

**MASALAH-MASALAH HUKUM YANG MUNCUL DALAM  
PELAKSANAAN PENGIRIMAN BARANG DALAM PERSPEKTIF  
HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(Studi pada PT. JNE Cabang Yogyakarta)**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**FEBRINA SUCI DWI SAWITRI**

**No. Mahasiswa: 14410586**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA**

**2018**

**MASALAH-MASALAH HUKUM YANG MUNCUL DALAM  
PELAKSANAAN PENGIRIMAN BARANG DALAM PERSPEKTIF  
HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(Studi pada PT. JNE Cabang Yogyakarta)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum  
Universitas Islam Indonesia  
Yogyakarta**



**Oleh :**

**FEBRINA SUCI DWI SAWITRI**

**No. Mahasiswa: 14410586**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2018**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

MASALAH-MASALAH HUKUM YANG MUNCUL DALAM PELAKSANAAN  
PENGIRIMAN BARANG DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN  
KONSUMEN

(Studi pada PT. JNE Cabang Yogyakarta)

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk Diajukan  
ke Depan Tim Penguji dalam ujian Tugas Akhir/Pendadaran  
pada Tanggal 9 Februari 2018



Yogyakarta, 9 Februari 2018

Dosen Pembimbing,

  
Dr. M. Syamsudin, S.H., M.H.

NIK. 954100104



**MASALAH-MASALAH HUKUM YANG MUNCUL DALAM  
PELAKSANAAN PENGIRIMAN BARANG DALAM PERSPEKTIF  
HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(Studi pada PT. JNE Cabang Yogyakarta)**

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam  
Ujian Tugas Akhir/Pendadaran  
pada tanggal 10 April 2018 dan Dinyatakan **LULUS**

Yogyakarta, 10 April 2018

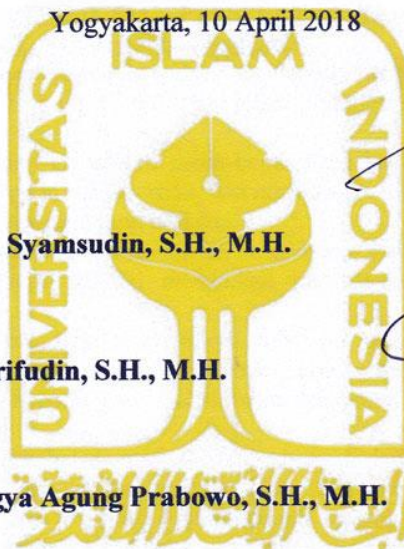
**Tim Penguji**

**Tanda Tangan**

1. Ketua : Dr. M. Syamsudin, S.H., M.H.

2. Anggota : Ery Arifudin, S.H., M.H.

3. Anggota : H. Bagya Agung Prabowo, S.H., M.H.



Mengetahui :

Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Fakultas Hukum

Dekan,

**(Dr. Aunur Rahim Faqih, S.H., M.Hum.)**

NIK. 844100101

SURAT PERNYATAAN  
ORISINALITAS KARYA TULIS ILMIAH BERUPA TUGAS AKHIR MAHASISWA  
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA



Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama. : Febrina Suci Dwi Sawitri

No. Mahasiswa : 14410586

Adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah melakukan penulisan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa Skripsi dengan judul :

MASALAH-MASALAH HUKUM YANG MUNCUL DALAM PELAKSANAAN PENGIRIMAN BARANG DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi pada PT. JNE Cabang Yogyakarta).

Karya ilmiah ini telah saya ajukan kepada Tim Penguji dalam ujian Pendadaran yang diselenggarakan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Sehubungan dengan hal tersebut, saya menyatakan :

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri yang dalam penyusunannya tunduk pada kaidah, etika, dan norma-norma sebuah penulisan karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Bahwa saya menjamin hasil karya ilmiah ini benar-benar asli (orisinil), bebas dari unsur-unsur yang dikategorikan sebagai melakukan perbuatan penjiplakan karya ilmiah (plagiat).
3. Meskipun secara prinsip hak milik karya tulis ini ada pada saya, namun demi kepentingan akademik dan pengembangannya saya memberikan wewenang kepada perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakannya sebagaimana mestinya.

Selanjutnya berkaitan dengan hal di atas (terutama butir 1 dan 2) saya sanggup menerima sanksi administrative ataupun sanksi pidana jika saya melakukan pelanggaran atas pernyataan tersebut, saya juga akan bersikap kooperatif apabila pelanggaran ini terjadi dan melakukan pembelaan terhadap hak-hak saya, serta melakukan penandatanganan berita acara tentang hak dan kewajiban saya di depan Majelis atau Tim Fakultas Hukum UII yang ditunjuk oleh fakultas, apabila ada tanda-tanda plagiat disinyalir ada/terjadi pada karya tulis ilmiah saya ini. Demikian surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya dalam kondisi sehat jasmani maupun rohani, serta dengan sadar tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 9 Februari 2018

Yang membuat pernyataan



(Febrina Suci Dwi Sawitri)

NIM. 14410586

## ***CURRICULUM VITAE (CV)***

1. Nama Lengkap : Febrina Suci Dwi Sawitri
2. Tempat Lahir : Seputih Jaya
3. Tanggal Lahir : 15 Februari 1996
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Golongan Darah : O
6. Alamat Terakhir : Jalan Taman Siswa, Gang Permadi Nomor 1552  
Nyutran MG II, Wirogunan, Mergangsan,  
Yogyakarta.
7. Alamat Asal : Lingkungan II Gedong Sari, RT. 07 RW. 03,  
Seputih  
Jaya, Gunung Sugih, Lampung Tengah, Lampung.
8. Identitas Orang Tua
  - a. Nama Ayah : Sudahono, S.Kep.  
Pekerjaan Ayah : PNS
  - b. Nama Ibu : Widyawati  
Pekerjaan Ibu : Wiraswasta
9. Alamat Orang Tua : Lingkungan II Gedong Sari, RT. 07 RW. 03,  
Seputih  
Jaya, Gunung Sugih, Lampung Tengah, Lampung.
10. Riwayat Pendidikan
  - a. SD : SD Negeri III Terbanggi Besar
  - b. SMP : SMP Negeri III Terbanggi Besar
  - c. SMA : SMA Negeri I Terbanggi Besar
  - d. PT : Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia
11. Organisasi : 1. Osis SMP Negeri III Terbanggi Besar  
2. Lembaga Eksekutif Mahasiswa Fakultas Hukum  
UII
12. Hobby : Membaca dan Travelling

## MOTTO

Karena sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.

(Q.S. Al-Insyiroh : 5)

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.

(Q.S. Al-Baqarah : 286)

*Laa haula wa La Quwata illa billah*

Ya Allah tiada kekuatan (daya dan upaya) melainkan pertolongan dari MU.



## PERSEMBAHAN

*Skripsi ini penulis persembahkan kepada :*

*Ayahku dan Ibuku tercinta yang selalu memberikan doa dan restu serta semangat, dukungan, nasehat dan motivasi yang tiada hentinya kepada penulis selama ini.*

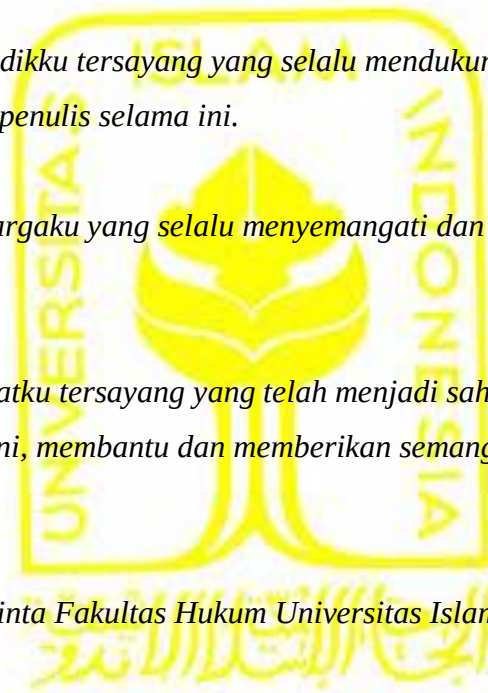
*Kakakku dan Adikku tersayang yang selalu mendukung, memotivasi dan menyemangati penulis selama ini.*

*Keluarga-keluargaku yang selalu menyemangati dan memotivasi penulis selama ini.*

*Sahabat-sahabatku tersayang yang telah menjadi sahabat yang baik, yang selalu menemani, membantu dan memberikan semangat kepada penulis selama ini.*

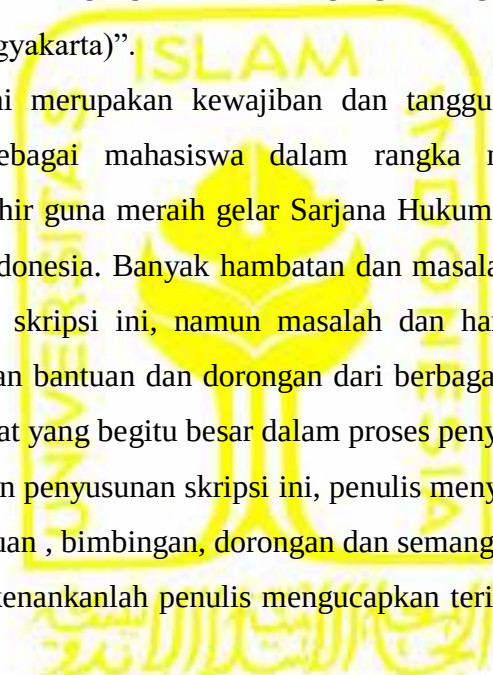
*Kampusku tercinta Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.*

*Para pembaca.*



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

*Alhamdulillah* Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : “MASALAH-MASALAH HUKUM YANG MUNCUL DALAM PELAKSANAAN PENGIRIMAN BARANG DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi pada PT. JNE Cabang Yogyakarta)”.

Penulisan skripsi ini merupakan kewajiban dan tanggung jawab yang harus penulis jalankan sebagai mahasiswa dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan tugas akhir guna meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Banyak hambatan dan masalah yang penulis hadapi pada saat penulisan skripsi ini, namun masalah dan hambatan tersebut dapat penulis hadapi dengan bantuan dan dorongan dari berbagai yang semuanya telah memberikan semangat yang begitu besar dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa semua itu tidak lepas dari bantuan , bimbingan, dorongan dan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah S.W.T karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar.
2. Yang terhormat, Bapak Nandang Sutrisno, S.H., M.Hum., LL.M., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
3. Yang terhormat, Bapak Dr. H. Aunur Rohim Faqih, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, terimakasih atas fasilitas dan kemudahan yang diberikan kepada penulis selama menempuh studi di Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

4. Yang terhormat, Bapak Dr. M. Syamsudin, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing penulis dengan sabar serta banyak meluangkan waktunya dan memberikan saran, masukan, ilmu, pembelajaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Yang terhormat, mbak Inda Rahadiyan, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing penulis selama masa perkuliahan.
6. Yang terhormat, seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia atas segala ilmu dan pengalaman yang diberikan kepada penulis.
7. Yang terhormat, seluruh Staf Akademik dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia atas arahan dan bantuan yang diberikan kepada penulis.
8. Pimpinan JNE Agen Kadin, Ibu Henrica Edra Sulastri, S.E., yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian serta memberikan informasi yang transparan sesuai dengan kebutuhan penulis.
9. Orang tua ku tercinta, Sudahono dan Widyawati terimakasih telah memebaskan dan mendidik sampai saat ini serta memberikan kasih sayang, semangat, nasehat, dukungan, restu dan doa yang tiada henti kepada Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kakakku tersayang Dyah Ayu Wella Dagusta dan Adikku tersayang Dzakwan Faishal serta keluarga ku semuanya terima kasih atas segala doa, dukungan dan semangat yang diberikan kepada penulis.
11. Sahabat-sahabatku tercinta, Andi Sabriani, Siti Namira A. Siara, Firda Adliah, Septiana Wahyuningtyas, Reza Dwi Syahputra, Rico Yodi Tri Utama terima kasih telah menjadi sahabat yang baik, yang telah memberikan motivasi, dukungan, semangat dan doa kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabatku tersayang, Putri Anggraini, Bella Mulia Grandya, Nadea Fiky, Vinna Khairunnisa yang telah mendoakan, memotivasi, membantu dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. KKN UNIT 325, Mega, Renita, Ipung, Kindhy, Reza, Tawi, Raras, dan Titis serta seluruh warga Dusun Bandungrejo terima kasih atas kekeluargaan,

kebersamaan, perhatian dan pembelajaran selama penulis melakukan kuliah kerja nyata sehingga banyak ilmu dan pengalaman yang penulis dapatkan.

14. Teman-temanku di Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

*Wassalamu'alaikum, Wr. Wb*

Yogyakarta, 9 Februari 2018

Penulis



(Febrina Suci Dwi Sawitri)

NIM. 14410586

## DAFTAR ISI

|                                                              |      |
|--------------------------------------------------------------|------|
| Halaman Cover.....                                           | i    |
| Halaman Persetujuan .....                                    | ii   |
| Halaman Pengesahan .....                                     | iii  |
| Halaman Pernyataan.....                                      | iv   |
| Curriculum Vitae .....                                       | vi   |
| Halaman Motto.....                                           | vii  |
| Halaman Persembahan .....                                    | viii |
| Kata Pengantar .....                                         | ix   |
| Daftar Isi.....                                              | xii  |
| Abstrak .....                                                | xiv  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                                     |      |
| A. Latar Belakang .....                                      | 1    |
| B. Rumusan Masalah.....                                      | 7    |
| C. Tujuan Penelitian .....                                   | 8    |
| D. Manfaat Penelitian .....                                  | 8    |
| E. Orisinalitas Penelitian .....                             | 9    |
| F. Kerangka Teori .....                                      | 10   |
| G. Metode Penelitian .....                                   | 23   |
| H. Sistematika Penulisan .....                               | 26   |
| <b>BAB II KAJIAN NORMATIF PERJANJIAN PENGANGKUTAN BARANG</b> |      |
| A. Perjanjian Pada Umumnya .....                             | 28   |
| 1. Pengertian Perjanjian .....                               | 28   |
| 2. Asas-asas Perjanjian .....                                | 29   |
| 3. Syarat-Syarat Sah Perjanjian .....                        | 31   |
| 4. Akibat Perjanjian .....                                   | 32   |
| 5. Wanprestasi .....                                         | 34   |
| 6. Keadaan Memaksa ( <i>Force Majeur/Overmacht</i> ) .....   | 36   |
| B. Perjanjian Pengangkutan Barang .....                      | 40   |
| 1. Pengertian Perjanjian Pengangkutan .....                  | 40   |

|                                                                                                                                |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2. Pengertian Perjanjian Pengangkutan/Pengiriman Barang .....                                                                  | 44  |
| 3. Asas Perjanjian Pengangkutan .....                                                                                          | 45  |
| 4. Pihak-Pihak dalam Pengangkutan/Pengiriman Barang .....                                                                      | 47  |
| 5. Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut dalam Pengiriman Barang .....                                                             | 49  |
| 6. Perjanjian Baku/Kalusula Baku .....                                                                                         | 52  |
| C. Perlindungan Konsumen dalam Pengangkutan Barang .....                                                                       | 56  |
| 1. Pengertian Perlindungan Konsumen dalam Pengangkutan Barang .....                                                            | 56  |
| 2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....                                                                                  | 59  |
| 3. Konsumen dan Pelaku Usaha .....                                                                                             | 61  |
| <b>BAB III PERMASALAHAN-PERMASALAHAN HUKUM YANG MUNCUL<br/>DALAM PELAKSANAAN PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG PADA PT.<br/>JNE</b> |     |
| A. Gambaran Umum Pelaksanaan Perjanjian Pengiriman Barang Pada PT. JNE.....                                                    | 73  |
| B. Permasalahan-Permasalahan yang Muncul dalam Pelaksanaan Perjanjian<br>Pengiriman Barang Pada PT. JNE .....                  | 85  |
| C. Tanggung Jawab PT. JNE dalam Pelaksanaan Perjanjian Pengiriman Barang .....                                                 | 94  |
| <b>BAB IV PENUTUP</b>                                                                                                          |     |
| A. Kesimpulan .....                                                                                                            | 119 |
| B. Saran .....                                                                                                                 | 123 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                                                                           | 125 |
| LAMPIRAN .....                                                                                                                 | 128 |

