

## PENYELESAIAN SENGKETA NON-LITIGASI ANTARA KONSUMEN DAN JNE EXPRESS ATAS KESALAHAN PENGIRIMAN BARANG (STUDI KASUS PENGIRIMAN DI KOTA MALANG)

Nindia Rifdah Fakhirah<sup>1</sup>, Kayla Mahiya Putri Wibowo<sup>2</sup>, Elisabeth Hana Gracesoldy Sihombing<sup>3</sup>, Dwi Desi Yayi Tarina<sup>4</sup>

Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta <sup>1,2,3,4</sup>

Email: [2410611042@mahasiswa.upnvj.ac.id](mailto:2410611042@mahasiswa.upnvj.ac.id)<sup>1</sup>, [2410611071@mahasiswa.upnvj.ac.id](mailto:2410611071@mahasiswa.upnvj.ac.id)<sup>2</sup>,  
[2410611072@mahasiswa.upnvj.ac.id](mailto:2410611072@mahasiswa.upnvj.ac.id)<sup>3</sup>, [dwidesiyayitarina@upnvj.ac.id](mailto:dwidesiyayitarina@upnvj.ac.id)<sup>4</sup>

Informasi	Abstract
Volume : 2 Nomor : 11 Bulan : November Tahun : 2025 E-ISSN : 3062-9624	<p><i>One of the most common operational problems in the shipping service industry, including large companies such as JNE Express, is the misdelivery of goods. This study focuses on a case of a package being misdelivered from Malang to Banjarmasin due to incorrect labeling and data entry at the initial stage of the shipping process. The analysis shows that not only human error was the source of the problem, but also suboptimal internal control, inconsistent verification procedures at the branch level, and operational pressure caused by large shipping volumes. This study analyzes the management aspects and legal responsibilities of shipping service providers based on the Consumer Protection Law and the Commercial Code, which require companies to maintain the accuracy and security of goods during shipment.</i></p>

**Keyword:** *Expedition, Logistics Management, Internal Control, Responsibility*

### Abstrak

Salah satu masalah operasional yang paling sering terjadi dalam industri jasa ekspedisi, termasuk perusahaan besar seperti JNE Express, adalah kesalahan pengiriman barang. Dalam studi ini pembahasan yang dilakukan berfokus pada kasus pengiriman paket yang tersasar dari Malang ke Banjarmasin disebabkan oleh label dan input data yang salah pada tahap awal proses pengiriman. Analisis menunjukkan, tidak hanya kesalahan manusia yang menjadi sumber masalah, akan tetapi juga disebabkan oleh kegagalan pengendalian internal yang belum optimal, ketidakkonsistenan prosedur verifikasi di tingkat cabang, dan tekanan operasional yang disebabkan oleh volume pengiriman yang besar. Penelitian ini menganalisis aspek manajemen serta tanggung jawab hukum penyedia jasa ekspedisi berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan KUHD, yang mewajibkan perusahaan untuk menjaga ketepatan dan keamanan barang selama pengiriman.

**Kata Kunci:** *Ekspedisi, Manajemen Logistik, Pengendalian Internal, Tanggung jawab*

## A. PENDAHULUAN

### LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan perubahan pola konsumsi masyarakat, dunia perdagangan Indonesia saat ini berkembang pesat. Meningkatnya permintaan terhadap jasa ekspedisi sebagai perantara dalam proses pengiriman barang dari penjual ke pembeli didorong oleh penjualan barang secara online. Perusahaan pengiriman seperti JNE Express, J&T Express, TIKI, dan SiCepat telah menjadi bagian penting dari rantai bisnis modern. Transaksi lintas wilayah dapat dilakukan dengan lebih cepat, efektif, dan murah melalui layanan ini. Peningkatan aktivitas ekonomi digital ini secara langsung mendorong berkembangnya sektor logistik dan jasa ekspedisi sebagai bagian integral dari sistem perdagangan modern. Berkembangnya industri logistik dan ekspedisi, yang merupakan bagian penting dari sistem perdagangan kontemporer, didorong oleh pertumbuhan ekonomi digital. Hubungan antara pembeli dan penyedia jasa ekspedisi dalam hukum dagang didasarkan pada perjanjian pengangkutan barang, di mana pengangkut bertanggung jawab untuk mengangkut dan menyerahkan barang kepada penerima sesuai dengan waktu dan kondisi yang telah disepakati.<sup>1</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), terutama Pasal 90 sampai dengan 97, mengatur kewajiban pengangkut untuk menjaga keselamatan barang selama pengiriman.<sup>2</sup> Di samping itu, dasar umum mengenai tanggung jawab hukum dalam kasus kesalahan atau kelalaian dalam pelaksanaan perjanjian dapat ditemukan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).<sup>3</sup> Namun, dalam praktiknya, penyelenggaraan jasa ekspedisi kadang-kadang tidak selalu berjalan lancar. Terdapat berbagai masalah seperti keterlambatan, kerusakan, dan kesalahan pengiriman barang yang masih sering terjadi sehingga menyebabkan kerugian bagi pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem layanan dan pengawasan internal perusahaan ekspedisi masih lemah. Selain itu, meningkatnya volume transaksi online meningkatkan kemungkinan perselisihan antara pelanggan dan pihak ekspedisi.

Pada banyaknya kasus dilapangan, salah kirim atau keterlambatan barang sering kali berawal dari kesalahan manusia dalam proses operasional, seperti kekeliruan saat mencatat atau menempelkan nomor resi, kelalaian saat melakukan penyortiran, atau bahkan

<sup>1</sup> Ali Ma'ruf dan Vera Rimbawani Sushanty, "Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Hilangnya Paket dalam Jasa Layanan Pengiriman Barang melalui PT. JNE Wilayah Kediri," *Judiciary* 11, no. 2 (2022): 1, <https://ejournal.fh.ubhara.ac.id/index.php/judiciary/article/view/128>.

