

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KETERLAMBATAN
PENGIRIMAN BARANG OLEH PT. *GLOBAL JET EXPRESS (J&T EXPRESS)*
CABANG BANDA ACEH PADA TRANSAKSI JUAL BELI SECARA *ONLINE*
(Studi Penelitian Di Kota Banda Aceh)**

***CONSUMER PROTECTION AGAINST LATE DELIVERY OF GOODS
BY PT. GLOBAL JET EXPRESS (J&T EXPRESS) BANDA ACEH BRANCH ON
ONLINE BUYING AND SELLING TRANSACTIONS
(Research Study in Banda Aceh City)***

Ammar Ihsan

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang No.1, Darussalam, Banda Aceh – 23111
e-mail : ammarihsan93@gmail.com

Ishak

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang No.1, Darussalam, Banda Aceh – 23111
e-mail : ishak_fh@usk.ac.id

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan mengenai faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman barang terhadap konsumen oleh PT. *Global Jet Express (J&T Express)* cabang Banda Aceh, dan untuk menjelaskan penyelesaian terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat keterlambatan pengiriman barang. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan empiris. Data diperoleh berdasarkan fakta objektif yang didapatkan dalam penelitian lapangan, berupa wawancara dengan responden serta data kepustakaan yang bersumber dari buku-buku referensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor penyebab terjadinya keterlambatan pada pengiriman barang terhadap konsumen oleh PT. *Global Jet Express* cabang Banda Aceh adalah faktor alam dan non alam yang penyebab terjadinya tidak dapat diprediksi, faktor kesalahan manusia (*human error*) yang disebabkan karena kurangnya kerja sama antara tim sehingga barang tidak sampai kepada konsumen dengan tepat waktu, faktor *overload* yang terjadi karena penumpukan barang akibat banyaknya pengiriman dari konsumen, penyelesaian terhadap konsumen yang menderita kerugian dapat melakukan pengaduan terhadap barang yang mengalami keterlambatan dan kemudian pihak PT. *Global Jet Express* cabang Banda Aceh akan memproses pengaduan tersebut sesuai dengan prosedur yang berlaku. Disarankan kepada PT. *Global Jet Express* cabang Banda Aceh agar lebih baik untuk meningkatkan kinerja perusahaan dalam mengatasi faktor keterlambatan pengiriman barang serta memberikan penyelesaian yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan kesepakatan yang berlaku diantara para pihak, dan kepada konsumen agar lebih cermat dalam memilih jasa pengiriman barang.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Pengiriman Barang, Transaksi *Online*.

Abstract - This study aims to explain the factors that cause delays in the delivery of goods to consumers by PT. *Global Jet Express (J&T Express)* Banda Aceh branch, and to explain the settlement of consumers who have suffered losses due to delays in the delivery of goods. This research uses an empirical approach method. The data was obtained based on objective facts obtained in field research, in the form of interviews with respondents and literature data sourced from reference books. The results showed that the factors causing delays in the delivery of goods to consumers by PT. *Global Jet Express* Banda Aceh branch is a natural and non-natural factor whose cause of occurrence is unpredictable, human error factor caused by lack of cooperation between teams so that the goods do not reach consumers on time, overload factors that occur due to the accumulation of goods due to the large number of shipments from consumers, settlements of consumers who suffer losses can make complaints about goods that have experienced delays and then PT. *Global Jet Express* Banda Aceh branch will process the complaint in accordance with applicable procedures. Suggested to PT. *Global Jet Express* Banda Aceh branch in order to better improve the company's performance in overcoming the factor of delay in shipping goods and

providing settlements in accordance with applicable laws and regulations and agreements between the parties, and for consumers to be more careful in choosing freight forwarding services.

Keywords : *Consumer Protection, Delivery of Goods, Online Transactions.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi pada era globalisasi saat ini tentu membuat banyaknya permintaan pengiriman barang sehingga membuat banyak terbentuknya perusahaan penyedia jasa pengiriman barang. salah satunya adalah PT.*Global Jet Express* atau *J&T Express* yang merupakan perusahaan swasta multinasional yang berkantor pusat di Pluit Jakarta Utara dan bergerak dibidang jasa pengiriman.