## ABSTRAK

PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Yogyakarta merupakan perusahaan penyedia jasa pengangkutan/pengiriman barang menyelenggarakan usahanya dengan cara memberikan layanan pengiriman barang ke tempat tujuan dengan selamat dan tepat waktu tergantung dari pilihan layanan yang digunakan. Namun, dalam suatu proses pengiriman barang dapat terjadi keterlambatan, kerusakan atau bahkan kehilangan barang kiriman, yang mana dapat diakibatkan oleh kesalahan/kelalaian PT. JNE sebagai pihak pengangkut. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk menganalisis ada atau tidaknya wanprestasi dalam pelaksanaan pengangkutan/pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. JNE serta menganalisis pelaksanaan pertanggungjawaban PT. JNE sebagai pelaku usaha atau pengangkut apabila terdapat kerugian yang timbul akibat wanprestasi dalam pelaksanaan pengangkutan/pengiriman barang. Penelitian ini dilakukan di kota Yogyakarta dengan subjek penelitian PT. JNE Cabang Yogyakarta, pihak pengirim/penerima serta Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dengan subjek penelitian dan studi kepustakaan. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif, yaitu data yang diperoleh diklasifikasikan sesuai dengan permasalahan penelitian kemudian diuraikan dengan cara menganalisis data yang diperoleh dengan metode pendekatan Perundang-undangan yaitu metode yang menitikberatkan aspek yuridis berdasarkan peraturan hukum dan praktek-praktek dalam masyarakat yang berkaitan dengan penelitian yang kemudian disusun secara sistematis sehingga diperoleh gambaran yang jelas dan lengkap sehingga dihasilkan suatu kesimpulan yang dapat menjawab perumusan masalah yang ada. Kesimpulan dari hasil penelitian yaitu setiap permasalahan yang muncul baik berupa keterlambatan, kerusakan dan kehilangan barang dalam pelaksanaan perjanjian pengangkutan/pengiriman barang sebagai akibat dari adanya kesalahan/kelalaian yang dilakukan oleh PT. JNE telah memenuhi unsur-unsur wanprestasi. Namun, PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) sebagai pihak pengangkut tidak sepenuhnya melaksanakan tanggung jawabnya, karena tidak semua kerugian yang timbul akibat dari adanya wanprestasi dapat dimintakan pertanggung jawaban kepadanya. Dalam hal terjadinya keterlambatan PT. JNE tidak dapat memberikan ganti rugi, seperti pada jenis layanan pengiriman Reguler dan OKE (Ongkos Kirim Ekonomis), PT. JNE hanya memberikan ganti kerugian apabila keterlambatan tersebut terjadi pada jenis layanan pengiriman YES (Yakin Esok Sampai). Sedangkan, dalam hal terjadinya kerusakan dan kehilangan barang PT. JNE tidak sepenuhnya bertanggung jawab sesuai dengan kerugian yang diderita, karena besarnya ganti kerugian yang diberikan oleh PT. JNE apabila timbul kerugian yaitu maksimal sebesar 10 (sepuluh) kali biaya/ongkos kirim.

*Kata kunci : PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir, Pengangkutan, Wanprestasi, Tanggung Jawab.*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terus berkembang setiap waktu, oleh karena itu masyarakat harus mengikuti setiap perubahan dan perkembangan zaman. Perkembangan ini berdampak pada kebutuhan baik primer maupun sekunder masyarakat. Bersamaan dengan segala kemajuan tersebut, seseorang memiliki kebutuhan yang ingin segera terpenuhi secara cepat. Salah satunya yaitu dalam pengiriman barang.

Kebutuhan masyarakat tentang keinginannya dalam penyediaan segala bentuk barang dengan cepat ini, diwujudkan oleh banyak jasa ekspedisi pengiriman barang seperti JNE, TIKI, dan POS Indonesia. Banyaknya masyarakat yang tertarik dalam menggunakan jasa ini menjadi sangat penting dan dibutuhkan, karena dapat membantu dalam proses pengiriman barang dari satu daerah ke daerah lain maupun antar pulau dan antar negara. Penyedia layanan jasa ekspedisi pengiriman barang yang bermunculan ini tentu harus memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan terhadap konsumen.

Salah satu perusahaan jasa pengiriman barang yang sering digunakan oleh konsumen yaitu PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR yang selanjutnya disebut JNE. JNE merupakan perusahaan dalam bidang kurir ekspres dan logistik yang berkantor pusat di Jakarta, Indonesia. Seiring

dengan berkembangnya bisnis jasa pengiriman barang, PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) juga semakin berkembang ditandai dengan banyaknya cabang dan agen-agen JNE yang tersebar diseluruh Indonesia, salah satunya di Yogyakarta.

Pihak perusahaan pengiriman barang tersebut menyelenggarakan usahanya dengan cara memberikan layanan pengiriman barang ke tempat tujuan dengan selamat dan tepat waktu tergantung dari pilihan layanan yang digunakan. Adapun pilihan jenis layanan yang ditawarkan tersebut beragam sesuai dengan estimasi waktu sampainya paket ke tempat tujuan, mulai dari seminggu, beberapa hari, hingga satu hari saja (kilat). Di lain pihak, pengguna jasa pengiriman barang ini berkewajiban membayar sejumlah uang tertentu sebagai ongkos untuk mengirim barangnya. Adanya perusahaan pengiriman barang ini tentunya memudahkan pekerjaan manusia, karena faktor efisiensi yang ditawarkannya baik dari segi waktu maupun biaya.

Proses pengiriman barang oleh JNE dimulai pada saat konsumen/pengirim datang ke agen JNE dengan membawa suatu/sejumlah barang yang telah disiapkan untuk dikirim. Kemudian pihak JNE mengecek kelengkapan barang tersebut, dari jumlah barang yang akan dikirim tersebut maka akan dikeluarkan suatu dokumen atau surat perjanjian pengiriman barang yang selanjutnya harus ditandatangani oleh konsumen/pengirim, yang berarti bahwa konsumen telah menyetujui syarat-syarat atau klausul-klausulnya baik mengenai syarat, ketentuan, akibat dan risiko dari pengiriman barang tersebut.

Perlindungan terhadap hak-hak bagi pengirim dan penerima sebagai pengguna jasa di Indonesia telah diatur sejak lama. Hukum perlindungan konsumen merupakan hukum yang berlaku untuk melindungi hak-hak bagi pengguna jasa tersebut. Hukum perlindungan konsumen bertujuan untuk mencegah tindakan-tindakan pelaku usaha yang merugikan konsumen. Pada tanggal 20 April 1999 Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan dan mengundangkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) ini diharapkan dapat membidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan segala hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang dimiliki terhadap pelaku usaha dimana dikatakan bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.<sup>1</sup>

Di dalam suatu proses pengiriman barang tidak dapat dipungkiri bahwa dapat terjadi kemungkinan barang itu mengalami keterlambatan atau kerusakan, dan kehilangan yang dikarenakan satu dan banyak hal, antara lain : kecelakaan, tertukar atau salah alamat pengiriman, keteledoran kurir, dan banyak hal lainnya. Hal-hal yang tidak dapat terprediksi seperti itulah yang dapat menyebabkan barang menjadi terlambat sampai di tempat tujuan ataupun rusak yang menyebabkan konsumen menjadi dirugikan.

---

<sup>1</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Cetakan Kedua, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, Hlm. 2.

Proses pengiriman yang dilakukan oleh suatu pihak ekspedisi penyedia layanan pengiriman barang, sebelumnya telah terjadi kesepakatan dimana konsumen dengan sukarela menyerahkan barang yang ingin dikirimkan, dan dari pihak penyedia jasa menawarkan berbagai jenis pengiriman juga bentuk asuransi untuk mencegah terjadinya kerusakan barang ataupun kehilangan barang. Namun apabila tetap terjadi kerusakan ataupun kehilangan konsumen berhak untuk menuntut ganti rugi atau pertanggung jawaban kepada pihak penyedia layanan dan jasa, sesuai dengan peraturan perundang undangan yang mengatur tentang hak-hak konsumen. Apabila terjadi kelalaian yang disebabkan oleh penyedia jasa, konsumen berhak untuk melaporkan ke pihak yang berwajib apa bila tidak ada tindak lanjut dari penyedia layanan dan jasa pengiriman barang tersebut sesuai perjanjian yang sebelumnya telah dibuat.

Pasal 19 ayat (1) UUPK mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha yang menyebutkan bahwa : “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau perdagangan.” Ganti rugi sebagaimana dimaksud tersebut 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.

Pelaksanaan pengiriman barang pun biasanya tidak berjalan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Dalam proses pengiriman barang sering terjadi keterlambatan yang disebabkan oleh kelalaian perusahaan PT.

JNE. Selain adanya keterlambatan pengiriman barang juga ada pula masalah lain yang timbul dari pengguna jasa pengiriman PT. JNE yakni adanya barang/dokumen milik konsumen yang rusak dan hilang dikarenakan oleh beberapa faktor internal maupun faktor eksternal yang berasal dari pihak PT. JNE itu sendiri. Faktor adanya bencana alam, kurangnya ketelitian pihak PT. JNE dalam pengiriman barang, kecelakaan pada saat petugas mengirimkan barang, lupa mencantumkan kode pada barang yang menyebabkan salah alamat dalam pengantaran, dan masih banyak alasan lain yang menyebabkan barang menjadi terlambat, rusak atau hilang dalam pengantaran.

Masalah yang sering terjadi pada PT. JNE Yogyakarta adalah keterlambatan pengiriman yang tidak sesuai dengan waktu yang telah diperjanjikan sebelumnya. Ada berbagai macam alasan yang menyebabkan keterlambatan tersebut, alasan yang paling sering terjadi di PT. JNE adalah dikarenakan *overload* (jumlah barang yang dikirim terlalu banyak dan harus menunggu untuk dikirim sesuai dengan kapasitas yang telah ditentukan).<sup>2</sup> Keterlambatan tersebut menyebabkan konsumen merasa dirugikan karena pihak penanggung jawab dari PT. JNE tidak memberi informasi atas keterlambatan yang terjadi. Keterlambatan yang tidak disertai dengan pemberitahuan atau pengumuman dari pihak PT. JNE kepada para konsumen berpotensi melanggar Pasal 7 UUPK yang menyebabkan kerugian pada konsumen.

---

<sup>2</sup> [www.jne.co.id](http://www.jne.co.id) diakses pada hari Senin tanggal 9 Oktober 2017 Pukul 20.30 WIB

Banyak pengaduan akan keterlambatan barang ataupun kehilangan dan kerusakan barang namun tidak ada tindak lanjut dari penyedia jasa layanan pengiriman barang. Konsumen yang tidak memiliki pengetahuan yang cukup akan hak-hak yang dimilikinya sebagai konsumen juga menyebabkan penyedia jasa menganggap ini bukanlah suatu hal yang serius. Pada umumnya PT. JNE hanya berlindung di balik penerapan klausula baku, yang telah ditandatangani oleh kedua belah yakni pihak PT. JNE dan pihak konsumen, yang terdapat dalam bukti resi pengiriman. Dalam hal ini menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah dan tidak memiliki kesempatan untuk menerima atau menolak perjanjian karena faktor kebutuhan.<sup>3</sup>

Jika dilihat lebih lanjut, dalam hal ini konsumen ternyata dihadapkan pada persoalan lemahnya kesadaran dan ketidaktahuan konsumen di Indonesia, mereka kurang mengetahui hak-haknya sebagai konsumen.<sup>4</sup> Hak-hak yang dimaksud misalnya bahwa konsumen ternyata tidak memiliki posisi tawar yang berimbang dengan pihak pelaku usaha. Hal ini terlihat sekali pada perjanjian baku yang tidak informatif dan tidak dapat ditawar-tawar lagi.<sup>5</sup>

Masalah keterlambatan dan kerusakan pengiriman barang yang dipersalahkan adalah bukan hanya tanggung jawab dari pihak PT. JNE tidak terlepas dari melakukan kesalahan baik sebelum atau sesudah barang tersebut diangkut oleh pengangkut. Oleh sebab itu, penting sekiranya untuk

---

<sup>3</sup> Abdul Halim Barakatullah, *Hak-hak Konsumen*, Bandung, Nusa Media, 2010, Hlm. 14.

<sup>4</sup> John Pieries dan Wiwik Sri Widiarty, *Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Pelangi Cendekia, 2007, hlm. 5.

<sup>5</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *op.cit.*, hlm. 3.

mengetahui bagaimana tanggung jawab PT. JNE dan perlindungan hukum bagi masyarakat yang menggunakan layanan pengiriman barang melalui PT. JNE. Dalam hal ini penulis tertarik untuk mengkaji mengenai masalah perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pengiriman tersebut. Hal ini diperlukan untuk menambah pengetahuan konsumen apabila merasa dirugikan dan tidak terpenuhi haknya sebagai konsumen, sehingga konsumen lebih berani untuk menempuh jalur hukum dan memperjuangkan haknya sebagai konsumen yang telah membayar dan mempercayakan barang yang ingin dikirim melalui jasa pengiriman.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Betulkah telah terjadi wanprestasi dalam pelaksanaan pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. JNE Yogyakarta?
2. Bagaimana tanggung gugat hukum PT. JNE sebagai pelaku usaha atas terjadinya wanprestasi dalam pelaksanaan pengiriman barang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian dalam rangka penyusunan skripsi ini mempunyai tujuan yang hendak dicapai, sehingga penulisan skripsi ini akan lebih terarah dan dapat mencapai sasarannya. Adapun penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis ada atau tidaknya wanprestasi dalam pelaksanaan pengiriman barang yang dilakukan oleh pengiriman PT. JNE Yogyakarta.
2. Menganalisis pelaksanaan pertanggungjawaban PT. JNE sebagai pelaku usaha dalam pelaksanaan pengiriman barang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **a. Manfaat Akademis**

Skripsi ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi ilmu pengetahuan khususnya untuk menambah wawasan bagi kalangan akademik tentang perlindungan konsumen dalam kaitannya dengan penggunaan jasa pengiriman barang pada PT. JNE Yogyakarta.

##### **b. Manfaat Praktis**

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi semua pihak yang terkait dengan pengguna jasa pelayanan pengiriman barang PT. JNE dan bagi kalangan penegak hukum untuk mengetahui bagaimanakah aspek hukum perlindungan konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman barang pada PT. JNE Yogyakarta.

#### **E. Orisinalitas Penelitian**

Berdasarkan penelusuran yang dilakukan oleh penulis dari beberapa penelitian sebelumnya, ada beberapa kajian atau tinjauan yang membahas tentang “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengangkutan/Pengiriman Barang” yaitu sebagai berikut:

Satria Adjie Bayu Priangga, dengan judul, “Tanggung Gugat Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Konsumen yang Kehilangan Barang Ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di BPSK Kota Surabaya)” menjelaskan bahwa perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang yang berperan sebagai pelaku usaha dalam menjalankan usahanya mempunyai kewajiban dan tanggung jawab sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 7 dan Pasal 19 UUPK. Adapun upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen yang telah dirugikan akibat kehilangan barang yaitu melalui jalur non litigasi atau di luar pengadilan yaitu melalui BPSK.<sup>6</sup> Karena itu penelitian ini berbeda dengan tema yang penulis teliti yaitu tentang upaya yang diberikan oleh pihak PT. JNE Cabang Yogyakarta itu sendiri sebagai pelaku usaha, sedangkan di penelitian ini menjelaskan tentang perlindungan konsumen yang diberikan BPSK.