<sup>2</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), JDIH Mahkamah Agung RI, diakses 15 November 2025, [https://jdih.mahkamahagung.go.id/storage/uploads/produk\\_hukum/file/KUH%20DAGANG.pdf](https://jdih.mahkamahagung.go.id/storage/uploads/produk_hukum/file/KUH%20DAGANG.pdf).

<sup>3</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), JDIH Mahkamah Agung RI, diakses 15 November 2025, <https://jdih.mahkamahagung.go.id/download-file-satker/kitab-undang-undang-hukum-perdata-1>.

ketidaktelitian ketika memverifikasi data paket sebelum dikirimkan. Hal ini disebut *Human Error* yang di mana semacam ini dapat terjadi karena beban kerja tinggi, tekanan waktu, serta proses pengecekan yang tidak dilakukan secara berlapis. Banyak penelitian pada sektor logistik menunjukkan bahwa kesalahan sederhana pada tahap awal pengemasan dan pelabelan dapat berdampak besar pada distribusi barang, termasuk dapat membuat paket tersasar jauh dari tujuan awal, yang kemudian menyebabkan pemilik paket mencari dan melaporkan kehilangan barang yang ia miliki.<sup>4</sup>

Sebagai contoh nyata, permasalahan ini pernah terjadi pada JNE Express di Kota Malang, di mana paket milik pelanggan sempat tersasar akibat penulisan nomor resi yang salah, sehingga dikirim ke berbagai alamat sebelum akhirnya ditemukan dan dikembalikan dalam kondisi utuh. Meskipun ada kemungkinan kerugian, kedua belah pihak memutuskan untuk menyelesaikan masalah secara damai dan menghindari proses hukum di pengadilan. Kasus ini menunjukkan bagaimana penyelesaian sengketa non-litigasi, yang dianggap lebih efektif karena mengarah pada musyawarah untuk mencapai konsensus. Fenomena ini menunjukkan dua hal penting. Pertama, tanggung jawab hukum penyedia jasa ekspedisi sangat penting karena berkaitan langsung dengan perlindungan hak-hak konsumen. Kedua, penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah cara untuk menerapkan prinsip efisiensi, keadilan, dan itikad baik dalam praktik perdagangan kontemporer. Ini sesuai dengan tujuan hukum dagang, yang mengatur hubungan bisnis selain menjaga kepastian hukum dan kepentingan ekonomi.<sup>5</sup> Selain itu, hal ini juga diatur dalam KUHD dan KUHPerdata saja, tapi juga ditegaskan dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Dengan demikian, tanggung jawab hukum perusahaan ekspedisi dalam hal kesalahan pengiriman, keterlambatan, maupun kerusakan barang tidak hanya bersifat moral, tetapi juga memiliki dasar hukum yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

---

<sup>4</sup> Nicky Fitriani, Ngatno Sahputra, dan Al Firah, "Analisis Human Error Karyawan dalam Proses Pengemasan Sparepart pada PT. Riko Parts Medan," JUDIS: Jurnal Multidisiplin dan Sains 1, no. 2 (Maret 2025): 66-77, ResearchGate,

[https://www.researchgate.net/publication/391562667\\_ANALISIS\\_HUMAN\\_ERROR\\_KARYAWAN\\_DALAM\\_PROSES\\_PENGEMASAN\\_SPAREPART\\_PADA\\_PT\\_RIKO\\_PARTS\\_MEDAN](https://www.researchgate.net/publication/391562667_ANALISIS_HUMAN_ERROR_KARYAWAN_DALAM_PROSES_PENGEMASAN_SPAREPART_PADA_PT_RIKO_PARTS_MEDAN).

<sup>5</sup> Uki, "Barang Kembali Utuh, Pengirim dan JNE Express Sepakat Damai, Begini Pernyataan Kedua Belah Pihak," Surabayapost.id, 9 Mei 2024, diakses 13 November 2025, <https://surabayapost.id/barang-kembali-utuh-pengirim-dan-jne-express-sepakat-damai-begini-pernyataan-kedua-belah-pihak/>.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian lebih lanjut perlu dilakukan mengenai jenis tanggung jawab hukum penyedia jasa ekspedisi terhadap kesalahan dalam pengiriman barang. Selain itu, perlu dipelajari bagaimana praktik penyelesaian sengketa non-litigasi digunakan antara pelanggan dan penyedia jasa karena meningkatnya ketergantungan masyarakat terhadap jasa pengiriman dalam aktivitas perdagangan, penelitian ini penting untuk menilai sejauh mana hukum dagang dan perlindungan konsumen diterapkan dalam praktik bisnis ekspedisi di Indonesia.<sup>6</sup>

## **RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana faktor-faktor penyebab terjadinya kesalahan pengiriman barang kepada konsumen oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE Express) di Kota Malang?
2. Bagaimana bentuk penyelesaian sengketa yang dilakukan antara konsumen dan pihak JNE Express akibat kesalahan pengiriman barang tersebut?

## **TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kesalahan pengiriman barang kepada konsumen oleh JNE Express di Kota Malang.
2. Untuk mengetahui bentuk penyelesaian sengketa yang dilakukan antara konsumen dan pihak JNE Express akibat kesalahan pengiriman barang tersebut?

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang mempelajari asas, standar, dan peraturan perundang-undangan tentang tanggung jawab hukum jasa ekspedisi terhadap konsumen. Bahan hukum yang digunakan terdiri dari bahan hukum primer, yaitu KUHD, KUHPerdata, dan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta bahan hukum sekunder, yaitu jurnal dan artikel ilmiah tentang jasa pengiriman barang dan penyelesaian sengketa. Analisis ini dilakukan secara kualitatif deskriptif dengan melihat peraturan hukum yang berlaku dan kaitannya dengan kesalahan pengiriman barang yang dilakukan oleh JNE Express di Kota Malang.