Pengiriman adalah proses yang dilakukan secara individu atau berkelompok dalam sebuah organisasi untuk memberikan pelayanan dalam bidang jasa berupa pengiriman barang baik dalam kota, antar kota, antar pulau dan antar negara dengan memungut biaya.¹ Dalam proses pengiriman barang, pihak pengirim akan mempercayai barang yang akan dikirimnya kepada pihak pengangkut untuk diantarkan kepada pihak penerima dengan cepat dan aman.

Perusahaan penyedia jasa pengiriman barang telah menyediakan beberapa layanan yang bertujuan untuk meperlancar proses pengiriman barang, walaupun dengan adanya layanan yang disediakan oleh pihak penyedia jasa pengiriman barang belum dapat menjamin akan ketepatan waktu dalam sampainya barang oleh karena itu keterlambatan menjadi masalah yang sering dialami konsumen, hal ini dapat disebabkan karena penumpukan barang digudang atau dikarenakan suatu keadaan yang memaksa sehingga menghambat proses pengiriman barang kepada konsumen.

Konsumen sebagai pihak yang menggunakan jasa pengiriman barang dan sebagai pihak yang merasa dirugikan seharusnya berhak mendapatkan perlindungan hukum sebagaimana yang termuat dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perjanjian yang telah dibuat dan disepakati antara pengguna jasa dan penyedia jasa haruslah dipatuhi karena didalamnya terdapat hak-hak yang harus dipenuhi dan kewajiban yang hendaknya mesti didapatkan oleh para pihak yang mengadakan perjanjian.

Menurut Pasal 1243 KUHPerdata pihak pengiriman jasa pengiriman dapat dimintai ganti rugi apabila “Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan Ialai, tetap Ialai untuk

¹ Hosea Irlano Mamuaya dan Aminah Suradi, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT JNE Di Semarang”, *Jurnal Diponegoro Law Review*, Semarang: Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Vol. 04, No. 04, 2019, hlm. 2

memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan”.

Kenyataannya sekarang ini masih sering ditemukan keterlambatan yang terjadi dalam proses pengiriman barang oleh pihak penyedia jasa pengiriman barang atau pengangkut, diantaranya adalah keterlambatan pengiriman barang oleh PT. *Global Jet Express* cabang Banda Aceh terhadap para konsumen. Konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman barang yang menerima kerugian tentunya hanya dapat diam dan menerima barang, tanpa tahu bagaimana caranya meminta pertanggung jawaban dari pengiriman barang tersebut. Berdasarkan hasil penelitian pada PT. *Global Jet Express* (*J&T Express*) cabang Banda Aceh, bahwa jumlah keterlambatan pengiriman barang pada tahun 2021 sebanyak 187 paket yaitu:

- a. Paket dengan jenis barang elektronik sebanyak 84 paket.
- b. Paket dengan jenis pakaian sebanyak 103 paket.²

Felayati Fatari merupakan salah satu konsumen yang menggunakan jasa PT. *Global Jet Express* cabang Banda Aceh pada pengiriman barang, dan sebagai bahan analisa untuk memperkuat data yang telah disebutkan dalam hal ini Felayati Fatari telah memesan barang dari Bandung ke Aceh. Paket tersebut berisi pakaian dengan nomor resi JP6998995187 dengan harga Rp.185.000,- akan tetapi paket tersebut mengalami keterlambatan pengiriman dari waktu estimasi yang telah ditentukan dan juga paket mengalami banyak penundaan pada saat proses pengiriman. Dalam hal ini Felayati Fatari mengutarakan kekecewaannya dalam hal proses pengiriman, dari hasil penelitian awal tersebut dapat dilihat bahwa barang yang umumnya mengalami keterlambatan merupakan barang yang sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari.

