TANGGUNG JAWAB PENGUSAHA PT. ID EXPRESS LOGISTIK INDONESIA (ID EXPRESS) TERHADAP PENGIRIM ATAS HILANGNYA BARANG KIRIMAN DI KABUPATEN SANGGAU

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Mencapai Derajat S-1

Di ajukan Oleh :

FREDY FERNANDO

NIM. A1011181114

PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI HUKUM

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

FAKULTAS HUKUM

PONTIANAK

2025

TANGGUNG JAWAB PENGUSAHA PT. ID EXPRESS LOGISTIK INDONESIA (ID EXPRESS) TERHADAP PENGIRIM ATAS HILANGNYA BARANG KIRIMAN DI KABUPATEN SANGGAU

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Derajat S-1

Di ajukan Oleh :
FREDY FERNANDO
NIM. A1011181114

PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI HUKUM

Skripsi Diajukan Sebagai Satu Syarat Untuk
Menperoleh Gelar Sarjana Hukum

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS HUKUM
PONTIANAK
2025

TANGGUNG JAWAB PENGUSAHA PT. ID EXPRESS LOGISTIK INDONESIA (ID EXPRESS) TERHADAP PENGIRIM ATAS HILANGNYA BARANG KIRIMAN DI KABUPATEN SANGGAU

Tanggung – Jawab Yuridis Pada :

Fredy Fernando
NIM. A1011181114

PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI HUKUM

Disetujui Oleh :

Pembimbing I	Pembimbing II
Hj. Erni Djun'astuti, SH.MH	**Lolita, ,SH. MH**
NIP. 19610605 198602 1001	**NIP. 197206052009122001**

Disahkan Oleh :

D e k a n,

Dr. Hj. Ismawati, S.H., M.Hum

NIP. 196610291992022001

Tanggal Lulus : 25 Juli 2025

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

FAKULTAS HUKUM

PONTIANAK

Tim Penguji :

Jabatan	Nama Dan NIP	Pangkat / Golongan	Tanda Tangan
Ketua Penguji	**Hj. Erni Djun'astuti, SH.MH** NIP. 19610605 198602 1001	Pembina Tingkat I / IVb	
Sekretaris Penguji	**Lolita,SH.,MH** NIP.197206052009122001	Penata / III/c	
Penguji I	**Agus, S.H., M.H.** NIP. 196008211987031001	Penata Tingkat I/ III/d	
Penguji II	**Chandra Maharani, S.H., M.H.** NIP. 196909301996032001	Penata Tingkat I/ III/d	

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum

Universitas Tanjungpura

Pontianak

Nomor : 2787/UN22.1/DT 00.10/2025

Tanggal : 18 Juli 2025

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena anugerah-Nya yang melimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"TANGGUNG JAWAB PENGUSAHA PT. ID EXPRESS LOGISTIK INDONESIA (ID EXPRESS) TERHADAP PENERIMA ATAS HILANGNYA BARANG KIRIMAN DI KABUPATEN SANGGAU".**

Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk memproleh gelar Sarjana Hukum (S.H) pada FAKULTAS HUKUM Universitas Tanjungpura Pontianak. penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan dan waktu oleh karena itu semua kritik dan saran akan diterima dengan setulus hati. Dalam proses penulisan ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung.

Oleh karena itu, di dalam kesempatan ini penulis akan mennyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sedalam – dalamnya kepada :

1. Prof. Dr. H. Garuda Wiko, SH., M.Si, FCBArb, selaku Rektor Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Ibu Dr Hj. Sri Ismawati, SH., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Ibu Evi Purwanti, SH., M.Hum, selaku Ketua Program Studi di Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak

4. Ibu Lolita, SH., MH, selaku Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak, sekaligus selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
5. Ibu Hj. Erni Djun'astuti, SH., MH, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
6. Bapak Agus, SH., MH, selaku selaku Dosen Penguji I atas perhatian dan kemudahan dalam bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Chandra Maharani, SH., MH, selaku selaku Dosen Penguji II atas perhatian dan kemudahan dalam bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Dan Ibu-Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura yang telah membekali dan memberikan kesempatan penulis menuntut ilmu dan pengetahuan hukum.
9. Bapak dan Ibu karyawan dan karyawati Fakultas Hukum yang telah mempermudah dalam segala urusan administrasi di Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura dan semua responden tempat penulis melakukan penelitian yang telah memberikan data dan informasi terkait skripsi ini.
10. Keluarga besar Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura angkatan 2018 Regular, sahabat terdekat dan teman – teman penulis di kampus maupun di luar kampus serta semua pihak yang turut membantu, dan tidak dapat penulis

sebutkan satu persatu, sekali lagi penulis ucapkan terimakasih yang sebesar besarnya atas kebersamaannya, kerjasamanya, motivasinya, dan persaudaraannya.