Dengan demikian, metode ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai dasar hukum tanggung jawab jasa ekspedisi, mekanisme penyelesaian sengketa non-litigasi, serta relevansinya dalam mewujudkan perlindungan hukum bagi

---

<sup>6</sup> Netral Laia, Maltus Hutagalung, Bornok Simanjuntak, & Parlindungan Purba, "Tanggung Jawab PT. JNE Express Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang yang Hilang dan Rusak (Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)", *Jurnal Mutiara Hukum*, Vol. 4, No. 2, 2021, hlm. 71-87, <https://e-jurnal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JMH/article/download/5440/3667/23126>.

konsumen di bidang jasa pengiriman barang.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. FAKTOR PENYEBAB TERJADINYA KESALAHAN PENGIRIMAN BARANG OLEH JNE EXPRESS DI KOTA MALANG

Selama proses pengiriman barang, perusahaan ekspedisi bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap paket dikirim dan diterima sesuai dengan alamat yang tercantum pada dokumen pengiriman. Pengirim barang (dalam hal ini perusahaan ekspedisi) bertanggung jawab atas ketepatan dan kondisi barang selama proses pengiriman, menurut KUHD Pasal 90 hingga 97.<sup>7</sup> Kewajiban ini tidak hanya terkait dengan keamanan fisik produk, tetapi juga dengan keakuratan tujuan dan informasi yang terkandung di dalam paket. Kesalahan pengiriman dapat terjadi di berbagai tahap proses, salah satunya adalah ketidaktepatan administrasi pada tahap awal penerimaan paket. Pada tahap ini, petugas menginput data, mencocokkan nomor resi, dan menempelkan label pada barang. Pada tahap ini, seluruh perjalanan paket diatur, sehingga apabila terjadi kesalahan pada nomor resi atau label yang ditempelkan, paket dapat bergerak ke arah yang berbeda. Kesalahan administratif ini dapat mengakibatkan konsekuensi. Di luar aspek administrasi, sangat dipengaruhi juga oleh pengawasan internal perusahaan. Salah satu kelemahan yang sering terjadi adalah inkonsistensi dalam prosedur pengecekan di kantor cabang. Di mana tidak semua cabang melakukan verifikasi ganda untuk memastikan data resi cocok dengan paket sebelum barang disortir. Apabila verifikasi tidak dilakukan secara berlapis, kesalahan kecil pada data atau paket menjadi sulit terdeteksi. Di samping itu juga, proses sortir pada beberapa layanan ekspedisi masih sangat mengandalkan ketelitian petugas secara manual, sehingga jika kontrol internalnya tidak berjalan secara optimal maka beresiko salah kirim atau kesalahan pengiriman akan meningkat secara signifikan.

Adapun faktor lain seperti kondisi operasional perusahaan yang mempengaruhi keberhasilan pengiriman, terutama saat terjadi peningkatan volume. Hal ini dibuktikan dengan adanya lonjakan aktivitas jual beli daring (*online*) yang menyebabkan jumlah paket yang harus diproses harian meningkat tajam. Bahkan, kapasitas tenaga kerja dan fasilitas sortir perusahaan tidak mampu mengimbangi lonjakan volume ini. Situasi operasional yang penuh tekanan ini memaksa petugas bekerja dengan ritme yang sangat cepat, yang berujung pada proses pengecekan yang dilakukan seadanya atau kurang teliti. Akibatnya, ketika tekanan

---

<sup>7</sup> Indonesia, Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), Pasal 90-97, diakses 15 November 2025, [https://jdih.mahkamahagung.go.id/storage/uploads/produk\\_hukum/file/KUH%20DAGANG.pdf](https://jdih.mahkamahagung.go.id/storage/uploads/produk_hukum/file/KUH%20DAGANG.pdf).

operasional tinggi, tingkat ketelitian akan menurun, dan kesalahan teknis seperti kesalahan dalam pemrosesan barang menjadi lebih sering terjadi.<sup>8</sup> Untuk itu, faktor-faktor tersebut terbukti nyata seperti hal nya dalam kasus salah kirim JNE Express di Kota Malang. Dalam kasus ini, melibatkan seorang pelanggan bernama Johan Novianto, paket yang harusnya dikirim ke Pangkalpinang justru tersasar ke Banjarmasin karena tertukarnya label dan nomor resi sejak tahap awal penanganan paket. Meskipun paket berhasil ditemukan dalam keadaan utuh dan kasus ini diselesaikan secara damai setelah JNE meminta maaf dan pihak pengirim mengakui adanya kesalahan deskripsi paket yang di mana tertulis kosmetik padahal isinya adalah emas, kasus ini menunjukkan bahwa kesalahan administrasi minor yang dilakukan di tahap awal pemrosesan dapat secara langsung dan fatal memengaruhi rute pengiriman yang akan ditempuh barang.