Adapun rumusan permasalahan pada penelitian ini, yakni:

1. Apa faktor-faktor penyebab terjadinya keterlambatan pengiriman barang terhadap konsumen oleh PT. *Global Jet Express* (*J&T Express*) cabang Banda Aceh ?
2. Bagaimana penyelesaian terhadap konsumen akibat keterlambatan pengiriman barang oleh PT. *Global Jet Express* (*J&T Express*) cabang Banda Aceh?

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian pada tulisan ini menggunakan pendekatan empiris.. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dengan cara *Purposive Sampling*, lokasi penelitian

² Heri Jufriзал, Human Resource Development (HRD) PT. *Global Jet Express* cabang Banda Aceh, wawancara, 3 januari 2022.

berada di Kota Banda Aceh. Data pada penelitian ini diperoleh dengan metode penelitian lapangan serta studi kepustakaan yang bertujuan untuk mengumpulkan berbagai data primer dalam bentuk berbagai bahan hukum yang terkait dengan topik serta objek dari penelitian ini.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Terjadinya Keterlambatan Pengiriman Barang Terhadap Konsumen Oleh PT. *Global Jet Express (J&T Express)* Cabang Banda Aceh

Pelaksanaan pengangkutan barang terutama melalui jalur darat tentunya memiliki resiko yang tinggi, hal ini dikarenakan oleh beberapa faktor yang mengakibatkan barang milik konsumen yang diangkut mengalami suatu keterlambatan diantaranya :

a. Faktor alam dan bukan alam

Faktor alam merupakan salah satu faktor yang disebabkan oleh suatu keadaan alam yang tidak dapat diprediksi dan juga tidak dapat disebabkan oleh campur tangan manusia. Faktor alam yang dimaksud seperti tanah longsor, hujan, angin kencang. Berdasarkan faktor alam tersebut pihak perusahaan harus memperhatikan dan mempertimbangkan kemungkinan yang terjadi pada saat proses pengiriman barang.

Arif yang merupakan salah satu kurir PT. *Global Jet Express* cabang Banda Aceh mengatakan bahwa faktor alam merupakan kendala yang dialami oleh kurir pada saat proses pengiriman barang dilakukan seperti faktor hujan yang sangat deras, banjir, tanah longsor dan juga yang lain sejenisnya. Arif juga menambahkan selain dari faktor alam ada juga faktor bukan alam seperti kondisi jalan yang rusak, faktor kondisi kendaraan yang tidak siap beroperasi ataupun faktor adanya kecelakaan lalu lintas.³

Penjelasan yang telah disampaikan oleh Arif dapat dianalisis bahwa faktor alam dan bukan alam berdampak terhadap proses pengiriman barang oleh PT. *Global Jet Express* cabang Banda Aceh, yang dalam hal ini para kurir tidak dapat memaksakan proses pengiriman apabila mengalami kendala yang telah disebutkan sebelumnya hal itu dikarenakan resiko yang tidak sebanding dan harus ditanggung oleh kurir apabila tetap melaksanakan pengiriman barang yang namun apabila tetap dipaksakan hal ini di khawatirkan terhadap keselamatan paket barang para konsumen, dan dikarenakan hal tersebut sangat tidak memungkinkan para kurir untuk mengatarkan paket dengan tepat waktu.

³ Arif, Kurir PT. *Global Jet Express* cabang Banda Aceh, wawancara, 27 Juli 2022.

b. Faktor kesalahan manusia (*Human Error*)

Faktor *human error* merupakan kesalahan yang sering terjadi hal ini dikarenakan para pekerja terkadang memiliki batasan dalam melakukan suatu pekerjaan sehingga tidak terlaksana dengan sempurna, *human error* dapat disebabkan oleh pihak pengangkut ataupun dari pihak pengirim, *human error* yang disebabkan dari pihak pengirim seperti kesalahan dalam penulisan atau tulisan yang kurang jelas. Berbanding dari pihak pengangkut diantaranya dapat disebabkan oleh kesalahan pada saat penginputan data seperti kesalahan pada saat penempelan kode batang alamat sehingga menyebabkan barang tidak sampai kepada konsumen dengan tepat waktu.