Novita Kharin Widiastri, dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Ditinjau dari UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Solo”, menjelaskan bahwa keberadaan PT. Pos sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pos dan telekomunikasi di Indonesia sudah cukup lama. Berdasarkan hal itu, maka banyak masyarakat menggunakan jasa-jasa pelayanan dari PT. Pos, salah satunya adalah jasa

---

<sup>6</sup> Satria Adjie Bayu Priangga, “Tanggung Gugat Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Konsumen yang Kehilangan Barang Ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di BPSK Kota Surabaya)”, *Skripsi*, Fakultas Hukum UPN “Veteran”, Jawa Timur, 2012.

pengiriman barang. Dalam pengiriman barang ada kemungkinan bahwa barang yang dikirim tersebut akan hilang, sehingga konsumen pengirim barang tentu sangat dirugikan akan hal itu. Dengan banyaknya kerugian yang diderita oleh konsumen pengguna jasa PT. Pos maka UUPK diharapkan menjadi titik baik dalam usaha untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen.<sup>7</sup> Dalam skripsi tersebut membahas mengenai perlindungan konsumen dari jasa pengiriman barang yang lebih fokus kepada kasus kehilangan, sedangkan yang penulis teliti yaitu cakupan perlindungan konsumen yang lebih berfokus kepada kerusakan dan keterlambatan pengiriman barang

## **F. Kerangka Teori**

Sudikno Mertokusumo menjelaskan yang dimaksud dengan hukum adalah kumpulan peraturan atau kaidah yang mempunyai isi yang bersifat umum dan normatif, dikatakan umum karena berlaku bagi setiap orang sedangkan normatif karena menentukan apa yang seharusnya dilakukan, dan apa yang tidak boleh dilakukan serta menentukan bagaimana cara untuk melaksanakan kepatuhan pada kaidah-kaidah.<sup>8</sup>

Pada hakikatnya perlindungan hukum adalah suatu perbuatan hal melindungi subjek-subjek hukum dengan peraturan perundang-undangan

---

<sup>7</sup> Novita Kharin Widiastri, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Ditinjau dari UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Solo", *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Jember, 2014.

<sup>8</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Liberty, Yogyakarta, 1991, hlm. 38.

yang berlaku dan pelaksanaannya dapat dipaksakan dengan suatu sanksi.<sup>9</sup> Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah perlindungan harkat dan martabat dan pengakuan terhadap hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum dalam negara hukum dengan berdasarkan pada ketentuan hukum yang berlaku di negara tersebut guna mencegah terjadinya kesewenang-wenangan. Perlindungan hukum itu pada umumnya berbentuk suatu peraturan tertulis, sehingga sifatnya lebih mengikat dan akan mengakibatkan adanya sanksi yang harus dijatuhkan kepada pihak yang melanggarnya.<sup>10</sup>

Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua yakni perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif subjek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk definitif. Tujuannya untuk mencegah terjadinya suatu sengketa. Sedangkan perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang timbul.<sup>11</sup>

Dalam memberikan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen maka lahirlah istilah perlindungan konsumen. Perlindungan Konsumen adalah suatu istilah yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk

---

<sup>9</sup> *Ibid*

<sup>10</sup> Satjipto Rahardjo, *Sisi – Sisi lain Dari Hukum Di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm. 121.

<sup>11</sup> Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm. 2.

memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.<sup>12</sup>

Pengertian perlindungan konsumen menurut UUPK dalam Pasal 1 angka 1 disebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan Konsumen merupakan masalah kepentingan manusia, oleh karena menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkan. Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi serta menjamin kepastian hukum;
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha;
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;
4. Memberikan perlindungan pada konsumen dari praktek usaha yang menipu dan menyesatkan;
5. Mengadukan pelanggaran, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang lain.<sup>13</sup>

Menurut pendapat Az Nasution bahwa hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, maka dapat dikatakan hukum

---

<sup>12</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 1.

<sup>13</sup> Husni Syawali dan Neni Srilmaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 7.

konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.<sup>14</sup>

Dalam kegiatan pengiriman barang, terdapat dua pihak yang melakukan hubungan hukum yaitu pihak perusahaan pengiriman barang yang bertindak sebagai pihak pelaku usaha/penyedia jasa dan pihak pengguna jasa pengiriman barang. Dalam Pasal 1 angka 3 UUPK menyebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Konsumen menurut Pasal 1 angka 2 UUPK adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dalam pengiriman barang, pengguna jasa pengiriman barang termasuk ke dalam kategori konsumen karena menggunakan jasa yang tersedia di masyarakat berupa jasa pengiriman barang untuk suatu kegunaan tertentu, dalam hal ini untuk kepentingan pribadi dan tidak untuk diperdagangkan.

Para pihak dalam kegiatan pengiriman barang ini terikat dalam suatu hubungan perdata dalam bentuk perikatan. Berdasarkan Pasal 1313 KUH

---

<sup>14</sup> Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 9 .

Perdata menyebutkan suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Perjanjian pelayanan jasa pengiriman barang termasuk perjanjian timbal balik dan konsensual, menurut Abdul Kadir Muhammad perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang memberikan hak dan kewajiban kepada kedua belah pihak. Perjanjian konsensual adalah perjanjian yang terjadinya itu baru dalam tahap menimbulkan hak dan kewajiban saja bagi para pihak.<sup>15</sup>

Setiap konsumen yang akan menggunakan jasa pengiriman barang, kepadanya akan diberikan formulir pengiriman barang yang isinya telah ditentukan terlebih dahulu oleh pihak JNE Cabang Yogyakarta dan harus ditaati oleh pengguna jasa pengiriman barang. Hal ini menunjukkan bahwa perjanjian pelayanan jasa pengiriman barang termasuk perjanjian baku.

Perjanjian baku merupakan istilah dari *Standard Contract* yaitu suatu perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Yang mana perjanjian ini hampir seluruh klausul-klausulnya dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.<sup>16</sup>

Pasal 1 angka 10 UUPK mendefinisikan, klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi

---

<sup>15</sup> Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, PT. Citra Aditya, Bandung, 1990, hlm. 203

<sup>16</sup> Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Pandang Perjanjian Baku (Standar)*, Binacipta, Bandung, 1986, hlm. 58

oleh konsumen. Klausula baku biasanya dibuat oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat, yang dalam kenyataannya biasa dipegang oleh pelaku usaha. Isi klausula baku sering kali merugikan pihak yang menerima klausula baku tersebut, yaitu konsumen karena dibuat secara sepihak.

Adanya perjanjian akan menimbulkan hak dan kewajiban. Kewajiban pokok perusahaan pengangkutan barang adalah mengangkut barang serta menerbitkan dokumen angkutan. Sebagai imbalan haknya perusahaan pengangkut barang memperoleh biaya angkutan dari pengirim barang. Lebih jelasnya dalam pengangkutan barang perusahaan jasa pengiriman atau pengangkutan memiliki kewajiban lain, yaitu merawat, menjaga, dan memelihara barang yang diangkut dengan sebaik-baiknya dan menyerahkan barang yang diangkut kepada penerima dengan utuh, lengkap, tidak rusak, atau terlambat.

Mengenai pengaturan dari hak dan kewajiban pihak pelaku usaha dan pihak konsumen telah secara jelas diatur dalam ketentuan Pasal 4 sampai dengan Pasal 7 UUPK. Adapun kewajiban daripada pelaku usaha dirumuskan di dalam Pasal 7 UUPK yaitu :

1. Beritikad baik dengan melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

4. Menjamin mutu barang dan/jasa yang diproduksi dan/atau jasa yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/ jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pasal 6 UUPK menyebutkan hak-hak pelaku usaha yaitu :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban konsumen juga diatur dalam Pasal 5 UUPK, yaitu :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melaksanakan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Menurut pendapat Sidharta terdapat 4 (empat) hak dasar konsumen yang patut dilindungi, yakni :

1. Hak untuk mendapatkan keamanan ( *the right of safety* );
2. Hak untuk mendapatkan informasi ( *the right to be informed* );
3. Hak untuk memilih ( *the right to be choose* );
4. Hak untuk didengar ( *the right to be heard* ).<sup>17</sup>

Apabila dalam UUPK, hak-hak konsumen diatur dalam ketentuan Pasal 4 UUPK, yaitu :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

---

<sup>17</sup> Shidarta, *op.cit.*, hlm. 16

2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Tujuan dibuatnya perjanjian adalah untuk melaksanakan sesuatu, namun ada kalanya pelaksanaan suatu perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak tidak sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini bisa terjadi karena kesalahan yang disebabkan oleh kesengajaan ataupun kelalaian oleh para pihak. Apabila salah satu pihak tidak dapat melaksanakan apa yang telah disepakati maka pihak tersebut dinyatakan melakukan wanprestasi, sehingga

timbul suatu prinsip tanggung jawab hukum kepada para pihak yang melakukan wanprestasi tersebut.

Tanggung jawab sering diistilahkan dengan *responsibility* (*verantwoordelijkeheid*) atau terkadang disebut dengan *liability*. Tanggung jawab dalam arti *responsibility* adalah sikap moral untuk melaksanakan kewajibannya, sedangkan tanggung jawab dalam arti *liability* adalah sikap hukum untuk mempertanggung jawabkan pelanggaran atas kewajibannya atau pelanggaran atas hak pihak lain. Tanggung jawab menurut pengertian hukum adalah kewajiban memikul pertanggungan jawab dan kerugian yang diderita bila dituntut baik dalam hukum maupun dalam administrasi.

Secara umum teori tanggung jawab dalam hukum perlindungan konsumen dibedakan menjadi tiga yaitu :

1. Tanggung jawab hukum atas dasar kesalahan ( *based on fault liability* )

Tanggung jawab hukum atas dasar kesalahan terdapat dalam Pasal 1365 KUHPerdara, yang dikenal sebagai tindakan melawan hukum (*onrechtmatigdaad*). Menurut pasal tersebut setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian terhadap orang lain mewajibkan orang yang karena perbuatannya menimbulkan kerugian itu mengganti kerugian. Tanggung Jawab atas dasar kesalahan harus memenuhi unsur- unsur adanya perbuatan, kesalahan, kerugian yang

diderita dan adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.<sup>18</sup>

2. Tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability*)

Tanggung jawab praduga bersalah berarti pihak tergugat selalu dianggap bersalah sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat. Beban pembuktian seperti ini dikenal dengan sebutan beban pembuktian terbalik atau pembuktian negatif. Dasar pemikiran dari teori ini adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya, sehingga jika teori ini digunakan maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada pada pihak pelaku usaha atau penyedia jasa.

3. Tanggung jawab hukum mutlak (*liability without fault/ strict liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak ini dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha khususnya produsen barang atau jasa yang produknya merugikan konsumen. Prinsip ini menyatakan bahwa pelaku usaha harus secara mutlak bertanggung jawab atas produknya. Prinsip tanggung jawab ini menetapkan bahwa suatu tindakan dapat dihukum atas dasar perilaku berbahaya yang merugikan, tanpa mempersoalkan ada tidaknya kesengajaan atau kelalaian. Jadi kesalahan bukan sebagai faktor yang menentukan, namun

---

<sup>18</sup> *Ibid.*, hlm. 59.

adanya pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalkan adanya *force majeure*.<sup>19</sup>

Dengan demikian apabila wanprestasi tersebut terjadi, dalam hal ini PT. JNE Cabang Yogyakarta wajib untuk mengganti kerugian yang timbul seperti terdapat dalam Pasal 1239 KUHPdata yaitu “tiap-tiap perikatan untuk berbuat sesuatu, apabila si berhutang tidak memenuhi kewajibannya, mendapatkan penyelesaiannya dalam kewajiban memeberikan pengganti biaya, rugi dan bunga.” Pasal 1366 KUHPdata menyatakan bahwa “setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang kehati-hatiannya.”

Perusahaan pengiriman barang hanya bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami perusahaan tersebut akibat kerusakan dari pengiriman barang atau dokumen oleh perusahaan pengiriman barang sepanjang kerugian tersebut terjadi ketika barang atau dokumen masih berada dalam pengawasan perusahaan pengiriman barang, dengan catatan bahwa kerusakan tersebut semata-mata disebabkan karena kelalailan karyawan atau agen perusahaan pengiriman barang.

Kecuali dalam hal kerugian yang disebabkan karena keterlambatan, dimana prinsip tanggung jawab yang digunakan adalah prinsip tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability*) yakni pelaku usaha harus bisa membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Hal ini sesuai dengan Pasal 42

---

<sup>19</sup> Ni Putu Ria Dewi Marheni, Tesis : *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berkaitan Dengan pencantumn Disclaimer oleh Pelaku Usaha dalam Situs Internet*, Program Pasca Sarjana Universitas Udayana, Bali, 2013, hlm. 133.

huruf c Peraturan Pemerintah Nomor 40 tahun 1995. Sedangkan dalam UUPK telah ditentukan pula tanggung jawab bagi pelaku usaha, sebagaimana yang diungkap dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 UUPK.

Dalam hal terjadi kerugian, bila merujuk pada ketentuan Pasal 45 ayat (1) UUPK yang menyebutkan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”. Sesuai dengan ketentuan di atas, maka konsumen yang merasa dirugikan berhak menggugat pelaku usaha yang bertujuan untuk menjaminnya perlindungan konsumen itu sendiri.

## **G. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian hukum normatif, yaitu sebagai berikut:

### **1. Objek Penelitian**

Objek penelitian yang akan penulis teliti yaitu sebagai berikut:

- a. Dokumen perjanjian pengiriman barang yang terkait dengan permasalahan penelitian.
- b. Peraturan Perundang-undangan yang terkait dengan permasalahan penelitian.

## 2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang akan digunakan oleh penulis yaitu sebagai berikut:

- a. PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Agen Kadin Yogyakarta.
- b. Konsumen atau masyarakat pengguna jasa yang terkait dengan obyek penelitian yaitu PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).
- c. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

## 3. Sumber Data

Sumber data penelitian terdiri dari:

### a) Data Primer

Sumber data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan subjek penelitian yaitu para pihak yang berkaitan dengan obyek penelitian.

### b) Data Sekunder

Sumber data yang diperoleh melalui studi kepustakaan yang terdiri dari:

#### 1) Bahan Hukum Primer, berupa:

- a. Dokumen perjanjian pengiriman barang antara pengguna jasa pengiriman dengan PT. JNE.
- b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- c. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

d. Peraturan perundang-undangan lain yang berkaitan dengan objek penelitian ini.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, yaitu: buku, majalah, jurnal, surat kabar, dan lain-lain yang berhubungan dengan penelitian.

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang berupa kamus hukum dan kamus umum.

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a) Wawancara

Wawancara yang akan dilakukan yaitu dengan cara tanya jawab secara langsung dengan subyek penelitian yaitu perusahaan pengiriman barang (PT. JNE Agen Kadin Yogyakarta), pengguna jasa pengiriman barang, dan BPSK dengan menggunakan daftar pertanyaan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.

b) Studi Pustaka dan Dokumen

Studi kepustakaan dan dokumen yaitu pengumpulan bahan hukum dengan cara mempelajari buku-buku, mengkaji berbagai peraturan

Perundang-undangan atau literature yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

#### 5. Metode Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode pendekatan Perundang-undangan yaitu metode pendekatan dengan menitikberatkan aspek yuridis dan sebagai penunjang akan digunakan metode pendekatan secara hukum berdasarkan peraturan hukum dan praktek-praktek dalam masyarakat yang berkaitan dengan penelitian.

#### 6. Metode Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif, yaitu data yang diperoleh diklasifikasikan sesuai dengan permasalahan penelitian kemudian diuraikan dengan cara menganalisis data yang diperoleh dari hasil penelitian yang kemudian disusun secara sistematis sehingga diperoleh gambaran yang jelas dan lengkap sehingga dihasilkan suatu kesimpulan yang dapat menjawab perumusan masalah yang ada.

### **H. Sistematika Penulisan**

Untuk menggambarkan secara detil isi skripsi ini, disusun kerangka penulisan dalam bentuk bab-bab skripsi secara sistematis, serta memuat

alasan-alasan logis yang ditulis dalam bab-bab dan berkaitan dan keterkaitan antar satu bab dengan bab yang lain, yakni sebagai berikut:

BAB I berupa pendahuluan yang merupakan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika pembahasan. Bab ini merupakan pemaparan alasan penulis memilih judul ini sebagai judul skripsi penulis.