Dalam kasus ini juga menggambarkan adanya human error yang menjadi faktor utama yang menyebabkan kesalahan pengiriman, kelalaian petugas dalam melakukan proses pemberian label/resi pada barang dan pengecekan barang. Jika ditelisik lebih jauh, human error dalam proses logistik tidak hanya berhenti pada kelalaian petugas yang salah menempelkan label atau melakukan input data yang tidak tepat. Akan tetapi, human error dalam konteks industri ekspedisi juga dapat terjadi karena kegagalan sistemik yang melibatkan aspek pelatihan, budaya kerja, dan desain pekerjaan. Dalam banyak penelitian manajemen operasional, kesalahan yang dilakukan individu/petugas sering kali merupakan konsekuensi dari lingkungan kerja yang tidak mendukung ketelitian seperti yang sempat dijelaskan sebelumnya, misalnya tekanan untuk mengejar target supaya semua barang terkirim tepat waktu, rotasi tugas yang terlalu cepat, serta SOP yang tidak memberikan ruang untuk pengecekan berlapis ataupun berulang yang dimana hal ini menyebabkan terjadinya ketidaktelitian dalam proses pengiriman barang.<sup>9</sup> Dilansir dari laman [autokirim.com](http://autokirim.com) disebutkan juga bahwa probabilitas *human error* dapat meningkat drastis apabila pekerja menghadapi beban kerja tinggi dan kurangnya verifikasi sistemik.<sup>10</sup> Kesalahan dari *human error* ini dapat berakibat fatal, salah satunya adalah barang yang dikirimkan tidak sampai atau

<sup>8</sup> Danish Syahputra, "10 Penyebab Umum Keterlambatan Pengiriman Paket yang Perlu Kamu Tahu", Lion Parcel, 8 April 2025, diakses 15 November 2025, <https://lionparcel.com/info-seller/penyebab-keterlambatan-paket>.

<sup>9</sup> Azzam, A., M Ridwan, S., & Sukmono, Y. (2025). Analisis Risiko Dan Penentuan Strategi Mitigasi Proses Pengiriman Barang Dengan Menggunakan Metode FMEA (Studi Kasus PT.XYZ). *Jurnal Teknik Industri - JATRI*, 3(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.30872/7ktz3063>.

<sup>10</sup> Famius, R. (20 April 2025). Human Error dalam Input Produk: Masalah Kecil yang Bisa Berdampak Besar. Diakses 15 November 2025. Blog | AutoKirim website: <https://autokirim.com/blog/human-error-dalam-input-produk/>.

bahkan tersasar ke tempat lain seperti kasus dari saudara Johan Novianto yang seharusnya barangnya sampai di malang akan tetapi justru tersasar ke Banjarmasin.

Sebenarnya jika dilihat dari sisi operasional, jelas bahwa *human error* tak bisa diabaikan, seperti yang sempat disebutkan bahwa beban kerja yang tinggi akibat lonjakan volume pengiriman misalnya karena permintaan pengiriman pesanan dari e-commerce yang melonjak tinggi, hal ini memaksa petugas bekerja cepat, kadang mengorbankan akurasi yang menimbulkan ketidaktelitian.<sup>11</sup> Secara manajerial, seharusnya ekspedisi perlu menyeimbangkan antara kecepatan layanan dan akurasi pengiriman. Adapun hal-hal yang dapat dilakukan untuk mencapai hal tersebut yakni seperti merekrut tambahan staf, penjadwalan shift agar beban kerja merata, serta audit kualitas rutin seperti evaluasi kinerja dan pelatihan karyawan yang dapat membantu menjaga standar operasional bahkan di tengah tekanan volume tinggi supaya antara kecepatan layanan dan akurasi pengiriman dapat seimbang.

Selanjutnya, dalam kasus saudara Johan Novianto selain faktor administratif dan *human error*, kelemahan sistem pengendalian internal juga dapat menjadi titik krusial yang memperparah risiko kesalahan. Berdasarkan penelitian terhadap salah satu cabang JNE, disebutkan terdapat beberapa kelemahan yang menyebabkan sistem kontrol internal belum begitu optimal terlaksana. Integritas karyawan, pemahaman tugas, dan profesionalisme menjadi kelemahan yang signifikan dalam pengendalian internal. Sistem verifikasi dan audit internal juga belum dijabarkan secara kuat dalam beberapa aspek pengiriman barang, dimana hal ini dapat membuka potensi risiko kesalahan yang lebih besar dan tanpa kontrol yang kuat, *human error* kecil seperti salah tempel label atau salah scan resi tentu dapat terus menerus menjadi kesalahan yang merugikan konsumen.

Oleh karena itu, setiap kesalahan dari pada proses pengiriman harus dianalisis dengan baik akar penyebabnya, lalu dari hasil analisis tersebut, dapat dijadikan sebagai dasar revisi SOP dan pelatihan pegawai. Dengan demikian, ekspedisi seperti JNE tidak hanya memperbaik masalah seperti yang terjadi dalam kasus Johan Novianto, tetapi juga memperkuat ketahanan operasionalnya terhadap potensi kesalahan di masa depan<sup>12</sup>.

<sup>11</sup> forwarder.ai. (10 Maret 2025). 5 Penyebab Overload Pengiriman dan Dampak Buruknya pada Bisnis. Diakses 15 November 2025. <https://forwarder.ai/article/overload-pengiriman>.

<sup>12</sup> Akbar, A. V. (4 Februari 2025). Cara Mengoptimalkan Alur Kerja di Perusahaan Ekspedisi untuk Meningkatkan Kecepatan Layanan. Diakses 15 November 2025. Blog AutoKirim website: <https://autokirim.com/blog/cara-mengoptimalkan-alur-kerja-di-perusahaan-ekspedisi-untuk-meningkatkan-kecepatan-layanan/>.