Rian sebagai admin PT. *Global Jet Express* cabang Banda Aceh yaitu pada divisi *Call Center*, menyampaikan bahwa penyebab terjadinya *human error* dikarenakan kurangnya kerjasama antar tim sehingga mengakibatkan paket barang pada gudang menjadi menumpuk atau paket barang terseret pada saat proses penyortiran barang.⁴

Penjelasan yang telah disampaikan Rian dapat dianalisis bahwa faktor Kesalahan Manusia (*human error*) memang terjadi pada PT. *Global Jet Express* cabang Banda Aceh dan dapat dikatakan bahwa komunikasi yang terjalin antar tim pada pihak penyedia jasa yang kurang baik atau *miss communication* hal ini dapat terjadi karena kelelahan atau kurang fokus sehingga berakibat pada paket yang menumpuk, atau paket yang terselip dengan paket yang lain, sehingga dari apa yang telah terjadi mengakibatkan paket barang konsumen mengalami keterlambatan.

c. Faktor *overload*

Faktor *overload* dalam suatu proses pengiriman barang, sering terjadi dikarenakan permintaan pengiriman barang yang banyak dari para konsumen untuk dikirim dari satu satu tempat ke tempat lain dalam waktu yang bersamaan dan oleh karena tersebut hal ini menyebabkan proses pengiriman barang menjadi *overload* dan mengalami penundaan pengiriman.

Rian menambahkan bahwa dalam hal terjadinya *overload*, hal ini biasanya terjadi pada saat akhir tahun, hari raya ataupun pada saat *event* tertentu yang membuat harga barang lebih murah dari sebelumnya. Sehingga dengan hal ini membuat paket barang untuk dikirim menjadi sangat banyak sehingga tidak memungkinkan proses pengiriman dilakukan dengan cepat.

⁴ Rian, Admin divisi CC (Call Center) PT. *Global Jet Express* cabang Banda Aceh, wawancara, 16 Agustus 2022.

Penjelasan yang telah disampaikan Rian diatas dapat dianalisis bahwa faktor *overload* juga dialami oleh PT. *Global Jet Express* cabang Banda Aceh, namun faktor ini tidak terjadi setiap saat melainkan terjadi pada waktu tertentu seperti akhir tahun, hari-hari besar, atau *event* yang disediakan oleh pihak *e-commerce* seperti shopee, lazada, tokopedia, dan yang sejenisnya sehingga membuat banyaknya paket barang yang masuk ke PT. *Global Jet Express* cabang Banda Aceh. Faktor ini juga dapat diakibatkan karena kurang memadainya kapasitas yang dapat ditampung oleh penyedia jasa sehingga paket barang tersebut menumpuk di gudang penyimpanan.

2. Penyelesaian Terhadap Konsumen Akibat Keterlambatan Pengiriman Barang Oleh PT. *Global Jet Express* (J&T Express) Cabang Banda Aceh

Pengaturan mengenai perlindungan hukum terkait hak para konsumen telah dijelaskan sebelumnya didalam UUPK, sehingga oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang ditujukan kepada subjek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat *prefentif* ataupun yang bersifat *represif*. yang mana dalam hal ini perlindungan yang diberikan kepada konsumen terhadap suatu permasalahan yang timbul yang bertujuan untuk mencegah ataupun menyelesaikan permasalahan tersebut, dengan adanya perlindungan hukum menjadi gambaran mengenai fungsi hukum itu sendiri yaitu dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, kepastian, dan kemanfaatan.

Syahrizal selaku Trainer Divisi Operasional dan Sistem PT. *Global Jet Express* mengatakan bahwa dalam penyelesaian terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen maka PT. *Global Jet Express* cabang Banda Aceh memiliki *Standar Operating Procedure*. Pada proses penyelesaian ganti rugi terhadap konsumen hal tersebut dilakukan dengan cara kekeluargaan dan kepercayaan, hal tersebut dimaksudkan agar memberikan rasa kepuasan diantara para pihak. Bahwa dalam proses tersebut pihak PT. *Global Jet Express* cabang Banda Aceh akan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk dapat memberikan pembuktian dalam hal melakukan klaim ganti rugi, dan juga dalam hal tersebut konsumen harus memenuhi syarat yang dibutuhkan untuk mengajukan ganti rugi⁵

PT. *Global Jet Express* cabang Banda Aceh mempunyai syarat untuk prosedur klaim kerugian yang di singkat dengan ASIK. Berikut merupakan penjabarannya :

1. *Airway Bill* atau Resi

⁵ Syahrizal, Trainer divisi Operasional dan system PT J&T Express cabang Banda Aceh, *wawancara*, 16 Agustus 2022.