BAB II berisi tentang tinjauan tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Kerusakan dan Keterlambatan Pengiriman Barang (Studi pada PT. JNE Cabang Yogyakarta) secara keseluruhan, baik pengertian, manfaatnya bila digunakan, prinsip-prinsip maupun arti pentingnya dan tinjauan perjanjian pengangkutan secara umum.

BAB III menjelaskan tentang hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis serta pembahasan sesuai dengan masalah yang diangkat oleh penulis.

BAB IV merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dari pembahasan bab-bab sebelumnya, serta saran yang dapat dijadikan sebagai masukan demi terciptanya penyelesaian permasalahan perlindungan konsumen.

## **BAB II**

### **KAJIAN NORMATIF PERJANJIAN PENGANGKUTAN BARANG**

#### **A. Perjanjian pada Umumnya**

##### **1. Pengertian Perjanjian**

Secara umum pengertian perjanjian di dalam Pasal 1313 KUHPerdata adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih lainnya. Selanjutnya berdasarkan ketentuan Pasal 1338 KUHPerdata semua perjanjian yang dibuat secara sah yaitu berdasarkan syarat sahnya perjanjian, berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Berdasarkan hal tersebut jelas bahwa perjanjian merupakan suatu perbuatan yang memiliki akibat hukum antara dua orang atau lebih yang menimbulkan hak dan kewajiban antara para pihak yang pada praktiknya sudah tentu dijamin oleh hukum atau undang-undang yang berlaku dan mengatur hal tersebut.

Perjanjian menurut Subekti adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.<sup>20</sup> Perjanjian ini menimbulkan suatu hubungan hukum antara dua orang yang membuat perjanjian yang dinamakan perikatan. Menurut ketentuan Pasal 1233 KUHPerdata perikatan bersumber dari perjanjian dan undang-undang. Perikatan adalah

---

<sup>20</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT. intermasa, Jakarta, 2002, hlm. 1

hubungan hukum yang terjadi antara dua orang atau lebih, yang terletak di dalam lapangan harta kekayaan, dimana pihak yang satu berhak atas prestasi dan pihak lainnya wajib memenuhi prestasi itu.<sup>21</sup>

## **2. Asas-Asas Perjanjian**

Hukum perjanjian mengenal beberapa asas penting yang merupakan dasar kehendak pihak-pihak dalam mencapai tujuan. Beberapa asas tersebut antara lain :

### **a) Asas Kebebasan Berkontrak**

Mengandung arti bahwa setiap orang bebas mengadakan perjanjian apa saja, baik yang sudah diatur maupun yang belum diatur dalam undang-undang, asalkan tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan.<sup>22</sup> Para pihak yang membuat dan mengadakan perjanjian diperbolehkan untuk menyusun dan membuat kesepakatan atau perjanjian yang melahirkan kewajiban apa saja, selama dan sepanjang prestasi yang wajib dilakukan tersebut bukanlah sesuatu yang terlarang.<sup>23</sup>

### **b) Asas Pelengkap**

Mengandung arti bahwa ketentuan undang-undang boleh tidak diikuti oleh para pihak dan membuat ketentuan sendiri. Apabila dalam perjanjian mereka tidak ditentukan lain maka berlakulah ketentuan

---

<sup>21</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Op. Cit.*, hlm. 1.

<sup>22</sup> Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.*, hlm. 225.

<sup>23</sup> Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan yang Lahir Dari Perjanjian*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002, hlm. 46

undang-undang. Asas ini hanya mengenai hak dan kewajiban pihak-pihak saja.

c) Asas Konsensualisme

Mengandung arti bahwa perjanjian itu terjadi sejak tercapai kata sepakat (konsensus) antara pihak-pihak mengenai pokok perjanjian. Sejak saat itu perjanjian mengikat dan mempunyai akibat hukum. Perjanjian terbentuk karena adanya perjumpaan kehendak (*consensus*) dari para pihak. Kesepakatan tersebut dapat dibuat secara lisan maupun dituangkan dalam bentuk tulisan berupa akta, jika dikehendaki sebagai alat bukti.

d) Asas *Pacta Sunt Servanda*

Asas ini disebut juga dengan asas kepastian hukum, karena asas ini berhubungan dengan akibat perjanjian. Asas *Pacta Sunt Servanda* dapat disimpulkan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata, yang berbunyi “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang.” Hal ini mengandung arti bahwa perjanjian yang dibuat secara sah mempunyai kekuatan mengikat seperti undang-undang bagi pihak yang membuatnya. Hal ini mengandung arti bahwa para pihak wajib mentaati dan melaksanakan perjanjian tersebut. Lebih jauh, pihak yang satu tidak dapat melepaskan diri secara sepihak dari pihak lain. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 1338 ayat (2) yang menyatakan bahwa “Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain

dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu”.

e) Asas Itikad Baik (*Good Faith*)

Asas ini berkaitan dengan pelaksanaan suatu perjanjian. Asas itikad baik dapat dibedakan dalam pengertian subjektif dan objektif. Itikad baik dalam arti subjektif, berarti kejujuran. Hal ini berhubungan erat dengan sikap batin seseorang pada saat membuat perjanjian.

### 3. Syarat-Syarat Sah Perjanjian

Perjanjian yang sah adalah perjanjian yang memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan oleh undang-undang. Syarat sah perjanjian menurut ketentuan Pasal 1320 KUH Persata adalah sebagai berikut:

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, kedua subyek yang mengadakan perjanjian harus bersepakat atau setuju mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian yang diadakan tanpa adanya paksaan dan kekhilafan. Kesepakatan dalam perjanjian merupakan perwujudan dari kehendak dua atau lebih pihak dalam perjanjian mengenai apa yang mereka kehendak untuk dilaksanakan, bagaimana cara melaksanakannya, kapan harus dilaksanakan, dan siapa yang harus melaksanakan.<sup>24</sup>
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan, cakap untuk membuat suatu perjanjian yaitu orang yang membuat perjanjian itu harus sudah

---

<sup>24</sup> *Ibid.*, hlm. 95.

dewasa, atau sudah kawin, atau sehat pikirannya atau tidak dibawah perwalian.

- c. Suatu hal tertentu, adanya hal tertentu merupakan pokok perjanjian, objek perjanjian, prestasi yang wajib dipenuhi. Prestasi itu harus tertentu atau sekurang- kurangnya dapat ditentukan. Kejelasan mengenai pokok perjanjian atau objek perjanjian ialah untuk memungkinkan pelaksanaan hak dan kewajiban pihak-pihak.<sup>25</sup>
- d. Suatu sebab yang halal yaitu harus halal, tidak dilarang undang-undang, tidak bertentangan dengan ketertiban umum, tidak bertentangan dengan kesusilaan masyarakat.

Syarat pertama dan kedua dinamakan syarat-syarat subjektif dari suatu perjanjian, karena mengenai orang-orangnya atau subjeknya yang mengadakan perjanjian. Apabila tidak kedua syarat tersebut tidak terpenuhi maka dapat dimintakan pembatalan. Sedangkan syarat ketiga dan keempat dinamakan syarat-syarat objektif yang mengenai perjanjiannya sendiri oleh objek dari perbuatan hukum yang dilakukan, apabila kedua syarat ini tidak terpenuhi maka suatu perjanjian akan batal demi hukum, artinya suatu perjanjian yang dibuat dianggap tidak pernah ada.

#### **4. Akibat Perjanjian**

---

<sup>25</sup> Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.*, hlm. 231

Akibat dari suatu perjanjian pemenuhan prestasi atas suatu perjanjian. Prestasi diartikan sebagai suatu pelaksanaan hal-hal yang tertulis dan telah disepakati bersama oleh para pihak yang telah mengikatkan diri dalam suatu perjanjian. Sedangkan pelaksanaan prestasi disesuaikan dengan syarat-syarat yang telah disebutkan dalam perjanjian yang bersangkutan.<sup>26</sup>

Menurut Pasal 1338 KUHPdata semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Perjanjian itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Perjanjian itu harus dilakukan dengan itikad baik oleh para pihak.<sup>27</sup>

Istilah “semua” maka pembentuk undang-undang menunjukkan bahwa perjanjian yang dimaksud bukanlah semata-mata hanya perjanjian bernama, tetapi juga meliputi perjanjian tidak bernama. Dengan istilah “secara sah” pembentuk undang-undang menunjukkan bahwa pembentuk undang-undang menunjukkan bahwa pembuatan perjanjian harus menurut hukum.<sup>28</sup>

Secara sah artinya adalah bahwa pembuatan perjanjian harus memenuhi syarat-syarat sah suatu perjanjian yang terdapat dalam Pasal 1320 KUHPdata. Perjanjian yang sah menimbulkan suatu akibat yakni

---

<sup>26</sup> Munir Fuadi, *Hukum Kontrak (dari sudut pandang Hukum Bisnis)*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm. 87

<sup>27</sup> Mariam Darus Badruzaman, *op.cit*, hlm. 168.

<sup>28</sup> *Ibid*, hlm. 107.

perjanjian tersebut tidak dapat ditarik kembali secara sepihak kecuali dengan sepakat antara kedua belah pihak.

## **5. Wanprestasi**

Pemenuhan prestasi adalah hakikat dari suatu perjanjian. Kewajiban memenuhi prestasi dari debitor selalu disertai dengan tanggung jawab, artinya debitor mempertaruhkan harta kekayaannya sebagai jaminan pemenuhan utangnya kepada kreditor. Dalam melaksanakan prestasi tersebut, ada kalanya debitor tidak dapat melaksanakan prestasi yang telah diperjanjikan. Tidak terpenuhinya kewajiban itu ada dua kemungkinan alasannya yaitu:

- 1) Karena kesalahan debitor, baik karena kesengajaan maupun karena kelalaian.
- 2) Karena keadaan memaksa (*force majeure, overmacht*) yaitu sesuatu yang terjadi diluar kemampuan debitor atau dimana debitor tidak bersalah.

Apabila tidak terpenuhinya kewajiban prestasi disebabkan oleh kesalahan debitor, baik karena kesengajaan maupun karena kelalaian, dan kesemuanya itu dapat dipersalahkan kepadanya, maka dikatakan bahwa debitor melakukan wanprestasi.

Istilah lain dari wanprestasi dalam bahasa Indonesia adalah cidera janji. Sedangkan dalam hukum perjanjian wanprestasi mempunyai makna yaitu debitor tidak melaksanakan kewajiban prestasinya atau tidak

melaksankannya sebagaimana mestinya sehingga kreditor tidak memperoleh apa yang dijanjikan oleh pihak lawan. Wanprestasi berasal dari istilah aslinya dalam bahasa Belanda “*wanprestatie*”, yaitu prestasi yang buruk atau jelek. Secara umum artinya tidak memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam perikatan, baik perikatan yang timbul karena perjanjian maupun perikatan yang timbul karena undang-undang.<sup>29</sup>

Menurut J. Satrio wanprestasi yaitu jika debitor tidak memenuhi janjinya atau tidak memenuhi sebagaimana mestinya dan kesemuanya itu dapat dipersalahkan kepadanya. Sedangkan, menurut M. Yahya Harahap, wanprestasi yaitu pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya. Wanprestasi adalah konsep perikatan karena perjanjian, karena wanprestasi ini bersumber dari perjanjian. Unsur-unsur dari wanprestasi adalah sebagai berikut:<sup>30</sup>

- 1) Debitor sama sekali tidak berprestasi
- 2) Debitor keliru berprestasi
- 3) Debitor terlambat berprestasi.

Subekti menyebutkan bahwa wanprestasi debitor dapat berupa:<sup>31</sup>

- 1) Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
- 2) Melaksanakan apa yang diperjanjikan, tetapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan;
- 3) Melakukan apa yang diperjanjikan tetapi terlambat;
- 4) Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

---

<sup>29</sup> Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.*, hlm. 20

<sup>30</sup> J. Satrio, *Hukum Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, hlm. 122

<sup>31</sup> Subekti, *Op. Cit.*, hlm. 45

Apabila terjadi wanprestasi maka kreditur memiliki hak-hak untuk menuntut kerugian yang muncul akibat perbuatan wanprestasi tersebut. Menurut Mariam Darus, hak-hak kreditur jika terdapat wanprestasi adalah sebagai berikut :

- 1) Hak menuntut pemenuhan perikatan (*nakomen*);
- 2) Hak menuntut pemutusan perikatan atau apabila perikatan itu bersifat timbal balik, menuntut pembatalan perikatan (*ontbinding*);
- 3) Hak menuntut ganti rugi (*scade vergoeding*);
- 4) Hak menuntut pemenuhan perikatan dengan ganti rugi;
- 5) Hak menuntut pemutusan atau pembatalan perikatan dengan ganti rugi.

Ganti rugi (*scade vergoeding*) menurut Pasal 1244, Pasal 1245 dan Pasal 1246 KUHPerdata terdiri dari biaya, rugi dan bunga. Bentuk ganti rugi yang lazim digunakan adalah uang, pemulihan keadaan semula (*in natura*) dan larangan untuk mengulangi, apabila hal tersebut tidak ditepati dapat diperkuat dengan uang paksa, tetapi uang paksa bukan merupakan bentuk atau wujud dari ganti rugi. Untuk kerugian immateriil yaitu kerugian yang tidak dapat dinilai dengan uang dan bersifat tidak berwujud, misalnya idealisme, moral, dan lain-lain, hal ini tidak diatur dalam KUHPerdata namun diatur dalam yurisprudensi dan hal tersebut juga dapat diajukan sebagai tuntutan ganti rugi berdasarkan wujudnya.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> Handri Raharjo, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2009, hlm. 85

## 6. Keadaan Memaksa (*Force Majeure/Overmacht*)

Istilah keadaan memaksa yang berasal dari istilah *overmacht* atau *force majeure* dalam kaitannya dengan suatu perikatan atau perjanjian tidak ditemui rumusannya secara khusus dalam undang-undang. Konsep keadaan memaksa, *overmacht*, atau *force majeure* dalam KUHPerdara ditemukan dalam Pasal-Pasal berikut ini:

### a. Pasal 1244 KUH Perdata

“Jika ada alasan untuk itu si berhutang harus dihukum mengganti biaya, rugidan bunga, bila ia tidak membuktikan, bahwa hal tidak dilaksanakan atau tidak pada waktu yang tepat dilaksanakannya perjanjian itu, disebabkan karena suatu hal yang tak terduga, pun tak dapat dipertanggungjawabkan padanya, kesemuanya itu pun jika itikad buruk tidak ada pada pihaknya.”

### b. Pasal 1245 KUH Perdata

“Tidaklah biaya, rugi dan bunga harus digantinya, apabila karena keadaan memaksa (*overmacht*) atau karena suatu keadaan yang tidak disengaja, si berutang berhalangan memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau karena hal- hal yang sama telah melakukan perbuatan yang terlarang.”

### c. Pasal 1444 KUH Perdata

1) Jika barang tertentu yang menjadi pokok perjanjian musnah, tak dapat diperdagangkan, atau hilang, hingga sama sekali tidak diketahui apakah barang itu masih ada, maka hapuslah

perikatannya, asal barang itu musnah atau hilang di luar kesalahan si berutang dan sebelum ia lalai menyerahkannya.

- 2) Bahkan meskipun si berutang lalai menyerahkan suatu barang, sedangkan ia tidak telah menanggung terhadap kejadian-kejadian yang tidak terduga, perikatan tetap hapus jika barang itu akan musnah juga dengan cara yang sama di tangannya si berpiutang seandainya sudah diserahkan kepadanya.
- 3) Si berutang diwajibkan membuktikan kejadian yang tidak terduga, yang dimajukannya itu.
- 4) Dengan cara bagaimanapun suatu barang yang telah dicuri, musnah atau hilang, hilangnya barang itu tidak sekali-kali membebaskan orang yang mencuri barang dari kewajibannya mengganti harganya.”

d. Pasal 1445 KUHPperdata

“Jika barang yang terutang, di luar salahnya si berutang musnah, tidak dapat lagi diperdagangkan, atau hilang, maka si berutang, jika ia mempunyai hak-hak atau tuntutan-tuntutan ganti rugi mengenai barang tersebut, diwajibkan memberikan hak-hak dan tuntutan-tuntutan tersebut kepada orang yang mengutangkan kepadanya.”