## B. BENTUK PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA KONSUMEN DAN PIHAK JNE EXPRESS AKIBAT KESALAHAN PENGIRIMAN BARANG

Penyelesaian sengketa antara konsumen dan perusahaan jasa pengiriman barang merupakan hal yang sangat krusial dalam perlindungan konsumen, terutama mengingat adanya peningkatan terhadap intensitas transaksi online yang secara langsung mengandalkan layanan ekspedisi sebagai ujung distribusi. Sehingga kesalahan pengiriman barang seperti salah alamat, barang tak kunjung sampai, paket yang berpindah jalur, hingga salah serah terima paket merupakan salah satu bentuk sengketa yang paling sering muncul. Penyelesaian sengketa antara konsumen dan jasa pengiriman barang akibat kesalahan pengiriman barang pada dasarnya bergerak pada dua pilar yaitu penyelesaian secara internal melalui mekanisme perusahaan dan penyelesaian secara eksternal melalui instrumen hukum maupun lembaga penyelesaian sengketa konsumen. Dalam praktiknya hal seperti ini dimulai dari upaya konsumen untuk menuntut pertanggungjawaban atas kerugian yang timbul seperti barang rusak hilang atau salah alamat. Karena JNE merupakan suatu perusahaan atau pelaku usaha jasa pengiriman barang, JNE memiliki kewajiban untuk menjaga barang selama proses pengiriman sesuai standar operasional yang berlaku kemudian memberikan perlindungan bagi konsumen yang sebagai mestinya sudah ditetapkan dalam undang-undang perlindungan konsumen. Apabila terjadi sengketa biasanya ditempuh melalui jalur non-litigasi karena sifatnya yang lebih cepat, sederhana, dan tidak membebani konsumen dengan biaya tambahan<sup>13</sup>. Praktik penyelesaian non-litigasi ini dapat diamati dengan jelas pada kasus sengketa antara seorang konsumen, Johan Novianto, dan JNE Express di Kota Malang.

Pada tahap awal penyelesaian sengketa non litigasi biasanya dimulai melalui mekanisme komplain internal yang disediakan oleh perusahaan. Di tahap ini konsumen akan melaporkan permasalahan kepada JNE melalui layanan pelanggan. Mekanisme ini berfungsi sebagai pintu masuk untuk menilai adanya dugaan pelanggaran kesalahan prosedur atau kerusakan operasional dalam pengiriman. Kewajiban ini merupakan perwujudan prinsip tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat pelayanan yang tidak sesuai<sup>14</sup>. Dalam kasus antara JNE

<sup>13</sup> Syafrida dan Marbun (4 Oktober 2020). Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Diakses 20 November 2025. National Journal of Law <https://journal.unas.ac.id/law/article/view/916>.

<sup>14</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19, Diakses 15 November 2025. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>.

Malang dan saudara Johan Novianto Laporan diajukan oleh saudara Johan Novianto ketika ia tidak menerima barang yang sesuai dengan status pengiriman. Kemudian setelah itu dilakukan penelusuran dan diketahuilah bahwa paket tersebut justru berada di Banjarmasin yang mana hal ini lebih jauh dari tujuan awal. Mekanisme komplain kemudian diteruskan kepada tahap investigasi internal yang mana pada tahap ini perusahaan menelusuri alur gerakan barang melalui sistem pelacak digital seperti CCTV gudang dan catatan manifest. Investigasi semacam ini bertujuan untuk menilai Apakah kesalahan disebabkan oleh kelalaian petugas kesalahan pemindaian atau ketidak sesuaian informasi yang diberikan oleh konsumen<sup>15</sup>. Dalam konteks kasus saudara Johan Novianto diperlihatkan bahwa investigasi internal dapat berjalan cukup intensif terbukti dari ditemukannya paket yang sempat pindah jalur ke Banjarmasin dan kemudian dikembalikan ke kantor JNE Malang. Setelah kesalahan teridentifikasi, penyelesaian sengketa biasanya dilakukan melalui restitusi barang kompensasi atau penggantian kerugian. Bentuk penyelesaian ini didasarkan pada prinsip pertanggungjawaban kontraktual dan perlindungan konsumen yang sebagaimana diatur dalam undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Dalam konteks kasus JNE Malang, bentuk penyelesaian yang diberikan oleh JNE berupa pengembalian barang kepada pengirim dalam kondisi utuh. Pengembalian barang dalam bentuk fisik ini menunjukkan bahwa perusahaan mengakui kesalahannya dan berupaya memulihkan keadaan ke posisi sebelum terjadi kerugian<sup>16</sup>. Kemudian tahap selanjutnya dalam penyelesaian sengketa non litigasi adalah negosiasi dan kesepakatan damai. Negoisasi ini biasanya menjadi sarana untuk menyamakan persepsi antara konsumen dan perusahaan mengenai bentuk tanggung jawab yang dianggap adil<sup>17</sup>. Dalam kasus JNE Malang pertemuan antara Saudara Johan dan pihak JNE menghasilkan kesepakatan damai yang tidak hanya mencakup pengembalian barang tetapi juga permintaan maaf dari kedua belah pihak<sup>18</sup>.

<sup>15</sup> Muhamad Hafizh Dwi Febriani, "Analisis Kecepatan Pengiriman, Akurasi Pelacakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan,". Diakses 20 November 2025. Jurnal Sistem Manajemen dan Digital <https://research.e-siber.org/ISMD/article/view/210>.

<sup>16</sup> Ista Sitepu dan Hanamuhamad (21 Juni 2022). Efektivitas BPSK sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen. Diakses 20 November 2025 | Jurnal Rechten <https://rechten.nusaputra.ac.id/article/view/79>.

<sup>17</sup> Suherman dan Enggraini (27 Juni 2022). Efektivitas Penyelesaian Sengketa di BPSK Jakarta melalui Konsiliasi. Diakses 20 November 2025 | Reformasi Hukum <https://ojs.uid.ac.id/index.php/jrh/article/view/393>.

<sup>18</sup> Barang Kembali Utuh, Pengirim dan JNE Express Sepakat Damai. Diakses 20 November 2025 | SurabayaPost <https://surabayapost.id/barang-kembali-utuh-pengirim-dan-jne-express-sepakat-damai-begini-pernyataan-kedua-belah-pihak/>.