Semoga segala kebaikan yang telah mereka berikan kepada penulis, mendapatkan pahala dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis juga mohon maaf kepada semua pihak apabila terdapat kesalahan dalam ucapan maupun tingkah laku selama di Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi pembacanya.

Pontianak, Juli 2025

Penulis

Fredy Fernando
NIM. A1011181114

ABSTRAK

Telah kita ketahui saat ini pengiriman barang menjadi hal yang tidak asing lagi karena para pelaku bisnis sekarang ini lebih banyak berinteraksi di internet. Orang-orang akan semakin mudah untuk berbelanja walaupun penjualan dan pembelian tidak saling bertemu langsung, itulah sebabnya jasa pengiriman semakin dibutuhkan. Seperti halnya jasa pengiriman barang melalui PT. ID Express Logistik Indonesia (Id Express). Sebagai Pengusaha Jasa pengiriman barang, harus bertanggung jawab atas hukum akan keselamatan dan keamanan sampainya barang kiriman ke tempat tujuan, namun dalam pelaksanaan pengiriman barang tidak jarang pula barang kiriman melalui jasa pengiriman barang tersebut mengalami kehilangan pada saat pengiriman, sehingga dapat menimbulkan kerugian kepada pengirim barang. Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam skripsi ini yaitu "Apakah Pengusaha PT. ID Express Logistik Indonesia (Id Express) Bertanggung Jawab Sesuai Dengan Perjanjian Yang Telah Disepakati Oleh Pengirim Dan Pihak Ekspedisi?". Tujuan Penelitian Ini Adalah Untuk Memperoleh Data Dan Informasi, Mengungkapkan Faktor Yang Penyebabkan, Akibat Hukum Dan Upaya Hukum PT. ID Express Logistik Indonesia (ID Express) Jika Terjadi Hilangnya Barang Yang Dikirimkan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode empiris dengan menggunakan sifat penelitian deskriptif. Bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian kepustakaan, serta menggunakan penelitian langsung di lapangan. Untuk pengumpulan data digunakan teknik komunikasi langsung yaitu mengadakan wawancara atau tanya langsung dengan responden, dan komunikasi tidak langsung yaitu melalui angket (kuesioner) disebarkan kepada responden.

Maka hasil yang dicapai adalah pelaksanaan tanggung jawab antara pengusaha PT. Id Express dan pengirim yaitu belum dilaksanakan sepenuhnya karena adanya kerugian yang dialami oleh pengirim dengan ganti rugi yang tidak sesuai yang diterima oleh pengirim. Faktor penyebab bahwa PT. Id Express belum bertanggung jawab sepenuhnya atas hilangnya barang milik pengirim adalah dikarenakan human error, dan dikarenakan susahnya mencari alamat yang dituju. Akibat hukum bagi pengusaha PT. Id Express yang wanprestasi yaitu dengan mengganti rugi sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh pihak pengusaha jasa pengiriman.

Kata Kunci: Tanggung Jawab, Pengusaha, Hilangnya Barang

ABSTRACT

We already know that currently shipping goods is no longer a strange thing because business people now interact more on the internet. People will find it easier to shop even though sales and purchases do not meet each other directly, that is why shipping services are increasingly needed. Such as shipping services through PT. ID Express Logistik Indonesia (Id Express). As a shipping service entrepreneur, you must be responsible for the law on the safety and security of the arrival of goods to their destination, but in the implementation of shipping goods, it is not uncommon for goods sent through the shipping service to be lost during shipping, so that it can cause losses to the sender of the goods. The formulation of the problem in this thesis is "Are PT. ID Express Logistik Indonesia (Id Express) Entrepreneurs Responsible According to the Agreement Agreed by the Sender and the Expedition Party?". The Purpose of This Research Is To Obtain Data and Information, Reveal the Causal Factors, Legal Consequences and Legal Efforts of PT. ID Express Logistik Indonesia (ID Express) If There Is Loss of Goods Sent.