2. Surat pernyataan pada saat pengiriman paket barang
3. *Invoice* atau Bon faktur
4. Kartu Tanda Penduduk (KTP)

PT. *Global Jet Express* cabang Banda Aceh terkait tanggung jawab yang diberikan kepada konsumen yang mengalami kerugian berupa keterlambatan pengiriman barang dapat dianalisis bahwa kesimpulan bahwa pihak PT. *Global Jet Express* cabang Banda Aceh telah berupaya memberikan pelayanan yang terbaik hal itu dapat dilihat pada proses penyelesaiannya yaitu PT. *Global jet Express* cabang Banda Aceh akan terlebih dahulu memberikan kesempatan kepada konsumen untuk dapat membuktikan bahwa kerugian yang timbul karena keterlambatan pengiriman barang tersebut bukan dikarenakan sebab keadaan memaksa (*force majeure*) dan memang murni kesalahan atau kelalaian pihak penyedia jasa atau pengangkut. Apabila telah terbukti bahwa keterlambatan yang terjadi dalam pengiriman barang memang dikarenakan kelalaian dari pihak pengangkut maka PT. *Global Jet Express* cabang Banda Aceh akan memberikan ganti rugi kepada konsumen berupa pengembalian biaya ongkos kirim dari biaya pengangkutan tersebut, tentunya dalam penggantian kerugian tersebut harus berdasarkan prosedur dan syarat yang harus dipenuhi oleh konsumen.

Fahmiawati selaku Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA) mengatakan apabila terdapat konsumen yang mengalami kerugian berupa keterlambatan hal ini tentunya salah satu pihak yaitu pihak penyedia jasa atau pengangkut telah melanggar salah satu hak konsumen yaitu pada Pasal 4 huruf h UUPK yang mengatur tentang “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

Penjelasan yang telah disampaikan oleh Fahmiawati tersebut dapat dilihat bahwa konsumen memiliki hak apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian hal ini juga termasuk kedalam keterlambatan pengiriman, dikarenakan keterlambatan tersebut membuat konsumen merasa dirugikan baik secara materiil atau imateriil. Sudah seharusnya pihak penyedia jasa atau pengangkut berkewajiban memberikan ganti rugi mengenai hal tersebut.

YaPKA memiliki peran dalam melakukan upaya penyelesaian terhadap penerima barang yang mengalami kerugian dalam layanan jasa pengiriman barang yaitu dengan memberikan himbauan kepada pelaku usaha, bahwa pelaku usaha harus memberikan hak-hak sebagaimana yang telah di atur. Pelaku usaha tidak hanya sekedar menerima ongkos saja namun juga memastikan bahwa paket dapat dikirimkan dengan baik serta tepat waktu.

YaPKA dalam hal penyelesaian terhadap penerima barang yang mengalami kerugian dalam jasa pengiriman barang, pada tahap awal yang dilakukan pihak YaPKA akan menerima

pengaduan dari pihak penerima barang, pengaduan tersebut dapat dilakukan melalui via WhatsApps, sms, surat ataupun melalui via telepon. Pada tahap selanjutnya YaPKA akan menelaah terlebih dahulu terhadap aduan yang di sampaikan penerima barang, apakah pengaduan tersebut masuk ranah YaPKA jika tidak masuk maka pihaknya tidak menindak lanjuti namun jika termasuk ranahnya YaPKA maka akan di tindak lanjuti. Tahap akhir pihak yang melakukan pengaduan harus membuat surat pengaduan resmi kepada YaPKA, bahwa surat tersebut dijadikan tanda bukti bahwa seseorang ataupun sekelompok orang yang dirugikan telah mengadu di YaPKA, isi dari surat tersebut antara lain:

1. Identitas pengadu;
2. Kontens /kerugian yang derita;
3. Kepada siapa pengaduan tersebut dilaporkan;
4. Waktu/tempat;
5. Bukti.