Namun walaupun penyelesaian secara internal menjadi alternatif paling banyak digunakan dalam penyelesaian apabila terjadi sengketa antara jasa pengiriman barang dan konsumen, konsumen sebenarnya juga memiliki opsi untuk menempuh jalur eksternal yang dalam konteks sengketa transaksi barang biasanya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK apabila penyelesaian internal tidak dapat memberikan hasil yang memuaskan konsumen. BPSK menyediakan mekanisme penyelesaian non litigasi seperti mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Proses di BPSK biasanya dimulai dari konsumen dan pihak perusahaan jasa pengiriman seperti JNE dipertemukan untuk mencari kesepakatan yang adil dengan majelis BPSK yang berperan sebagai fasilitator atau pengambilan keputusan tergantung jenis mekanisme yang dipilih. Selain itu, keputusan BPSK khususnya pada jalur arbitrase bersifat final serta mengikat sehingga memberikan kepastian hukum yang kuat bagi konsumen<sup>19</sup>. Akan tetapi menurut penelitian oleh M Sunandar Yuwono dan Ade Saptomo mengungkap bahwa meskipun bpsk memiliki dasar hukum yang kuat melalui undang-undang nomor 8 tahun 1999, dalam praktiknya Lembaga ini masih menghadapi berbagai hambatan struktural<sup>20</sup>. Hingga saat ini BPSK belum terdapat standar kompetensi yang ketat maupun sistem yang bersertifikasi sehingga kualitas proses mediasi sangat bergantung pada pengalaman individual. Ketiadaan standar pelatihan formal ini menyebabkan tidak meratanya kemampuan mediator dalam menangani sengketa yang ada. Namun keterbatasan tersebut tidak menutup kenyataan bahwa BPSK memiliki kontribusi strategis dalam penyelesaian sengketa jasa pengiriman barang. Di sisi lain efektivitas bpsk dalam melindungi hak-hak konsumen ekspedisi melalui penelitian oleh Elia Damanik dan Fani Budi Kartika mengenai penyelesaian sengketa konsumen di sektor ekspedisi kota Medan menunjukkan bahwa sebagian besar perkara justru berhasil diselesaikan melalui arbitrase BPSK di angka sekitar 80% dari total kasus yang masuk. Angka tersebut menunjukkan bahwa BPSK masih menjadi jalur efektif bagi masyarakat ketika mekanisme internal perusahaan tidak dapat memberikan hasil yang memuaskan<sup>21</sup>. Selain itu proses penyelesaian sengketa di BPSK dinilai relatif cepat

<sup>19</sup> Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK. Diakses 20 November 2025. [https://jdih.kemendag.go.id/depan/jspdfjs/web/viewer.html?file=https://jdih.kemendag.go.id/pdf/Regulasi/2001/kepmenperindag\\_350mppkep122001.pdf](https://jdih.kemendag.go.id/depan/jspdfjs/web/viewer.html?file=https://jdih.kemendag.go.id/pdf/Regulasi/2001/kepmenperindag_350mppkep122001.pdf).

<sup>20</sup> M. Sunandar Yuwono dan Ade Saptomo (20 Desember 2024). Legal Efforts in Handling Consumer Disputes at the Consumer Dispute Settlement Body (BPSK) in Indonesia. Diakses 20 November 2025. Asian Journal of Social and Humanities <https://doi.org/10.5988/ajosh.v3i3.469>.

<sup>21</sup> Elia Damanik dan Fani Budi Kartika. Efektivitas BPSK dalam Melindungi Hak Konsumen: Studi Kasus Jasa Ekspedisi di Kota Medan. Diakses 20 November 2025. Warta Dharmawangsa <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/juwarta/article/view/7589>.

dan mudah diakses karena tidak memerlukan biaya dan keterlibatan kuasa hukum sehingga mampu menjangkau konsumen dari berbagai lapisan sosial.

Dalam kasus saudara Johan Novianto, jalur BPSK tidak ditempuh karena kedua belah pihak sudah mencapai penyelesaian yang memuaskan melalui mekanisme internal perusahaan. Penyelesaian sengketa seperti ini banyak terjadi dalam praktik industri ekspedisi di mana penyelesaian langsung antara konsumen dan perusahaan dianggap paling efisien. Dan dari keseluruhan penyelesaian sengketa dalam kasus antara JNE Malang dan saudara Johan Novianto terlihat bahwa penyelesaian sengketa analitigasi berjalan efektif apabila perusahaan memiliki mekanisme pelayanan komplain yang jelas, investigasi internal yang transparan, dan kesediaan untuk melakukan pemulihan kerugian secara cepat. Kasus ini juga menjadi contoh Bagaimana tanggung jawab perusahaan pengiriman jasa untuk menegakkan asas keadilan kepastian dan perlindungan konsumen.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa kesalahan pengiriman barang oleh JNE Express di Kota Malang terutama disebabkan oleh kombinasi antara faktor administratif, human error, dan lemahnya pengendalian internal perusahaan. Kesalahan yang muncul dari tahap awal seperti salah input data, ketidaktepatan penempelan label, serta kurangnya verifikasi berlapis membuat paket mudah tersesat dan berpindah jalur. Faktor operasional seperti tingginya volume pengiriman dan tekanan kerja turut memperburuk kondisi, karena petugas dituntut bekerja cepat sehingga ketelitian sering terabaikan. Selain itu, sistem pengawasan internal yang belum optimal, seperti tidak konsistennya penerapan verifikasi ganda dan kurangnya audit rutin di beberapa cabang, memperbesar potensi kesalahan yang merugikan konsumen.