Dari Pasal-Pasal yang terdapat dalam KUHPperdata tersebut dapat disimpulkan bahwa keadaan memaksa adalah keadaan yang melepaskan seseorang dari tanggung jawab untuk memberi ganti rugi, biaya dan/atau tanggung jawab memenuhi kewajibannya apabila seseorang tersebut tidak

dapat memenuhi kewajibannya. Dalam pengaturan Pasal 1244 dan 1245 KUHPerdata terlihat bahwa dalam hukum Indonesia, doktrin *force majeure* dilaksanakan demi hukum, bukan pelaksanaan karena kesepakatan dalam perjanjian. Artinya walaupun para pihak tidak secara spesifik mengatur mengenai *force majeure* dalam perjanjiannya, tetap saja demi hukum doktrin *force majeure* tersebut dapat berlaku sebagai alasan hukum bagi salah satu pihak yang tidak dapat melaksanakan kewajibannya sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan dalam perjanjian.<sup>33</sup>

Keadaan memaksa dianggap sebagai suatu pembelaan bagi seorang debitur yang dituduh lalai, yang mengandung pula suatu beban pembuktian kepada debitur yaitu beban untuk membuktikan adanya peristiwa keadaan memaksa. Dalam hal ini debitur diwajibkan untuk membuktikan tentang terjadinya hal yang tak dapat terduga dan tak dapat dipertanggungjawabkan kepadanya, yang menyebabkan perjanjian tidak dapat dilaksanakan. Jadi, dapat diambil kesimpulan bahwa keadaan memaksa adalah suatu kejadian yang tak terduga, tak disengaja dan tidak dapat dipertanggungjawabkan kepada debitur serta memaksa dalam arti debitur terpaksa tidak dapat menepati janjinya.<sup>34</sup> *Force majeure* dalam ilmu hukum dibagi menjadi dua teori, yaitu:

a. *Force Majeure* Objektif (Mutlak)

Objektif artinya benda yang menjadi objek perikatan tidak mungkin dapat dipenuhi oleh siapapun. Teori objektif ini lebih memperhatikan

---

<sup>33</sup> Richardo Simanjuntak, Teknik Perancangan Kontrak Bisnis, Kontan Publishing, Jakarta, 2011, hlm. 203

<sup>34</sup> Subekti, *Op. Cit.*, hlm. 56

faktor di luar kemampuan manusia yang tidak dapat diduga sebelumnya. Berdasarkan teori ini debitur dalam pemenuhan prestasinya mengalami keadaan yang tidak terduga atau keadaan memaksa terhadap objek kontrak. Misalnya, kebakaran dan bencana alam. Dalam hal ini secara otomatis keadaan memaksa tersebut mengakhiri perikatan karena tidak mungkin dipenuhi, dengan kata lain perikatan menjadi batal.<sup>35</sup>

b. *Force Majeure* Subjektif (Relatif)

Dikatakan subjektif karena menyangkut perbuatan debitur sendiri, jadi terbatas pada perbuatan atau kemampuan debitur. Dalam teori ini debitur dianggap masih mungkin memenuhi prestasi walaupun mengalami kesulitan atau menghadapi bahaya. Jadi, teori subjektif ini memperhatikan mengenai pribadi dari seorang debitur pada waktu terjadinya keadaan memaksa, misalnya kesehatan, kemampuan, dan keuangan debitur. Keadaan memaksa dalam hal ini bersifat sementara, dimana perikatan tidak berhenti (tidak batal), melainkan hanya pemenuhan prestasinya tertunda. Jika kesulitan itu sudah tidak ada lagi, maka pemenuhan prestasi tersebut harus diteruskan.<sup>36</sup>

## **B. Perjanjian Pengangkutan Barang**

### **1. Pengertian Perjanjian Pengangkutan**

---

<sup>35</sup> Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.*, hlm. 28-29.

<sup>36</sup> *Ibid.*, hlm. 29-30

Istilah “Pengangkutan” berasal dari kata “angkut” yang berarti “mengangkut dan membawa”, sedangkan istilah “pengangkutan” dapat diartikan sebagai “pembawaan barang-barang atau orang-orang (penumpang)”.<sup>37</sup> Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.<sup>38</sup>

Perjanjian pengangkutan pada dasarnya sama dengan perjanjian pada umumnya yang mana perjanjian tersebut harus memenuhi syarat-syarat yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPdata dan Pasal 1338 KUHPdata tentang mengikatnya suatu perjanjian. Menurut Subekti, perjanjian pengangkutan yaitu suatu perjanjian dengan mana satu orang pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain, sedangkan pihak yang lainnya akan membayar ongkosnya.<sup>39</sup> Pembuatan perjanjian pengangkutan tidak disyaratkan harus tertulis, cukup dengan lisan, asal ada persetujuan kehendak.

Perjanjian pengangkutan yang dimaksud dalam Pasal 90 KUHD berupa surat muatan (resi pengiriman) yaitu “perjanjian antara pengirim atau ekspediter dan pengangkut atau juragan kapal dan meliputi selain apa yang mungkin menjadi persetujuan antara pihak-pihak bersangkutan,

---

<sup>37</sup> Hasim Purba, *Op.Cit.*, hlm. 3.

<sup>38</sup> H.M.N Purwosutjipto, *Op.Cit.*, hlm. 60.

<sup>39</sup> Subekti, *Op. Cit.*, hlm. 69

seperti misalnya jangka waktu penyelenggaraan pengangkutannya dan penggantian kerugian dalam hal kelambatan”

Kewajiban dan hak para pihak dapat diketahui dari penyelenggaraan pengangkutan atau berdasarkan dokumen pengangkutan yang diterbitkan dalam perjanjian tersebut. Dokumen pengangkutan adalah setiap tulisan yang dipakai sebagai bukti dalam pengangkutan, berupa naskah, tanda terima, tanda penyerahan, tanda milik atau hak. Konsep tanggung jawab timbul karena pengangkutan tidak terjadi sebagaimana mestinya atau pengangkut tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana termuat dalam dokumen pengangkutan.

Pada perjanjian pengangkutan ada beberapa hal yang tidak menjadi tanggung jawab pengangkut. Artinya apabila timbul suatu kerugian, maka pengangkut bebas dari pembayaran ganti kerugian. Beberapa hal tersebut yaitu:

- a. Keadaan memaksa;
- b. Cacat pada barang atau penumpang itu sendiri;
- c. Kesalahan atau kelalaian atas penumpang itu sendiri.

Ketiga hal tersebut diakui dalam undang-undang maupun dalam doktrin ilmu hukum. Berdasarkan asas kebebasan, pihak-pihak dapat membuat ketentuan yang membatasi tanggung jawab para pihak. Dalam hal ini, pengangkutan dapat membatasi tanggung jawab berdasarkan kelayakan. Apabila perjanjian dibuat secara tertulis, biasanya mengenai pembatasannya dituliskan secara tegas dalam syarat-syarat atau klausula

perjanjian. Tetapi menurut Pasal 470 ayat (1) KUHD apabila perjanjian dibuat secara tidak tertulis maka bagaimanapun juga para pihak dilarang menghapus tanggung jawabnya.

Cara terjadinya perjanjian pengangkutan ada 2, yang pertama yaitu melalui penawaran dari pihak pengangkut yang dapat terjadi secara langsung antar pihak, dimana penawaran pihak pengangkut dilakukan dengan menghubungi langsung pihak pengirim dan/atau penumpang ataupun melalui media massa. Selain itu dapat pula terjadi secara tidak langsung dengan menggunakan jasa perantara (ekspediter atau biro perjalanan) yaitu pengangkut mencari sendiri muatan atau penumpang untuk diangkut dan jika penawaran pihak pengangkut dilakukan melalui media massa pengangkut hanya menunggu permintaan dari pengirim atau penumpang.<sup>40</sup>

Kedua, terjadinya perjanjian pengangkutan atas penawaran dari pihak pengirim atau penumpang. Apabila pembuatan perjanjian pengangkutan dilakukan secara langsung, maka penawaran pihak pengirim atau penumpang dilakukan dengan menghubungi langsung pihak pengangkut. Sedangkan, apabila penawaran dilakukan melalui perantara maka perantara akan menghubungi pengangkut atas nama pengirim atau penumpang.<sup>41</sup>

Menurut Hasim Purba pengangkutan sebagai perjanjian pada umumnya bersifat lisan (tidak tertulis) tetapi selalu didukung oleh

---

<sup>40</sup> Abdul Kadir Muhammad, *Op. Cit.*, hlm. 43.

<sup>41</sup> *Ibid.*

dokumen angkutan. Perjanjian pengangkutan dapat juga dibuat tertulis yang disebut dengan carter (*charterparty*). Jadi perjanjian pengangkutan pada umumnya diadakan secara lisan, yang didukung oleh dokumen yang membuktikan bahwa perjanjian itu sudah terjadi.<sup>42</sup>

## **2. Pengertian Perjanjian Pengangkutan/Pengiriman Barang**

Pengiriman barang adalah segala upaya yang di selenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu oerorganisasi untuk memberikan pelayanan jasa berupa pengriman barang, baik antar kota, antar pulau dan antar Negara. Dalam KUHD tidak terdapat definisi secara umum mengenai pengiriman barang, tetapi dilihat dari perjanjian pengiriman barang, pengirim barang adalah pihak yang mengikatkan diri untuk membayar provisi atas barang yang dikirim.<sup>43</sup>

Pengiriman barang adalah kegiatan pemindahan muatan sebagai objek angkutan yang mempunyai nilai tersendiri bagi pemiliknya dengan menggunakan sarana angkut dari suatu tempat untuk diangkut guna diserahkan kepada seorang penerima di tempat tujuan. Perjanjian pengiriman barang adalah perjanjian antara konsumen pengguna jasa dan perusahaan penyedia jasa pengiriman barang dimana pihak perusahaan pengiriman barang bersedia memberikan pelayanan berupa pengiriman barang melalui fasilitas yang diberikan secara langsung oleh pihak penyelenggara jasa dalam hal ini PT. JNE Cabang Yogyakarta kepada pengirim disertai dengan pembayaran sejumlah uang dihitung sebagai

---

<sup>42</sup> Hasim Purba, *Op. Cit.*, hlm. 4.

<sup>43</sup> Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.*, hlm. 20.

biaya ongkos kirim atas pelayanan tersebut. Perjanjian pengangkutan/pengiriman barang ini mengikat kedua belah pihak sehingga menimbulkan hak dan kewajiban.

Dasar hukum perjanjian pengangkutan/pengiriman barang adalah Pasal 1320 KUHPerdara. Perjanjian pengangkutan/pengiriman barang ini merupakan perjanjian timbal balik dalam arti pihak pengirim maupun pihak pengangkut masing-masing mempunyai hak di samping kewajiban yang timbul dari perjanjian, dimana dalam perjanjian pengangkutan ini kedudukan para pihak yaitu pengangkut dan pengirim adalah sama.

### **3. Asas Perjanjian Pengangkutan**

Ada beberapa asas pokok yang mendasari perjanjian pengangkutan, sebagai berikut:

#### **1) Asas Konsensual**

Asas ini tidak mensyaratkan bentuk perjanjian secara tertulis karena sudah cukup apabila ada persetujuan kehendak antara pihak-pihak, tetapi selalu didukung dengan adanya dokumen pengangkutan. Dalam hal ini dokumen pengangkutan bukanlah suatu perjanjian tertulis melainkan sebagai bukti atas adanya persetujuan atau kesepakatan antara para pihak. Alasan perjanjian pengangkutan tidak dibuat secara tertulis karena hak dan kewajiban para pihak telah ditentukan dalam undang-undang.

## 2) Asas Koordinasi

Asas ini menyatakan kedudukan yang setara, sejajar dan sederajat antara para pihak dalam perjanjian pengangkutan, tidak ada pihak yang mengatasi atau membawahi yang lain. Meskipun perjanjian pengangkutan merupakan pelayanan jasa, dimana pengangkut menyediakan jasa dan melaksanakan perintah pengirim barang, pengangkut bukanlah bawahan dari pengirim barang, karena perjanjian pengangkutan adalah perjanjian pemberian kuasa.

## 3) Asas Campuran

Perjanjian pengangkutan merupakan campuran dari tiga jenis perjanjian, yaitu pemberian kuasa dari pengirim kepada pengangkut, penyimpanan barang dari pengirim kepada pengangkut, dan melakukan pekerjaan dari pengirim kepada pengangkut. Ketentuan ketiga jenis perjanjian ini berlaku pada pengangkutan, kecuali jika ditentukan lain dalam perjanjian.

## 4) Asas Tidak Ada Hak Retensi

Pada pengangkutan tidak menggunakan hak retensi. Penggunaan hak retensi bertentangan dengan tujuan dan fungsi pengangkutan. Pengangkutan hanya mempunyai kewajiban menyimpan barang atas biaya pemiliknya.

## 5) Pembuktian dengan Dokumen

Setiap pengangkutan selalu dibuktikan dengan dokumen angkutan. Apabila tidak ada dokumen angkutan berarti tidak ada perjanjian

pengangkutan, kecuali jika kebiasaan yang sudah berlaku umum, misalnya pengangkutan dengan angkutan kota (angkot) tanpa karcis/tiket penumpang.

#### **4. Pihak-Pihak dalam Pengangkutan/Pengiriman Barang**

##### **a. Perusahaan Penyedia Jasa Pengiriman Barang atau Pengangkut**

Perusahaan penyedia jasa pengiriman barang dapat disebut juga sebagai pengangkut. Pengangkut diartikan sebagai pihak yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang. Dalam hal ini perusahaan penyedia jasa pengiriman barang menyelenggarakan pengiriman barang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat.

Menurut H.M.N. Purwosutjipto, pengangkut pada umumnya adalah orang yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu.<sup>44</sup> Selain itu, menurut Abdulkadir Muhammad pengangkut adalah pengusaha pengangkutan yang memiliki dan menjalankan perusahaan pengangkutan yang berbentuk perusahaan, persekutuan badan hukum, perusahaan umum, perusahaan persekutuan bukan badan hukum dan perusahaan perseorangan.<sup>45</sup>

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengangkut adalah pihak yaitu orang atau badan hukum yang

---

<sup>44</sup> H.M.N. Purwosutjipto, *Op. Cit.*, hlm. 4.

<sup>45</sup> Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.*, hlm. 34

mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan baik yang berupa orang dan/atau barang dengan selamat dari suatu tempat ke tempat tujuan yang telah ditentukan.

b. Pengirim

Pengirim barang dapat berupa manusia pribadi atau badan hukum. Pengirim barang adalah pemilik barang yang akan diangkut atau berkedudukan sebagai pedagang dalam hubungan perjanjian jual beli dengan penerima barang. Dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan pengirim adalah pihak yang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan.

