalah keadilan, kepastian dan kemanfaatan. Keadilan harus mempunyai posisi yang pertama dan paling utama dari pada kepastian hukum dan kemanfaatan. Secara historis, pada awalnya menurut Gustav Radbuch tujuan kepastian hukum menempati peringkat yang paling atas diantar tujuan hukum yang lain yaitu keadilan dan kemanfaatan.

Namun, setelah melihat kenyataan bahwa berdasarkan teorinya tersebut di Jerman di bawah kekuasaan Nazi melegalisasikan praktek-praktek yang tidak berperikemanusiaan selama masa Perang Dunia II dengan jalan membuat hukum yang mensahkan praktek-praktek kekejaman perang pada masa itu. Gustav Radbuch kemudian membenarkan teorinya

[164] Zainal Asikin, *Pengantar Ilmu Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 21.

tersebut dengan menempatkan tujuan keadilan menjadi tujuan utama di bandingkan dengan tujuan hukum lainnya.[165]

Al-Qur'an Surat An-Nisa' ayat 29 juga mengatur bahwa Allah SWT juga mengharamkan orang beriman untuk memakan, memanfaatkan, menggunakan (segala bentuk bisnis jual beli) harta orang lain secara licik atau batil. Sehingga hal ini sesuai dengan penjelasan sebelumnya J&T Express sebagai pelaku usaha tidak diperbolehkan mencantumkan klausul baku mengenai ganti rugi akibat kelalaiannya untuk melepas tanggung jawabnya begitu saja. Kalusul perjanjian yang diatur oleh J&T Express sifatnya menjadi tidak baku karena apabila konsumen menuntut haknya terkait jumlah ganti rugi yang seharusnya didapatkan hal tersebut masih bisa dinegosiasikan.

Sebagaimana yang dinyatakan oleh pelaku usaha secara tegas yang tertuang dalam syarat dan ketentuan J&T Express. Pelaku usaha yaitu J&T Express bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajibannya dengan menjamin barang yang dititipkan kepada pelaku usaha untuk disampaikan kepada alamat yang dituju berdasarkan ketentuan yang berlaku. Konsumen memerlukan jaminan dalam menggunakan produk barang dan/jasa yang ditawarkan, jaminan tersebut dapat digunakan sebagai jaminan kepastian hukum dari konsumen itu sendiri.

[165] Muhammad Aunurrohim, *Keadilan, Kepastian, dan Kemanfaatan Hukum di Indonesia*, Perspektif Global, Universitas Negeri Yogyakarta, 2015.

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

a. *Contractual liability*, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan.
b. *Product liability*, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada Perbuatan Melawan Hukum (*tortius liability*). Unsur-unsur dalam tortius liability antara lain adalah unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian dan hubungan kausalitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul.
c. *Professional liability*, tanggung jawab pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang dialami sebagai akibat memanfaatkan atau menggabungkan jasa yang diberikan.
d. *Criminal liability*, yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan Negara.