The research method used is an empirical method using descriptive research characteristics. The form of research used is library research, and uses direct research in the field. For data collection, direct communication techniques are used, namely conducting interviews or asking respondents directly, and indirect communication, namely through questionnaires distributed to respondents.

So the results achieved are the implementation of responsibility between the PT. Id Express entrepreneur and the sender, which has not been fully implemented because of the losses experienced by the sender with compensation that is not in accordance with that received by the sender. The causal factors that PT. Id Express has not been fully responsible for the loss of goods belonging to the sender are due to human error, and because of the difficulty of finding the destination address. The legal consequences for PT. Id Express entrepreneurs who are in default are to compensate in accordance with the regulations set by the shipping service entrepreneur.

Keywords: Responsibility, Entrepreneur, Loss of Goods

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR i

ABSTRAK iv

ABSTRACT v

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR LAMPIRAN ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 3

C. Tujuan Penelitian 4

D. Manfaat Penelitian 4

E. Keaslian Penelitian 5

F. Sistematika Penelitian 8

G. Jadwal Penelitian 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Dan Dasar Hukum Perjanjian Jasa Pengiriman Barang 11

B. Hak Dan Kewajiban Pengirim Barang Dan Pengusaha Ekspedisi 17

C. Akibat Hukum Terhadap Pengusaha.... Yang Belum Bertanggung Jawab Dalam Hal Pengiriman Barang Yang Hilang 20

D. Upaya Pengusaha.... Jika Terjadi Hilangnya Barang Yang Dikirim 26

E. Landasan Teori 29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Sifat Penelitian 38

B. Jenis Data 38

C. Cara Pengumpulan Dan Pengolahan Data 39

D. Analisis Data 41

BAB IV PENGOLAHAN DATA

A. Analisis Data 42

B. Pembuktian Hipotesis 56

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 63

B. Saran 64

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Bentuk perjanjian dalam pengiriman barang PT. ID Express Logiatik Indonesia (ID EXPRESS) Kabupaten Sanggau
2. Pemahaman Responden Terhadap Isi Perjanjian Dalam Pengirim Barang PT. ID Express Logiatik Indonesia (ID EXPRESS) Kabupaten Sanggau
3. Responden yang mengetahui adanya perlindungan bagi pengguna jasa pengirim barang
4. Responden yang mengetahui adanya tanggung jawab atas kompensasi terhadap kehilangan barangg pada PT. ID Express Logiatik Indonesia (ID EXPRESS) Kabupaten Sanggau
5. Responden yang mendapat kompensasi dari pihak PT. ID Express Logiatik Indonesia (ID EXPRESS) Kabupaten Sanggau
6. Tangggung jawab pengelola PT. ID Express Logiatik Indonesia (ID EXPRESS) Kabupaten Sanggau kepada pihak pengirim atas hilangnya barang saat proses pengirim
7. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tanggung Jawab Pengusaha PT. ID Express Logiatik Indonesia (ID EXPRESS) Kabupaten Sanggau atas Hilangnya Barang saat proses pengiriman
8. Akibat hukum PT. ID Express Logiatik Indonesia (ID EXPRESS) Kabupaten Sanggau yang tidak bertanggung jawab atas hilangnya barang
9. Upaya PT. ID Express Logiatik Indonesia (ID EXPRESS) Kabupaten Sanggau jika terjadi hilangnya barang yang dikirimkan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pengangkutan dapat diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ketempat tujuan. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 1 angka (3) Angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ketempat lain menggunakan kendaraan diruang lalu lintas jalan. Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari satu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan1.

Pengangkutan terdiri dari tiga jenis pengiriman yaitu dapat melalui jalur darat, laut, dan udara untuk mengangkut orang maupun barang. Hal tersebut terjadi akibat perkembangan kehidupan dan teknologi yang pesat.

Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang dan/atau dokumen adalah PT. ID EXPRESS LOGISTIK INDONESIA (ID EXPRESS) atau yang biasa disebut sebagai PT. ID EXPRESS yang dalam pelaksanaannya termasuk dalam lingkup perjanjian pengiriman. PT. ID EXPRESS merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik yang berkedudukan pusat di Jakarta, Indonesia. Perusahaan ini

1 H.M.N. Purwosutjipto, Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3, Hukum Pengangkutan, Djambatan, Jakarta, 1991, hal 2

melayani berbagai pengiriman barang di berbagai wilayah di Indonesia sesuai dengan rute pengiriman yang dituju. Di Kabupaten Sanggau terdapat satu kantor cabang PT. ID EXPRESS yang berlokasi di Jalan Jenderal Ahmad Yani, Tanjung Sekayam, Kecamatan Kapuas, Kabupaten Sanggau, Kalimantan Barat. Kantor ID Express di Kabupaten Sanggau melayani pelanggan untuk melakukan pengiriman paket berupa barang dan dokumen.

ID Express memiliki beberapa layanan yang dikategorikan sesuai fungsi masing-masing dan layanan tersebut memiliki ketentuan tarifnya tersendiri, yakni berdasarkan berat barang yang akan dikirimkan. Layanan umum yang selalu digunakan dalam kegiatan pengiriman adalah Pengiriman Reguler atau *Standard Shipping* oleh ID Express dengan biaya yang ditetapkan oleh pihak ekspedisi yaitu berkisar antara Rp11.500 sampai dengan biaya Rp45.000 sesuai dengan tempat tujuan dan berat barang yang akan dikirimkan. Proses pengiriman barang oleh pihak ID Express memakan waktu sekitar 3 sampai 5 hari kerja untuk sampai ketempat tujuan pengiriman yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Untuk melakukan kegiatan pelaksanaan pengiriman barang/dokumen harus melalui suatu perjanjian. Dalam suatu perjanjian pengiriman, pada umumnya terdapat lebih dari satu subyek hukum didalamnya, yaitu antara pengusaha pengiriman (PT. ID EXPRESS), Pihak Pengirim barang/dokumen, dan Pihak Penerima atas barang kiriman. Dalam melakukan kegiatan pengiriman haruslah melalui sebuah kesepakatan atas barang yang akan

dikirim, nama layanan, jenis kiriman, tarif pengiriman, dan estimasi waktu pengiriman barang, terjadilah kesepakatan perjanjian pengiriman.

Bahwa kenyatannya, dalam pelaksanaan perjanjian pengiriman oleh pengusaha PT. ID EXPRESS pernah mengalami peristiwa hilang barang. Hilangnya barang yang dimaksud bukan hanya berarti hilang secara utuh barang yang akan dikirimkan akibat kelalaian pihak ekspedisi, bisa juga terjadi akibat alamat tujuan penerima yang kurang jelas dalam proses pengiriman sehingga paket atau barang yang dikirimkan tidak sampai ketempat tujuan sehingga pihak pengirim mengalami kerugian secara materil maupun secara immaterial. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kehilangan barang kiriman pada pengirim yang dilakukan oleh pengusaha PT. ID EXPRESS terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. ID EXPRESS dalam bentuk skripsi. Adapun judul penelitian penulis adalah **"TANGGUNG JAWAB PENGUSAHA PT. ID EXPRESS LOGISTIK INDONESIA (ID EXPRESS) TERHADAP PENERIMA ATAS HILANGNYA BARANG KIRIMAN DI KABUPATEN SANGGAU".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah :

"Apakah Pengusaha PT. ID Express Logistik Indonesia (ID EXPRESS) Bertanggung Jawab Sesuai Dengan Perjanjian Yang Telah Disepakati Oleh Pengirim dan Pihak Ekspedisi?"

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk memperoleh data dan informasi mengenai pelaksanaan perjanjian pengiriman oleh Pengusaha PT. ID Express Logistik Indonesia (ID Express) terhadap pengirim barang.
2. Untuk mengungkapkan faktor yang menyebabkan Pengusaha PT. ID Express Logistik Indonesia (ID Express) belum bertanggung jawab terhadap pengirim atas hilangnya barang kiriman.
3. Untuk mengungkapkan akibat hukum bagi Pengusaha PT. ID Express Logistik Indonesia (ID Express) yang belum bertangung jawab terhadap pengirim atas hilangnya barang kiriman.
4. Untuk mengungkapkan upaya Pengusaha PT. ID Express Logistik Indonesia (ID Express) terhadap pengirim atas hilangnya barang kiriman.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini, yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis
   a. Bermanfaat memberikan sumbangan pemikiran atau memperkaya konsep-konsep, teori-teori terhadap ilmu pengetahuan tentang tanggung jawab perusahaan terhadap hilangnya barang.
   b. Bermanfaat memperkaya wawasan konsep praktek pekerjaan perusahaan serta tanggung jawab perusahaan terhadap hilangnya barang.