Kasus salah kirim yang dialami oleh Johan Novianto menjadi contoh nyata bagaimana kesalahan kecil di awal proses dapat menyebabkan konsekuensi besar dalam pengiriman barang. Meskipun barang dapat ditemukan kembali dan dikembalikan dalam keadaan baik, kasus ini menunjukkan perlunya pemberahan serius pada aspek kontrol internal, pelatihan petugas, dan manajemen beban kerja agar kesalahan serupa tidak terus berulang. Terkait penyelesaian sengketa, proses yang dilakukan antara konsumen dan JNE Express menunjukkan bahwa penyelesaian non-litigasi melalui mekanisme internal perusahaan menjadi cara yang efektif, cepat, dan efisien. Melalui laporan komplain, investigasi internal, serta negosiasi langsung, kedua belah pihak dapat mencapai kesepakatan damai tanpa harus melalui proses

hukum yang panjang. Mekanisme ini juga sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang mewajibkan pelaku usaha bertanggung jawab atas setiap kesalahan dalam layanan. Meskipun demikian, apabila penyelesaian internal tidak memadai, konsumen tetap memiliki jalur eksternal melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Lembaga ini dapat menjadi alternatif penting untuk memberikan kepastian dan keadilan, meskipun dalam praktiknya masih menghadapi sejumlah kendala struktural.

Secara keseluruhan, penulis menegaskan bahwa keberhasilan layanan ekspedisi tidak hanya bergantung pada kecepatan dan jangkauan pengiriman, tetapi juga pada akurasi dari ketelitian petugas, efektivitas sistem pengendalian internal, dan komitmen perusahaan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Pemberahan pada aspek-aspek tersebut sangat penting agar layanan pengiriman tidak hanya efisien, tetapi juga aman dan dapat dipercaya oleh masyarakat.

## **SARAN**

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas, menurut pendapat penulis ada beberapa saran perbaikan untuk mencegah permasalahan serupa terulang kembali. JNE Express perlu memperbaiki sistem operasionalnya, khususnya pada tahap awal penerimaan dan penyortiran barang. Perusahaan sebaiknya memperkuat pengendalian internal melalui penerapan verifikasi ganda yang wajib dilakukan di semua kantor cabang tanpa pengecualian. Selain itu, pelatihan rutin bagi petugas sangat penting agar mereka memahami prosedur dengan baik dan tetap teliti meskipun bekerja di bawah tekanan volume pengiriman yang tinggi. Lebih lanjut, JNE juga dapat mempertimbangkan untuk menambah jumlah tenaga kerja pada periode padat pengiriman, memperbaiki pembagian shift agar petugas tidak kelelahan atau kewalahan sehingga dapat bekerja semaksimal mungkin, serta memanfaatkan teknologi seperti pemindai otomatis untuk meminimalkan kesalahan manual seperti salah tempel label atau salah input nomor resi. Dengan memperbaiki aspek-aspek tersebut, potensi permasalahan seperti human error dapat ditekan secara signifikan sehingga kualitas layanan menjadi lebih stabil dan dapat dipercaya oleh konsumen. Di sisi lain, konsumen juga diharapkan dapat memberikan informasi yang benar terkait isi dan deskripsi paket sebelum proses pengiriman dilakukan. Kejujuran dan ketelitian dalam mengisi data sangat penting karena informasi yang tidak sesuai dapat menghambat proses pelacakan ketika terjadi masalah serta memperbesar peluang terjadinya salah kirim atau penanganan paket yang tidak tepat.

Selain perbaikan operasional, JNE juga perlu meningkatkan sistem penyelesaian sengketa agar setiap keluhan konsumen dapat direspon dengan cepat, transparan, dan profesional. Perusahaan dapat memperkuat layanan pelanggan dengan menyediakan mekanisme pelacakan komplain yang lebih jelas, mempercepat proses investigasi internal, dan memastikan bahwa setiap konsumen mendapatkan informasi yang akurat mengenai status penyelesaian masalahnya. Di sisi lain, kerja sama dengan lembaga penyelesaian sengketa seperti BPSK perlu diperhatikan sebagai jalur alternatif apabila penyelesaian internal tidak mencapai kesepakatan. Konsumen pun disarankan untuk memastikan kembali kebenaran data pengiriman, termasuk isi paket, alamat tujuan, dan bukti transaksi sebelum membuat laporan, agar proses investigasi berjalan cepat dan tidak menimbulkan kesalahpahaman antara kedua pihak.<sup>22</sup> Dengan meningkatkan kualitas komunikasi, mempercepat pelayanan komplain, serta menjaga sikap kooperatif baik dari pihak perusahaan maupun konsumen, penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara lebih efektif sehingga kepercayaan publik terhadap layanan ekspedisi tetap dapat terjaga di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat.

## **E. DAFTAR PUSTAKA**

### **Artikel/Jurnal**

- Ma'ruf, A., & Sushanty, V. R. (2022). Perlindungan hukum dan tanggung jawab pelaku usaha atas hilangnya paket dalam jasa layanan pengiriman barang melalui PT. JNE wilayah Kediri. *Judiciary*, 11(2), 1-15. <https://ejournal.fh.ubhara.ac.id/index.php/judiciary/article/view/128/124>.
- Fitriani, N., Sahputra, N., & Al Firah. (2025). Analisis human error karyawan dalam proses pengemasan sparepart pada PT. Riko Parts Medan. *JUDIS: Jurnal Multidisiplin dan Sains*, 1(2), 66-77. <https://doi.org/10.63854/jms.v1i2.33>.
- Laia, N., Hutagalung, M., Simanjuntak, B., & Purba, P. (2021). Tanggung jawab PT. JNE Express terhadap konsumen dalam pengiriman barang yang hilang dan rusak (Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen). *Jurnal Mutiara Hukum*, 4(2), 71-87. <https://doi.org/10.51544/jmh.v4i2.5440>. Diakses dari <https://ejournal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JMH/article/download/5440/3667/23126>.
- Azzam, A., Ridwan, S. M., Sukmono, Y., & Sitania, F. D. (2025). Analisis risiko dan penentuan strategi mitigasi proses pengiriman barang dengan menggunakan metode FMEA (Studi

<sup>22</sup> Azzam, A., Ridwan, S. M., Sukmono, Y., & Sitania, F. D. (2025). Analisis risiko dan penentuan strategi mitigasi proses pengiriman barang dengan menggunakan metode FMEA (Studi kasus: PT XYZ). *Jurnal Teknik Industri (JATRI)*, 3(2), 9-17. <https://doi.org/10.30872/7ktz3063>.

kasus: PT XYZ). Jurnal Teknik Industri (JATRI), 3(2), 9–17. <https://doi.org/10.30872/7ktz3063>.