Menurut H.M.N. Purwosutjipto, pengirim adalah pihak yang mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan serta yang memberikan muatan. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa pengirim barang adalah mereka yang memenuhi kriteria berikut ini :<sup>46</sup>

- 1) Pemilik barang yang berstatus pihak dalam perjanjian.
- 2) Membayar biaya angkutan.
- 3) Pemegang dokumen angkutan.

c. Penerima

Penerima barang adalah pihak yang dituju oleh pengirim barang, dapat berbentuk perusahaan ataupun perorangan yang telah mengadakan perjanjian jual beli atau hanya kepentingan lainnya, misalnya kepentingan kerja, keluarga dan sebagainya. Dalam hal ini

---

<sup>46</sup> *Ibid.*, hlm. 49.

penerima berkedudukan sebagai pihak ketiga yang berkepentingan, karena penerima adalah pihak yang memperoleh kuasa untuk menerima barang yang dikirimkan kepadanya. Penerima adalah mereka yang memenuhi kriteria berikut ini :

- 1) Perusahaan atau perseorangan yang memperoleh hak dari pengirim barang.
- 2) Dibuktikan dengan penguasaan dokumen pengiriman atau angkutan.
- 3) Membayar atau tanpa membayar biaya pengiriman atau angkutan.<sup>47</sup>

##### **5. Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut dalam Pengiriman Barang**

Apabila terjadi sengketa dalam pelaksanaan perjanjian pengangkutan, maka terdapat prinsip tanggung jawab hukum kepada para pihak yang melakukan pelanggaran. Dikalangan para ahli hukum, tanggung jawab sering diistilahkan dengan *responsibility* (*verantwoordelijkeheid*) atau terkadang disebut dengan *liability*. Tanggung jawab dalam arti *responsibility* adalah sikap moral untuk melaksanakan kewajibannya, sedangkan tanggung jawab dalam arti *liability* adalah sikap hukum untuk mempertanggung jawabkan pelanggaran atas kewajibannya atau pelanggaran atas hak pihak lain. Tanggung jawab menurut pengertian hukum adalah kewajiban memikul pertanggungjawaban dan kerugian yang diderita bila dituntut baik dalam hukum maupun dalam

---

<sup>47</sup> *Ibid.*, hlm. 58.

administrasi. Hukum pengangkutan mengenal tiga prinsip tanggung jawab, yaitu :<sup>48</sup>

a. Tanggung Jawab Karena Kesalahan

Menurut prinsip ini, setiap pengangkut yang melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan pengangkutan harus bertanggung jawab membayar segala kerugian yang timbul akibat kesalahannya itu. Pihak yang menderita kerugian wajib membuktikan kesalahan pengangkut. Beban pembuktian ada pada pihak yang dirugikan, bukan pada pengangkut. Prinsip ini dianut di dalam Pasal 1365 KUHPerdara tentang perbuatan melawan hukum (*illegal act*) sebagai aturan umum.

b. Tanggung Jawab Karena Praduga

Menurut prinsip ini, pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakannya. Akan tetapi, jika pengangkut dapat membuktikan bahwa dia tidak bersalah maka dia dibebaskan dari tanggung jawab membayar ganti kerugian tersebut. Tidak bersalah artinya tidak melakukan kelalaian, telah berupaya melakukan tindakan yang perlu untuk menghindari kerugian atau peristiwa yang menimbulkan kerugian itu tidak mungkin dihindari. Beban pembuktian ada pada pihak pengangkut, bukan pada pihak yang dirugikan. Pihak yang dirugikan cukup menunjukkan adanya kerugian yang diderita dalam pengangkutan yang diselenggarakan oleh pengangkut.

---

<sup>48</sup> Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.*, hlm. 49-56

KUHD juga menganut prinsip tanggung jawab karena praduga. Apabila barang yang diangkut itu tidak diserahkan sebagian atau seluruhnya atau rusak, pengangkut bertanggung jawab mengganti kerugian kepada pengirim, kecuali jika dia dapat membuktikan lain seperti yang diatur dalam Pasal 468 ayat (1) KUHD bahwa tidak diserahkannya sebagian atau seluruh atau rusaknya barang itu karena peristiwa yang tidak dapat dicegah atau tidak dapat dihindari terjadinya. Jadi, pengangkut bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dalam penyelenggaraan pengangkutan, tetapi jika pengangkut berhasil membuktikan bahwa dia tidak bersalah/lalai, dia dibebaskan dari tanggung jawab.

c. Tanggung Jawab Mutlak

Menurut prinsip ini, pengangkut harus bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dalam pengangkutan yang diselenggarakannya tanpa keharusan pembuktian ada atau tidaknya kesalahan pengangkut. Prinsip ini tidak mengenal beban pembuktian dan unsur kesalahan tak perlu dipersoalkan. Pengangkut tidak mungkin bebas dari tanggung jawab dengan alasan apapun yang menimbulkan kerugian itu.

Pada dasarnya prinsip tanggung jawab mutlak ini tidak diatur di dalam pengangkutan karena alasan bahwa pengangkut yang berusaha di bidang jasa pengangkutan tidak perlu dibebani dengan risiko yang terlalu berat. Namun, tidak berarti bahwa pihak-pihak tidak boleh menggunakan prinsip ini dalam perjanjian pengangkutan. Prinsip ini boleh saja digunakan dalam

perjanjian pengangkutan berdasarkan asas kebebasan berkontrak. Jika prinsip ini digunakan maka harus dinyatakan dengan tegas di dalam perjanjian pengangkutan, misalnya dimuat dalam dokumen pengangkutan.

## **6. Perjanjian Baku/Kalusula Baku**

Istilah perjanjian baku merupakan terjemahan dari standart contract, baku berarti patokan dan acuan. Mariam Darus mengartikan perjanjian baku adalah perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir<sup>49</sup> perjanjian baku/klausula baku biasanya dibuat oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat, yang dalam kenyataan biasa dipegang oleh pelaku usaha. Isi klausula baku sering kali merugikan pihak yang menerima klausula baku tersebut, yaitu pihak konsumen karena dibuat secara sepihak. Bila konsumen menolak klausula baku tersebut ia tidak akan mendapatkan barang ataupun jasa yang dibutuhkannya. Hal tersebut menyebabkan konsumen lebih sering untuk menyetujui isi klausula baku walaupun bersifat memojokkan.<sup>50</sup>

Sudaryatmo menyatakan karakteristik klausula baku sebagai berikut :

- 1) Perjanjian dibuat secara sepihak oleh mereka yang posisinya relatif lebih kuat dari konsumen.
- 2) Konsumen sama sekali tidak dilibatkan dalam menentukan isi dari perjanjian.
- 3) Dibuat dalam bentuk tertulis massal.

---

<sup>49</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Op.Cit.*, hlm. 48

<sup>50</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013., hlm. 66

- 4) Konsumen terpaksa menerima isi perjanjian karena didorong factor kebutuhan.<sup>51</sup>

Pasal 1 angka 10 mendefinisikan klausula baku adalah setiap aturan atas ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Perjanjian dengan klausula baku ini cenderung menguntungkan pihak yang mempersiapkan atau merumuskannya.

Perjanjian baku pada dasarnya boleh digunakan asal dalam perjanjian baku tersebut tidak mengandung klausula eksonerasi. Klausula eksonerasi ini merupakan klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian, dimana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum.<sup>52</sup> Klausula eksonerasi berbeda dengan klausula baku, dalam klausula baku lebih ditekankan mengenai prosedur pembuatannya yang sepihak dan bukan mengenai isinya, sedangkan dalam klausula eksonerasi yang dipersoalkan menyangkut isi atau substansinya, yakni mengalihkan kewajiban atau tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen.<sup>53</sup>

Perjanjian baku dengan klausula eksonerasi pada prinsipnya hanya menguntungkan pelaku usaha dan memberatkan konsumen, karena

<sup>51</sup> Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, hlm.

<sup>52</sup> Zulham, *Op. Cit.*, hlm. 67

<sup>53</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit.*, hlm.144

klausulanya tidak seimbang dan tidak mencerminkan keadilan. Akibat kedudukan para pihak yang tidak seimbang, maka pihak yang kedudukannya lebih lemah biasanya tidak bearad dalam keadaan yang beba untuk menentukan apa yang diinginkanya dalam perjanjian tersebut. Dalam hal ini pihak yang memiliki posisi lebih kuat biasanya menggunkan kesempatan tersebut untuk menentukan klausula-klausula tertentu dalam perjanjian baku. Perjanjian eksonerasi yang membebaskan tanggung jawab seseorang pada akibat-akibat hokum yang terjadi karena kurangnya pelaksanaan kewajiban-kewajiban oleh perundang-undangan, antara lain tentang masalah ganti rugi.

Perjanjian yang seharusnya dibuat atau disepakati oleh pihak yang terlibat dalam perjanjian tidak ditemukan dalam perjanjian baku karena format dan isi perjanjiann ini dibuat oleh pihak yang berkedudukan lebih kuat.<sup>54</sup> Karena yang membuat atau merancang format da nisi perjanjian adalah pihak yang memiliki kedudukan yang klebih kuat maka dapat dipastikan perjanjian tersebut memuat klausula-klausula yang menguntungkannya, bahkan bukan tidak mungkin juga untuk meringankan atau menghapuskan beban dan kewajiban tertentu yang seharusnya menjadi tanggung jawabnya.<sup>55</sup> Namun, Pasal 18 UUPK telah mengatur mengenai larangan pencantuman klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian yang berisis tentang pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, yang terdiri dari :

---

<sup>54</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2004, hlm. 118

<sup>55</sup> Zulham, *Op. Cit.*, hlm. 68

- 1) Menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha;
- 2) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- 3) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan uang yang dibayarkan atas barang atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- 4) Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli secara angsuran;
- 5) Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen;
- 6) Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- 7) Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan atau lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- 8) Menyatakan bahwa Konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

### **C. Perlindungan Konsumen dalam Pengangkutan Barang**

## **1. Pengertian Perlindungan Konsumen dalam Pengangkutan Barang**

Pasal 1 angka 1 UUPK menyebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan hukum bagi konsumen ini memiliki dimensi banyak di mana salah satunya adalah perlindungan hukum yang apabila dipandang baik secara materiil maupun formal akan semakin terasa sangat penting, dengan demikian upaya-upaya untuk memberikan perlindungan hukum terhadap kepentingan bagi para konsumen merupakan salah satu hal yang penting serta mendesak untuk dapat sesegera mungkin dicari solusi dan penyelesaian masalahnya, terutama di Negara Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen masih banyak terjadi.<sup>56</sup>

Perlindungan konsumen merupakan suatu kebijakan hukum pada saat ini untuk melindungi konsumen terhadap ketentuan-ketentuan di dalam kontrak yang tidak adil. Secara khususnya, konsumen dilindungi dari ketentuan-ketentuan yang mengecualikan atau membatasi tanggung jawab pelaku usaha secara tidak langsung. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan

---

<sup>56</sup> Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm. 5.

barang dan jasa hingga ke akibat-akibat pemakaian barang dan jasa tersebut.<sup>57</sup>

Menurut Az. Nasution hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen.<sup>58</sup> Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan suatu hal yang sangat bermanfaat bagi masyarakat, karena dengan adanya jaminan kepastian hukum melalui sebuah perlindungan hukum yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku maka hak-hak dan kepentingan mereka jelas dilindungi oleh undang-undang sehingga akan tercapai kehidupan masyarakat yang adil dan sejahtera, serta terlepas dari segala kemungkinan permasalahan konsumen dan pelaku usaha yang ,asih sering terjadi.<sup>59</sup>

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen, dengan cakupan yang luas meliputi dari tahapan untuk mendapat barang dan/atau jasa hingga sampai akibat- akibat pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.<sup>60</sup> Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu :

- 1) Perlindungan terhadap barang
- 2) Perlindungan terhadap syarat-syarat.

---

<sup>57</sup> Janus Sidabolok, *Op. Cit.*, hlm. 29-30.

<sup>58</sup> Az. Nasution, *Op. Cit.*, hlm. 174.

<sup>59</sup> Eli Wuria Dewi, *Op. Cit.*, hlm. 8

<sup>60</sup> Zulham, *Op. Cit.*, hlm. 26

Perlindungan Konsumen merupakan faktor penting yang hendak dicapai. Berdasarkan Pasal 2 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut, perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Dari sisi kepentingan konsumen sebagaimana dimuat dalam Pasal 3 undang-undang tersebut tujuan dibuatnya undang-undang tersebut untuk menciptakan suatu ketentuan hukum, antara lain :

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen untuk memilih, menentukan, menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses mendapatkan informasi.

Upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum bagi para pihak-pihak baik konsumen atau pelaku usaha dirasakan sangat penting sehingga hak dan kewajiban pihak-pihak dapat dilindungi dalam hal ini pelaku usaha dan konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen

ditujukan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

## **2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen**

Asas-asas perlindungan konsumen telah dijelaskan pada Pasal 2 UUPK, yaitu:

- a. Asas manfaat, dimaksudkan agar penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- b. Asas keadilan, maksudnya adalah agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
- c. Asas keseimbangan berguna untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual;
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
- e. Asas kepastian hukum, bertujuan agar pelaku usaha dan konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Pasal 3 UUPK juga menyatakan bahwa perlindungan konsumen memiliki tujuan, diantaranya:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

### **3. Konsumen dan Pelaku Usaha**

#### **a. Konsumen**

*Black's Law Dictionary* memberikan pengertian konsumen, “*Consumer is Individualis who purchase, use, maintain, and dispose of products and services.*” Yang mana artinya yaitu “konsumen adalah

mereka yang berperan sebagai pembeli, pengguna, pemelihara dan pembuat barang dan/atau jasa.” Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna, dan atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu.<sup>61</sup>

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah konsumen sebagai definisi yuridis formal ditemukan Pasal 1 angka 2 UUPK, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Menurut pendapat Nasution, konsumen adalah seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa atau seseorang atau suatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu, juga sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu perseian atau sejumlah barang.<sup>62</sup> Berdasarkan pengertian konsumen yang telah dikemukakan di atas, maka konsumen dapat dibedakan menjadi 3 batasan, yaitu :

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

---

<sup>61</sup> Abdul Halim barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media, Bandung, 2008, hlm. 8.

<sup>62</sup> Az. Nasution, *Op. Cit.*, hlm. 17

diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.

- 3) Konsumen akhir (*ultimate consumer/end user*), adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mencari keuntungan kembali.<sup>63</sup>

Setelah lahirnya UUPK, jenis konsumen yang dilindungi adalah jenis konsumen akhir. Hal ini terlihat dari definisi konsumen yang menjelaskan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Selanjutnya pengertian konsumen yang akan dibahas dalam penulisan ini adalah konsumen akhir sesuai dengan pengertian konsumen dalam UUPK.

Perlindungan konsumen sebenarnya berkaitan dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.<sup>64</sup> Selama ini sudah banyak konsumen yang sudah dirugikan baik secara materiil maupun immateriil oleh pelaku usaha, namun dari pihak konsumen kurang usahanya untuk menuntut hak-haknya. Kenyataan ini disebabkan konsumen kurang menyadari hal-hal apa saja yang menjadi

---

<sup>63</sup> Zulham, *Op. Cit.*, hlm. 17.

<sup>64</sup> Celine tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit.*, hlm. 30

hak-haknya dan masih enggan untuk menjalani proses penuntutan hak-haknya yang lama dan rumit. Menurut pendapat Sidharta terdapat 4 (empat) hak dasar konsumen yang patut dilindungi, yakni :

- 1) Hak untuk mendapatkan keamanan ( *the right of safety* );
- 2) Hak untuk mendapatkan informasi ( *the right to be informed*);
- 3) Hak untuk memilih ( *the right to be choose* );
- 4) Hak untuk didengar ( *the right to be heard* ).<sup>65</sup>

Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa Nomor 39/248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*), juga merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi, yang meliputi:

- 1) Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;
- 2) Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi social konsumen;
- 3) Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;
- 4) Pendidikan konsumen;
- 5) Tersedianya upaya ganti rugi;
- 6) Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada

---

<sup>65</sup> Shidarta, *Op.Cit.*, hlm. 16

organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.<sup>66</sup>

Lahirnya UUPK memberikan penjelasan mengenai apa saja yang menjadi hak-hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 4, yaitu :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

---

<sup>66</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Op. Cit.*, hlm. 27-28

- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Suatu hubungan hukum akan menimbulkan hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Sebelum konsumen mengajukan tuntutan terhadap hak-haknya, sebaiknya konsumen melaksanakan apa yang menjadi kewajibannya. Salah satu kewajibannya adalah untuk membayar harga barang dan/atau jasa yang telah dibeli atau digunakannya dalam setiap transaksi sesuai dengan kesepakatan antara konsumen dengan pelaku usaha. Dalam Pasal 5 UUPK dijelaskan apa saja yang menjadi kewajiban konsumen, yaitu :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Dengan demikian maka sangat diperlukan upaya hukum untuk memberikan jaminan kepastian hukum yang seharusnya diterima oleh konsumen sebagai bentuk perlindungan kepentingan dan hak-hak

konsumen secara integrative dan komperhensif serta dapat diterapkan secara efektif di dalam kehidupan bermasyarakat.<sup>67</sup>

b. Pelaku Usaha

Pelaku usaha menurut ketentuan Pasal 1 angka 3 UUPK adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, koperasi, BUMN, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Pelaku usaha di dalam UUPK memiliki kewajiban untuk beritikad baik di dalam melakukan atau menjalankan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Pelaku usaha dapat diartikan pula sebagai pengusaha yaitu setiap orang atau badan usaha yang menghasilkan barang untuk dipasarkan/diserahkan kepada konsumen. Pengusaha terdiri dari pengusaha perantara (importir, eksportir, pedagang, distributor, agen/grosir dan retail/took), dan produsen yang merupakan pengusaha pabrikan yang menghasilkan produk setengah jadi yang kemudian dipasarkan.<sup>68</sup> Sebagian besar pelaku usaha bentuk asalnya adalah perkumpulan yang memenuhi unsur-unsur kepentingan bersama, kehendak bersama, tujuan bersama dan kerjasama. Pelaku usaha

---

<sup>67</sup> Eli Wuria Dewi, *op.cit.*, hlm. 3.