Pengaduan tersebut di tindak lanjuti seperti dalam hal jasa pengiriman barang akan di berikan surat kepada pihak-pihak yang terkait dalam permasalahan tersebut. Selanjutnya dilakukan mediasi dan apabila para pihak sepakat berdamai maka permasalahan tersebut diselesaikan secara damai dengan ganti rugi sesuai dengan kesepakatan yang telah di sepakati, namun juga dalam kenyataannya masi terdapat perusahaan eskpedisi yang tidak merasa bersalah atas kerugian yang diderita si penerima barang. Untuk pihak yang tidak sepakat atas hasil mediasi dapat dilanjutkan pada tahap penyelesaian sengketa secara litigasi namun itu sudah tidak termasuk penyelesaian sengketa di YaPKA.⁶

Fahmiawati selaku Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA) dan apa yang telah disampaikan sebelumnya dapat dianalisis bahwa peran YaPKA dalam melakukan penyelesaian masalah yang dialami oleh konsumen yang mengalami kerugian dalam layanan jasa pengiriman barang adalah dengan memberikan himbauan terhadap pelaku usaha dalam hal ini adalah PT. *Global Jet Express* cabang Banda Aceh untuk dapat memberikan hak-hak konsumen serta dapat memastikan bahwa paket yang dikirimkan dapat terkirim dengan baik dan tepat waktu.

Hasil penelitian diatas dapat dianalisis bahwa praktek penyelenggaraan ganti rugi oleh pihak pengangkut yang dalam hal ini adalah PT. *Global Jet Express* cabang Banda Aceh pada keterlambatan pengiriman yang alami oleh konsumen, apabila keterlambatan pengiriman barang disebabkan oleh kelalaian pihak pengangkut maka PT. *Global Jet Express* akan

⁶ Fahmiawati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, *wawancara*, 09 September 2022.

bertanggung jawab namun harus sesuai dengan prosedur yang ada, diantaranya dengan adanya bukti keterlambatan dari pihak penerima barang dan membuktikan bahwa terjadinya keterlambatan tersebut merupakan mutlak karena kesalahan dari pihak PT. *Global Jet Express*, walaupun dalam hal ini PT. *Global Jet Express* cabang Banda Aceh tidak berkewajiban untuk bertanggung jawab kepada penerima barang dikarenakan tidak adanya hubungan hukum diantara mereka melainkan hubungan hukum yang terjadi adalah antara penerima barang dan pengirim barang.

KESIMPULAN

1. Faktor penyebab terjadinya keterlambatan pengiriman barang oleh PT. *Global Jet Express* (*J&T Express*) yang dialami kepada konsumen dapat disebabkan diantaranya: faktor alam dan bukan alam yang penyebab terjadinya tidak dapat diprediksi, faktor kesalahan manusia (*human error*) yang disebabkan karena kurangnya kerja sama antar tim sehingga menyebabkan barang tidak sampai tepat waktu, faktor overload yang terjadi karena penumpukan barang akibat banyaknya pengiriman dari konsumen.
2. Penyelesaian terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat keterlambatan pengiriman barang oleh pihak pengangkut dengan melakukan pengaduan kepada PT. *Global Jet Express* yang kemudian akan ditindak lanjuti dan diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku dan penerima barang harus menyertakan bukti pengiriman barang untuk memenuhi proses pengaduan tersebut, walaupun dalam hal ini PT. *Global Jet Express* cabang Banda Aceh tidak berkewajiban untuk bertanggung jawab kepada penerima barang dikarenakan tidak adanya hubungan hukum yang terikat diantaranya.

DAFTAR PUSTAKA

Hosea Irlano Mamuya dan Aminah Suradi, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT JNE Di Semarang”, *Jurnal Diponegoro Law Review*, Semarang: Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Vol. 04, No. 04, 2019.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.