Syafrida, S., & Marbun, M. T. (2020). Pertanggung jawaban pelaku usaha melakukan perbuatan yang dilarang dalam kegiatan usaha berdasarkan Pasal 8 juncto Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Nusantara: Jurnal Ilmu Hukum, 3(2), 261–272. <https://doi.org/10.47313/njl.v3i2.916>. Diakses dari <https://journal.unas.ac.id/law/article/view/916>.

Ista Sitepu dan Hanamuhamad (21 Juni 2022). Efektivitas BPSK sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen. Diakses 20 November 2025. Jurnal Rechten <https://rechten.nusaputra.ac.id/article/view/79>.

Suherman dan Enggraini (27 Juni 2022). Efektivitas Penyelesaian Sengketa di BPSK Jakarta melalui Konsiliasi. Diakses 20 November 2025. Reformasi Hukum <https://ojs.uid.ac.id/index.php/jrh/article/view/393>.

M. Sunandar Yuwono dan Ade Saptomo (20 Desember 2024). Legal Efforts in Handling Consumer Disputes at the Consumer Dispute Settlement Body (BPSK) in Indonesia. Diakses 20 November 2025. Asian Journal of Social and Humanities <https://doi.org/10.59888/ajosh.v3i3.469>.

Elia Damanik dan Fani Budi Kartika. Efektivitas BPSK dalam Melindungi Hak Konsumen: Studi Kasus Jasa Ekspedisi di Kota Medan. Diakses 20 November 2025. Warta Dharmawangsa <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/juwarta/article/view/7589>.

Muhamad Hafizh Dwi Febriani (28 Maret 2024) "Analisis Kecepatan Pengiriman, Akurasi Pelacakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan". Diakses 20 November 2025. Jurnal Sistem Manajemen dan Digital. <https://research.e-siber.org/JSM/JSMD/article/view/210>.

Muhammad Rizki Ramadhan, & Sri Maharani MTVN. (2025). Perlindungan hukum terhadap pelaku usaha jasa pengiriman barang yang mengalami kerugian akibat konsumen tidak membayar biaya pengiriman barang. HUKMY: Jurnal Hukum, 5(1), 793–802. <https://doi.org/10.35316/hukmy.2025.v5i1.793-802>

## Peraturan Perundang-undangan

Indonesia. (n.d.). Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD). JDIH Mahkamah Agung RI. Diakses 15 November 2025, dari [https://jdih.mahkamahagung.go.id/storage/uploads/produk\\_hukum/file/KUH%20DAG%20ANG.pdf](https://jdih.mahkamahagung.go.id/storage/uploads/produk_hukum/file/KUH%20DAG%20ANG.pdf).

Indonesia. (n.d.). Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). JDIH Mahkamah Agung RI. Diakses 15 November 2025, dari <https://jdih.mahkamahagung.go.id/download-file-satker/kitab-undang-undang-hukum-perdata-1>.

Indonesia. (1999). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Diakses 15 November 2025, dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK. Diakses 20 November 2025. [https://jdih.kemendag.go.id/depan/js/pdfjs/web/viewer.html?file=https://jdih.kemendag.go.id/pdf/Regulasi/2001/kepmenperindag\\_350mppkep122001.pdf](https://jdih.kemendag.go.id/depan/js/pdfjs/web/viewer.html?file=https://jdih.kemendag.go.id/pdf/Regulasi/2001/kepmenperindag_350mppkep122001.pdf).

## **Internet**

Uki. (2024, May 9). Barang kembali utuh, pengirim dan JNE Express sepakat damai, begini pernyataan kedua belah pihak. SurabayaPost.id. Diakses 13 November 2025, dari <https://surabayapost.id/barang-kembali-utuh-pengirim-dan-jne-express-sepakat-damai-begini-pernyataan-kedua-belah-pihak/>.

Syahputra, D. (2025, April 8). 10 penyebab umum keterlambatan pengiriman paket yang perlu kamu tahu. Lion Parcel. Diakses 15 November 2025, dari <https://lionparcel.com/info-seller/penyebab-keterlambatan-paket>.

Famius, R. (2025, April 20). Human error dalam input produk: Masalah kecil yang bisa berdampak besar. Autokirim. Diakses 15 November 2025, dari <https://autokirim.com/blog/human-error-dalam-input-produk/>.

Forwarder.ai. (2025, Maret 10). 5 penyebab overload pengiriman dan dampak buruknya pada bisnis. Diakses 15 November 2025, dari <https://forwarder.ai/article/overload-pengiriman>.

Akbar, A. V. (2025, February 4). Cara mengoptimalkan alur kerja di perusahaan ekspedisi untuk meningkatkan kecepatan layanan. Autokirim. Diakses 15 November 2025, dari <https://autokirim.com/blog/cara-mengoptimalkan-alur-kerja-di-perusahaan-ekspedisi-untuk-meningkatkan-kecepatan-layanan/>.