<sup>68</sup> M. Ali Mansyur, *Hukum Perdata Perikatan*, Sultan Agung Press, Semarang, 2010, hlm. 33

ini dapat terdiri dari pelaku usaha yang berbentuk badan hukum dan pelaku usaha yang tidak berbentuk badan hukum.

Pelaku usaha yang berbentuk badan usaha yang berbadan hukum adalah perseroan terbatas, koperasi, dan perkumpulan yang saling menanggung. Sedangkan pelaku usaha yang berbentuk badan usaha yang tidak berbadan hukum dapat dibedakan menjadi 2 (dua). Pertama, yaitu pelaku usaha perorangan yang menjalankan perusahaan secara perorangan yang bersifat tertutup dengan manajemen secara perorangan pula untuk mendapatkan keuntungan dan laba. Kedua, pelaku usaha yang menjalankan perusahaan berdasarkan persekutuan/badan usaha dari beberapa orang/sekutu, disebut juga perusahaan persekutuan yang bersifat terbuka yang manajemen perusahaannya dilakukan secara bersama karena perusahaan itu berdiri dari *inbreng* (masukan) berbagai sekutu.<sup>69</sup>

Pelaku usaha memiliki kewajiban memberi informasi yang benar, jelas, dan jujur, karena informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha akan menjadi hal yang merugikan bagi konsumen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa yang dapat dikatakan sebagai pelaku usaha itu tidak hanya terbatas pada produsen yang memproduksi dan menghasilkan barang dan/atau jasa, melainkan seorang distributor, suatu korporasi, sebuah koperasi, bahkan seorang pedagang juga dapat dikategorikan atau termasuk sebagai pelaku usaha.

---

<sup>69</sup> *Ibid.*, hlm. 34-35.

Pelaku usaha sudah seharusnya mengerti dan memahami mengenai apa yang menjadi hak dan kewajiban mereka di dalam menjalankan usahanya. Hak dan kewajiban yang ditentukan oleh UUPK terhadap pelaku usaha tersebut, bertujuan agar di dalam menjalankan usahanya, para pelaku usaha harus selalu mengingat tanggung jawab yang dibebankan kepadanya atas seluruh produk yang dihasilkan, diedarkan, dan diperdagangkan.<sup>70</sup> Untuk menyeimbangkan hak-hak yang telah diberikan kepada konsumen, maka pelaku usaha diberikan beberapa hak seperti yang tercantum dalam Pasal 6 UUPK, yaitu:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

---

<sup>70</sup> Eli Wuria Dewi, *Op. Cit.*, hlm. 59.

Hak pelaku usaha di dalam Pasal 6 UUPK diatas dimaksudkan agar konsumen dapat memahami hak-hak pelaku usaha, sehingga diharapkan konsumen juga tidak merugikan pelaku usaha. Selain memiliki hak di dalam menjalankan kegiatan usahanya sebagaimana telah dijelaskan di atas, pelaku usaha juga memiliki beberapa kewajiban yang dilaksanakan. Kewajiban yang dibebankan oleh UUPK terhadap pelaku usaha tersebut merupakan sebuah bentuk tanggung jawab yang harus dilakukan di dalam usahanya, ketika ada konsumen yang merasa dirugikan atas barang dan/atau jasa yang diproduksi dan diperdagangkannya. Kewajiban pelaku usaha sebagaimana tercantum di dalam Pasal 7 UUPK antara lain:

- a. Beritikad baik dengan melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/jasa yang diproduksi dan/atau jasa yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba;

- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Hak dan kewajiban yang ditentukan oleh UUPK terhadap pelaku usaha tersebut bertujuan agar di dalam menjalankan kegiatan usahanya, para pelaku usaha harus selalu mengingat tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Hal ini dimaksudkan agar dapat tercipta hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen sehingga tidak akan terdapat salah satu pihak pada khususnya konsumen yang merasa

Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya seperti yang telah ditentukan sehingga menimbulkan kerugian maka pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas hal tersebut. Tanggung jawab pelaku usaha yang harus dipenuhi ketika terdapat konsumen yang menuntut ganti kerugian telah di atur di dalam UUPK, sebagaimana terdapat dalam Pasal 19, yaitu:

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 tersebut 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.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi tersebut tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan angka 1 dan 2 tersebut tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Dasar hukum lain yang mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha adalah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Sebagaimana dalam Pasal 1365 KUHPerdata menyatakan bahwa tiap-tiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian bagi orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menimbulkan kerugian itu mengganti kerugian tersebut. Maksudnya adalah pelaku usaha dalam menjalankan usahanya melakukan perbuatan melawan hukum yang merugikan konsumen maka wajib baginya untuk memberikan ganti kerugian yang berupa pengembalian uang maupun penggantian produk barang dan/atau jasa yang memiliki nilai tukar yang sesuai dengan kerugian yang diderita oleh konsumen.

Selanjutnya Pasal 1366 KUHPerdata menjelaskan bahwa setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya, akan tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang kehati-hatiannya. Dalam hal ini kerugian yang diderita oleh konsumen tidak semata-mata menjadi kesalahan pelaku usaha, akan tetapi kesalahan tersebut juga dapat muncul karena kurang hati-hatinya konsumen dalam memilih dan membeli suatu produk barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha.

**BAB III**

**PERMASALAHAN-PERMASALAHAN HUKUM YANG MUNCUL**

**DALAM PELAKSANAAN PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG**

**PADA PT. JNE**

**A. Gambaran Umum Pelaksanaan Perjanjian Pengiriman Barang pada PT. JNE**

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan perusahaan jasa pengangkutan/pengiriman barang yang memiliki visi dan misi untuk menjadi perusahaan rantai pasok global terdepan di dunia serta untuk memberikan pengalaman terbaik kepada konsumennya secara konsisten.<sup>71</sup> Dalam proses pengiriman barang, PT. JNE menetapkan beberapa prosedur yang harus dilakukan oleh pihak pengirim.

Pertama, pengirim menyerahkan barang yang akan dikirim kepada petugas JNE, kemudian petugas akan menanyakan perihal isi barang yang akan dikirim dan barang yang akan dikirim tersebut diperiksa oleh petugas untuk memastikan isi dari barang tersebut bukan merupakan barang kiriman yang dilarang. Barang yang dilarang dalam pengiriman PT. JNE yaitu:

- a. Surat, warkat pos, atau kartu pos,
- b. Barang berbahaya yang dapat atau mudah meledak, menyala atau terbakar sendiri (dapat dikirim dengan handling khusus via kargo),
- c. Narkotika atau obat terlarang,

---

<sup>71</sup> [www.jne.co.id/id/perusahaan/profil-perusahaan/visi-dan-misi](http://www.jne.co.id/id/perusahaan/profil-perusahaan/visi-dan-misi) diakses pada Tanggal 28 Desember 2017 Pukul 19.56 WIB

- d. Barang cetakan atau benda lainnya yang mengandung pornografi dan menyinggung kesusilaan,
- e. Barang cetakan atau rekaman yang isinya dapat mengganggu keamanan dan ketertiban secara stabilitas nasional,
- f. Alkohol, minuman keras, dan makanan basah,
- g. Tanaman dan hewan (dapat dikirim dengan handling khusus via kargo), h) Senjata api, pisau dan petasan,
- h. Perhiasan batu akik/batu-batu berharga, prangko, *money order* atau *traveller's cheque* dan uang tunai,
- i. Perlengkapan dan peralatan judi.<sup>72</sup>

Setelah dilakukan pemeriksaan dan barang tersebut tidak termasuk barang yang dilarang oleh PT. JNE maka selanjutnya barang tersebut akan ditimbang dan dilakukan pencatatan pada lembar syarat standar pengiriman (SSP) atau surat tanda bukti pengiriman/resi pengiriman. Pada tahap ini petugas akan menanyakan mengenai identitas dari pengirim dan penerima, nomor telepon pengirim dan penerima yang dapat dihubungi, alamat lengkap pengirim dan alamat tujuan pengiriman/alamat penerima, serta jenis layanan pengiriman yang dipilih.

PT. JNE menyelenggarakan usahanya dengan cara memberikan layanan pengiriman barang ke tempat tujuan dengan selamat dan tepat waktu tergantung dari pilihan layanan yang digunakan sesuai dengan estimasi waktu sampainya paket ke tempat tujuan, mulai dari seminggu, beberapa hari, hingga

---

<sup>72</sup> [www.jne.co.id/id/produk-dan-layanan/jne-express/syarat-dan-ketentuan-pengiriman](http://www.jne.co.id/id/produk-dan-layanan/jne-express/syarat-dan-ketentuan-pengiriman)  
diakses pada Tanggal 28 Desember 2017 Pukul 20.00 WIB

satu hari saja (kilat). Adapun pilihan jenis layanan yang ditawarkan adalah sebagai berikut :

a. YES

JNE YES adalah layanan pengiriman premium dengan target kiriman sampai di tujuan pada keesokan harinya termasuk pada hari Minggu dan libur nasional. Layanan YES memberikan jaminan biaya kirim kembali apabila kiriman tidak diterima pada keesokan harinya melewati pukul 23:59. Layanan ini dapat digunakan di setiap cabang dan agen JNE. Layanan YES hanya berlaku untuk kota-kota yang telah ditentukan oleh JNE Pusat.<sup>73</sup>

b. Reguler

JNE Regular adalah layanan pengiriman cepat, aman, dan handal sampai ke pelosok Indonesia. Jaringan JNE yang luas dan layanan yang profesional telah terbukti menjadi dukungan yang tepat bagi dunia usaha dalam pendistribusian produk dan meningkatkan daya saing. Layanan Regular disediakan JNE untuk memahami gaya hidup masyarakat modern yang dinamis dan pentingnya nilai-nilai efektif dan efisiensi. Layanan JNE Regular dapat digunakan di setiap cabang dan agen JNE. Proses pengiriman dengan layanan JNE Regular dapat dilacak status pengiriman dan informasi penerimaannya menggunakan JNE *airway bill number* melalui website JNE. Layanan JNE Regular ini tidak melayani

---

<sup>73</sup> <http://www.jne.co.id/id/produk-dan-layanan/jne-express/yes-yakin-esok-sampai> diakses pada Tanggal 28 Desember 2017 Pukul 20.02 WIB

pengantaran pada hari Minggu dan libur nasional serta tidak memberikan jaminan uang kembali.<sup>74</sup>

c. OKE (Ongkos Kirim Ekonomis)

JNE OKE adalah layanan pengiriman untuk barang berukuran besar atau berat dengan harga ekonomis yang memanfaatkan moda transportasi kargo udara dan angkutan darat yang menghubungkan kota-kota besar, ibu kota provinsi, sampai ke kabupaten. Layanan JNE OKE dapat digunakan di setiap cabang dan agen JNE. Layanan pengiriman dengan JNE OKE ini tidak melayani pengantaran pada hari Sabtu, Minggu, dan hari libur nasional serta tidak memberikan jaminan uang kembali apabila terjadi keterlambatan sampainya barang kiriman sesuai waktu yang diperjanjikan.<sup>75</sup>

Setelah pengirim memilih salah satu layanan yang akan digunakan dalam proses pengirimannya, kemudian petugas akan memberitahukan tenggang waktu sampainya barang ke tempat tujuan yang disesuaikan dengan layanan pengiriman yang telah dipilih. Selanjutnya, apabila semua data yang diperlukan sudah lengkap, maka pengirim membayar ongkos/biaya kirim sesuai dengan jenis layanan pengiriman yang dipilih dan berat barang yang telah ditimbang.

---

<sup>74</sup> <http://www.jne.co.id/id/produk-dan-layanan/jne-express/reg-reguler> diakses pada Tanggal 28 Desember 2017 Pukul 20.05 WIB

<sup>75</sup> <http://www.jne.co.id/id/produk-dan-layanan/jne-express/oke-ongkos-kirim-ekonomis> diakses pada Tanggal 28 Desember 2017 Pukul 20.06 WIB

Jika ongkos kirim sudah dibayarkan, maka petugas akan menandatangani syarat standar pengiriman (SSP) dan meminta tanda tangan dari pengirim. Setelah ditandatangani, maka pengirim akan menerima bukti pengiriman barang atau resi pengiriman barang, dengan ditandatanganinya syarat standar pengiriman

(SSP) oleh para pihak maka dianggap telah menyatakan persetujuannya sehingga mereka terikat pada isi perjanjian yang tercantum dalam syarat standar pengiriman tersebut. Adapun isi dari syarat standar pengiriman (SSP) tersebut adalah sebagai berikut:<sup>76</sup>

1. Tata Cara Pengangkutan

- a. JNE bukan perusahaan angkutan umum dan hanya mengangkut barang-barang atau dokumen yang mengacu pada persyaratan dan ketentuan yang tersirat dalam SPP. JNE berhak menolak untuk menerima atau mengirim barang-barang atau dokumen tertentu dari perseorangan dan atau perusahaan mengacu pada kebijakan/SOP JNE.
- b. JNE berhak untuk mengirim barang atau dokumen milik konsumen melalui jalur dan ketentuan dengan menggunakan perusahaan jasa angkutan agar supaya pengamanan dan penanganan yang standar, penggudangan dan pengangkutan yang diarahkan oleh JNE.
- c. Pengepakan barang atau dokumen yang akan dikirim menjadi tanggung jawab konsumen, termasuk penempatan dokumen atau barang kedalam wadah / container / box yang disediakan JNE

---

<sup>76</sup> [www.jne.co.id/id/produk-dan-layanan/jne-express/syarat-dan-ketentuan-pengiriman](http://www.jne.co.id/id/produk-dan-layanan/jne-express/syarat-dan-ketentuan-pengiriman)  
diakses pada Tanggal 28 Desember 2017 Pukul 20.00 WIB

- d. JNE tidak bertanggung jawab untuk berbagai/setiap kerusakan atau kehilangan pada barang atau dokumen sebagai akibat dari ketidaksempurnaan pengepakan atau pembungkusan oleh konsumen sendiri.
  - e. Konsumen bertanggung jawab dalam menyatakan alamat yang jelas lengkap agar supaya pengiriman dapat diangkut dengan baik.
  - f. JNE tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kehilangan, rusak dan biaya sebagai akibat keterlambatan dan kesalahan dalam mengisi ketentuan yang disebut diatas.
2. Pemeriksaan Barang Kiriman
- a. JNE mempunyai aturan, dimana tanpa seizin/permintaan berhak untuk memeriksa dokumen atau barang yang akan dikirim konsumen untuk memastikan bahwa barang dan dokumen tersebut layak dikirim ke Negara tujuan sesuai dengan persyaratan operasional yang baku, proses bea dan cukai serta metode penanganan pengiriman JNE.
  - b. Dalam melaksanakan ketentuan/aturan, JNE tidak menjamin atau menyatakan bahwa barang kiriman adalah layak untuk dikirim dan disampaikan tanpa melanggar aturan.
  - c. JNE tidak bertanggung jawab terhadap barang kiriman yang isinya tidak sesuai dengan keterangan yang diberikan oleh konsumen kepada JNE.
  - d. JNE tidak bertanggung jawab atas denda kehilangan atau kerusakan selama dalam penanganan Bea Cukai atau petugas yang berwenang

lainnya. Konsumen harus memberikan pernyataan bahwa JNE bebas dari kewajiban dan denda atas kehilangan.