2. Manfaat Praktis

a. Bermanfaat memberikan sumbangan pemikiran bagi pemecahan masalah terhadap hilangnya barang.

b. Memperbaiki, meningkatkan serta mencari solusi bagi pemecahan masalah tentang tanggung jawab perusahaan terhadap hilangnya barang.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian ini merupakan hasil karya penulis dan bukan merupakan plagiarism, sepanjang pengetahuan penulis masih belum ada penelitian yang sama dengan penelitian penulis, adapun penelitian penulis berjudul "**TANGGUNG JAWAB PENGUSAHA PT. ID EXPRESS LOGISTIK INDONESIA (ID EXPRESS) TERHADAP ATAS HILANGNYA BARANG KIRIMAN DI KABUPATEN SANGGAU.**

Terhadap penelitian di atas terdapat beberapa penelitian yang mirip dengan penelitian penulis yaitu:

1. Nama : Alwy Aziz

   NIM : 30301800413

   Judul : Tanggung jawab jasa pengiriman barang terhadap hilang atau rusaknya barang melalui jalur darat

   Rumusan Masalah

   1. Bagaimanakah tata cara pelaksanaan jaminan fidusia dalam perjanjian kreditKantor Bank BPR di Kabupaten Sampang?
   2. Bagaimanakah mekanisme eksekusi jaminan fidusia pasca putusanMahkamah Konstitusi dalam hal debitur wanprestasi ?

Kesimpulan :

Prosedur perjanjian PT. J&T Express terhadap hilang/rusaknya barang yang menjadi objek pengiriman melalui jalur darat adalah dengan mengisi nomor resi yaitu form pengisian pengiriman barang. Nomor resi harus diisi dengan nama dan alamat yang lengkap, jelas, benar dan terbaca agar barang atau dokumen yang akan dikirim bisa sampai ke tempat yang dituju. Setiap Klaim dari pelanggan sehubungan dengan kewajiban dan tanggung jawab J&T Express harus disampaikan secara tertulis dan telah diterima oleh kantor J&T Express paling lambat 14 hari setelah tanggal dokumen atau barang tersebut seharusnya telah diterima di tujuan. Klaim tidak akan dilayani sebelum seluruh tagihan dari J&T pada pelanggan tersebut diselesaikan. Jumlah klaim tidak dapat diperhitungkan dengan jumlah tagihan dari J&T.

2. Nama : Mazzalifah Syaifitri

   NIM : 181010590

   Judul : Perlindungan Terhadap Konsumen Atas Kerusakan Barang Yang Diakibatkan Oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Pangkalan Kerinci

   Rumusan Masalah :

   1. Bagaimana pemenuhan hak konsumen atas jaminan kelancaran dan kelayakan pengiriman barang pada jasa ekspedisi J&T ?
   2. Bagaimana tanggung jawab dari perusahaan ekspedisi J&T kepada konsumen atas kerusakan barang yang diterima ?.

Keseimpulan :

Pemenuhan hak konsumen atas jaminan kelancaran dan kelayakan pengiriman barang pada jasa ekspedisi j&t belum dilaksanakan secara optimal. perusahaan jasa pengiriman barang lambat dalam menangani pelayanan pengaduan berupa keluhan atau klaim dari konsumen atas kerusakan dan hilangnya paket barang. Hal ini diperkuat oleh kasus yang ada, dimana seorang konsumen mengalami kerugian berupa rusaknya barang yang selama proses pengiriman barang masih berjalan atau berlangsung dan berada dalam pengawasan perusahaan j&t. akan tetapi pada saat konsumen meminta ganti rugi atas kerusakan dari barang tersebut perusahaan jasa pengiriman barang tidak memberikan penjelasan secara detail terkait syarat dan ketentuan mengenai batas maksimal ganti rugi yang diberikan dan batas waktu pengajuan klaim karena kerugian yang dialami konsumen. Tindakan yang dimiliki dan jelas tidak sesuai dengan ketentuan pasal 4 huruf h undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 yang mengatur bahwa hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya‖. 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.