### 3. Larangan Kiriman

- a. JNE tidak menerima barang yang berbahaya yang dapat mudah terbakar dan meledak, obat-obatan terlarang, mas dan perak, uang, debu/cianida, platina, batu mulia atau logam, perangko, materai, barang curian, *cheq*, saham atau *treveler cheq*, surat-surat, barang antik, binatang, dan tanaman hidup lainnya.
- b. Bila konsumen mengirim barang-barang tanpa sepengetahuan JNE, konsumen akan membayar biaya tambahan kepada JNE atas klaim kerusakan, pengeluaran biaya yang mungkin terjadi dan juga berbagai ketentuan lainnya.
- c. JNE berhak untuk mengklaim kerusakan sesegera mungkin, setelah JNE menemukan adanya penyimpangan dari ketentuan, termasuk melaksanakan ketentuan-ketentuan yang dinyatakan dalam klausul (4) paragraf 1.

### 4. Jaminan Terhadap Pemilik Barang Kiriman

- a. Konsumen dengan ini menjamin bahwa yang bersangkutan adalah pemilik yang sah dan menandatangani bahwa dokumen dan barang yang diserahkan untuk dikirim oleh JNE dan telah menyetujui untuk membuat kesepakatan dengan SPP, tidak hanya atas nama diri konsumen itu sendiri tapi juga selaku agen serta untuk dan atas nama semua pihak yang berkepentingan atas barang atau dokumen.

- b. Konsumen membebaskan JNE dari biaya pelanggaran dan membebaskan JNE dari klaim kerusakan atau pengeluaran biaya lainnya dari jaminan terjadi penyimpangan.

#### 5. Biaya Kirim

- a. JNE akan memungut pembayaran sesuai tarif yang telah tersedia bagi konsumen dari waktu ke waktu untuk pengiriman dokumen atau barang milik konsumen yang telah disepakati antara JNE dan konsumen.
- b. Tarif di tentukan oleh JNE termasuk Air Port Tax Local, tapi tidak termasuk pajak pertambahan nilai, pajak impor, retribusi ekspor yang dibutuhkan dalam pengurusan.

#### 6. Ganti Rugi

- a. JNE hanya bertanggung jawab pada kerusakan dan kehilangan yang di alami oleh konsumen sebagai akibat kerusakan atau kehilangan dalam pengiriman dokumen dan barang oleh JNE sepanjang kehilangan tersebut terjadi ketika barang atau dokumen masih dalam kendali JNE. Dengan kondisi kerusakan tersebut yang disebabkan penundaan oleh pegawai agen JNE.
- b. JNE tidak bertanggung jawab atas penyebab kerusakan yang timbul dalam pelaksanaan kejadian di antaranya kehilangan yang di kategorikan sebagai tidak terbatas pada perdagangan keuangan atau kehilangan tidak langsung termasuk kehilangan yang disebabkan oleh

beberapa hal di bawah kendali JNE atau kehilangan sebagai akibat kerusakan alami atau *Force Majeure*.

- c. Kewajiban JNE tertuang dalam persyaratan dan ketentuan yang tercantum pada Klausul (8) paragraf 1, di atas merupakan bentuk kompensasi untuk barang-barang dan dokumen yang nilainya tidak melebihi 100 (seratus) Dolar atau setara per-pengiriman untuk pengiriman Internasional dan 10 (sepuluh) kali tarif pengiriman per-pengiriman Domestik Indonesia. Kewajiban JNE akan ditetapkan dengan mempertimbangkan nilai dari barang dan dokumen yang digantikan pada saat akan mulai pengiriman, tanpa mempertimbangkan nilai komersialnya dan konsekuensi kehilangan seperti tertera pada Klausul (8) paragraf 2 di atas.

## 7. Prosedur klaim

- a. Setiap klaim dari konsumen dengan permintaan terhadap kewajiban dan tanggung jawab JNE, harus sudah disampaikan oleh pengirim dalam tulisan dan telah diterima di kantor JNE selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari setelah tanggal ketika barang atau dokumen tersebut seharusnya sudah diterima/tiba di tujuan.

Apabila konsumen diketahui melanggar ketentuan syarat dan prosedur yang telah ditetapkan oleh JNE, maka pihak JNE tidak akan memproses pengiriman barang yang akan dikirim. JNE akan memproses pengiriman barang/dokumen tersebut apabila konsumen telah sepakat terhadap SSP (syarat standar pengiriman) yang telah diajukan oleh JNE. Sebagaimana yang

tercantum dalam SSP merupakan ketentuan pokok yang mengikat dan ketetapan yang tidak terpisahkan antara JNE dengan konsumen, apakah tertulis atau bentuk agreement/perjanjian lainnya.

Berdasarkan penandatanganan yang dilakukan para pihak dalam syarat standar pengiriman (SPP) PT. JNE tersebut merupakan suatu bentuk kesepakatan para pihak mengenai pelaksanaan pengiriman barang, dengan adanya kesepakatan tersebut timbulah suatu perjanjian di antara keduanya. Akibat dari adanya perjanjian pengiriman barang telah menimbulkan hak dan kewajiban di antara para pihak pula. Hak dan kewajiban para pihak timbul karena adanya peristiwa hukum. Hak dan kewajiban yang dimaksud adalah hak dan kewajiban pengangkut serta pengirim dalam pelaksanaan proses pengangkutan. Hak merupakan sesuatu yang mutlak menjadi milik setiap individu dan penggunaannya tergantung pada masing-masing individu yang mendapatkan perlindungan hukum. Oleh karena itu jika terjadi pelanggaran maka pihak yang merasa dilanggar haknya dapat melakukan penuntutan sesuai dengan hak yang harus diterimanya.

Kewajiban merupakan sesuatu yang harus dilaksanakan. Apabila kewajiban tidak dilaksanakan maka pihak yang tidak melaksanakan kewajiban tersebut akan menerima sanksi, oleh karena itu masing-masing pihak harus menyadari dan melaksanakan kewajibannya sesuai dengan apa yang telah disepakati bersama secara adil dan tanpa adanya unsur paksaan dari salah satu pihak sehingga antara hak dan kewajiban harus saling

melengkapi. Hak dan kewajiban para pihak dalam pengangkutan barang oleh PT. JNE yaitu :

1. Hak dan Kewajiban Perusahaan Pengiriman/JNE

Hak Perusahaan/JNE adalah :

- a. JNE berhak memperoleh keterangan yang lengkap mengenai keadaan dan sifat barang;
- b. JNE berhak menolak permintaan pengiriman barang terlarang atau tidak sah, misalnya barang yang mudah meledak atau terbakar, obat-obatan terlarang, perhiasan, alkohol dan hewan;
- c. JNE berhak menerima atau menagih biaya pengiriman dan biaya-biaya lain yang diperlukan dalam pengiriman barang.

Kewajiban Perusahaan/JNE adalah :

- a. JNE berkewajiban mempersiapkan barang atau dokumen yang akan dikirim dengan baik dan rapi;
- b. JNE berkewajiban mengantarkan barang atau dokumen sampai ke tempat yang dituju;
- c. JNE berkewajiban melindungi, menjaga keselamatan barang atau dokumen yang akan dikirim agar tidak rusak dan hilang;
- d. JNE wajib memberikan ganti kerugian kepada pengirim apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang yang disebabkan karena kesalahan atau kelalaian dari PT. JNE itu sendiri.

2. Hak dan Kewajiban Pengirim/Konsumen

Hak Pengirim/konsumen adalah :

- a. Pengirim barang berhak meminta atau mendapatkan tanda bukti pengiriman yang digunakan untuk penerimaan atau penyerahan barang/dokumen dari perusahaan pengiriman/JNE;
- b. Pengirim barang berhak menuntut agar barang/dokumen yang akan dikirim oleh perusahaan pengiriman/JNE sampai pada penerima tepat pada waktunya;
- c. Pengirim barang berhak mengajukan klaim atau menuntut ganti rugi jika terjadi kehilangan atau kerusakan pada barang/dokumen yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari perusahaan pengiriman/JNE atau yang mewakilinya.

Kewajiban Pengirim/konsumen adalah :

- a. Pengirim wajib mematuhi persyaratan pengiriman barang;
- b. Pengirim wajib memebritahkan identitas diri secara lengkap;
- c. Pengirim barang berkewajiban memberikan keterangan mengenai keadaan dan sifat barang sesuai yang tertera pada syarat standar pengiriman (SSP);
- d. Pengirim barang berkewajiban membayar biaya angkutan dan biaya lain yang diperlukan dalam pengiriman barang.

Hak dan kewajiban di antara para pihak baik pengirim dengan PT. JNE tersebut harus dipenuhi berdasarkan perjanjian yang telah disepakati. Apabila terdapat hak dan kewajiban baik dari pihak pengirim maupun dari pihak PT. JNE yang tidak terpenuhi atau dilanggar bahkan sampai menimbulkan

kerugian bagi salah satu pihak maka dalam hal ini dapat dimintakan suatu pertanggungjawaban terhadap yang melanggar hak dan kewajiban tersebut.

## **B. Permasalahan-Permasalahan yang Muncul dalam Pelaksanaan Perjanjian Pengiriman Barang pada PT. JNE**

PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan perusahaan jasa pengiriman barang yang memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan efisien. Cepat yang dimaksud yaitu barang yang dikirim cepat sampai ketempat tujuan. Tepat yaitu barang sampai ke tempat tujuan dengan tepat dan sesuai dengan keadaan ketika barang tersebut diterima oleh pihak JNE. Kemudian yang dimaksud dengan efisien adalah pelaksanaan pengangkutan barang dilakukan secara efisien sesuai dengan tujuan sehingga dapat mempersingkat waktu dan meminimalisir hambatan-hambatan dalam pengiriman barang selama proses pengangkutan berlangsung.<sup>77</sup>

Sebagai pihak yang menyelenggarakan jasa pengangkutan/pengiriman barang tidak menutup kemungkinan bahwa PT. JNE mengalami hambatan ataupun permasalahan pada saat pelaksanaan pengangkutan, baik itu karena kesengajaan atau kelalaian (*wanprestasi*) maupun karena *force majeure*. Wanprestasi yang dapat dilakukan oleh PT. JNE sebagai pengangkut adalah keterlambatan sampainya barang ke tempat tujuan, kerusakan barang ataupun kehilangan barang yang diangkutnya. PT. JNE sebagai pihak pengangkut harus bertanggung jawab atas keselamatan barang yang diangkutnya, baik

---

<sup>77</sup> [www.jne.co.id/id/perusahaan/visi-dan-misi](http://www.jne.co.id/id/perusahaan/visi-dan-misi) diakses pada Tanggal 27 Desember Pukul 20.08 WIB

dalam hal keterlambatan sampainya barang ke tempat tujuan, kerusakan ataupun kehilangan barang.

1. Terjadinya keterlambatan sampainya barang ketempat tujuan

Keterlambatan yang dimaksud adalah barang yang dikirim tersebut sampai ke tempat tujuan atau diterima oleh penerima di alamat yang dituju melampaui batas waktu pengiriman yang telah ditentukan sesuai dengan jenis layanan pengiriman yang dipilih oleh pengirim. Banyak hal yang dapat menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam proses pengiriman barang, seperti adanya gangguan atau kerusakan pada alat angkutan (truk, kapal, pesawat), penumpukan barang yang terkadi di kantor pusat yang mengakibatkan tertundanya pengiriman barang, sulitnya menemukan atau mencari alamat tujuan dan tertukarnya barang kiriman.

Selain itu, keterlambatan juga dapat terjadi karena kurir yang tidak dapat mengantarkan barang kiriman ketempat tujuan sesuai waktu yang telah ditentukan karena ketidakmampuannya untuk memenuhi target harian pengantaran barang kiriman yang mencapai hingga 100 paket perharinya. Karena terlalu banyaknya target pengantaran tersebut menyebabkan banyaknya barang kiriman yang tidak sempat untuk diantarkan oleh kurir ketempat tujuan sesuai dengan waktu yang telah diperjanjikan.<sup>78</sup>

Keterlambatan yang terjadi dalam proses pengiriman barang oleh PT. JNE ini jelas merupakan perbuatan wanprestasi yang dilakukan oleh PT. JNE sebagai pengangkut, dimana PT. JNE tidak dapat memenuhi prestasinya yaitu

---

<sup>78</sup> Wawancara dengan Ibu Henrica Edra Sulastri, Pimpinan JNE Agen Kadin, Tanggal 20 Desember 2017

mengirimkan barang ke tempat tujuan pengirim dengan tepat waktu atau dapat dikatakan bahwa sampainya barang kiriman ke tempat tujuan melampaui batas waktu yang telah diperjanjikan. Keterlambatan yang disebabkan oleh kesalahan dari pihak pengangkut tentu sangat merugikan konsumen, terutama pada barang yang sangat dibutuhkan untuk segera digunakan karena bisa saja nilai suatu barang tersebut akan berkurang dikarenakan keterlambatan sampainya barang tersebut ke tempat tujuan, contohnya saja makanan yang karena terlambat sampai maka menjadi busuk.

## 2. Kerusakan Barang

Kerusakan barang yang dimaksud yaitu kerusakan secara fisik, dimana barang mengalami perubahan bentuk atau rusak pada fungsi barang dan sifatnya telah berubah (barang sudah tidak utuh lagi seperti hancur karena pecah, tergores, busuk, dan sebagainya). Penyebab dari terjadinya kerusakan pada barang kiriman antara lain:

- a. Pengepakan atau pembungkusan yang kurang baik
- b. Sifat dari barang kiriman yang mudah rusak/busuk
- c. Proses bongkar-muat barang yang kurang hati-hati
- d. Terjadinya suatu hal selama perjalanan yang mengakibatkan kerusakan.<sup>79</sup>

Adapun contoh kasus mengenai kerusakan barang dialami oleh Sutrisno yang beberapa waktu lalu tepatnya pada 2 Juni 2017 mengirimkan paket ke Lampung melalui PT. JNE tanpa asuransi, karena petugas menolak asuransi

---

<sup>79</sup> Ibid.,

dan menyatakan bahwa barang kirimannya tersebut tidak masuk kategori barang yang bisa diasuransikan. Setelah kurang lebih seminggu Sutrisno menerima SMS bahwa barang kirimannya sudah sampai di Lampung dengan kondisi hancur dan isinya berhamburan. Padahal barang tersebut tidak akan hancur jika tidak mendapat perlakuan yang tidak wajar, karena Sutrisno telah melakukan *packing* yang sudah dikondisikan sedemikian rupa dengan *packing* kayu supaya barang tetap aman. Melalui SMS itu juga Sutrisno ditawarkan untuk *return* (pengembalian) barang kirimannya atau tetap melakukan pengiriman, akhirnya Sutrisno memilih untuk *me-return* barang kirimannya, karena jika pengiriman barang tersebut tetap dilanjutkan Sutrisno akan menderita kerugian yang lebih besar. Setelah barang kirimannya yang dikembalikan tersebut sampai Sutrisno harus mengambilnya ke kantor agen PT. JNE dan pada saat ia mengambil barang kirimannya, PT. JNE menjelaskan bahwa hal tersebut merupakan risiko pengirim dan tidak ada kompensasi dalam bentuk apapun ditambah lagi tidak ada permintaan maaf sama sekali dari PT. JNE kepada Sutrisno terkait kerusakan barang kirimannya tersebut.<sup>80</sup>

Kejadian yang dialami Sutrisno ini merupakan salah satu bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh PT. JNE, karena PT. JNE sebagai pengangkut tidak dapat memenuhi atau lalai dalam memenuhi prestasi yang telah diperjanjikannya, wanprestasi yang dilakukan oleh PT. JNE ini jelas sangat merugikan Sutrisno sebagai pengirim barang yang tidak terpenuhi

---

<sup>80</sup> Wawancara dengan Bapak Sutrisno, Pengguna jasa pengiriman PT. JNE, Tanggal 10 Desember 2017

haknya, terlebih lagi tidak ada itikad baik dari PT. JNE untuk meminta maaf dan bertanggung jawab atas kejadian tersebut.

### 3. Kehilangan Barang

Kehilangan barang kiriman oleh PT. JNE dapat berupa hilang sebagian isinya atau bahkan hilang seluruhnya. Kehilangan barang kiriman ini terjadi karena beberapa hal, yaitu :<sup>81</sup>

- a. Adanya kelalaian dari pihak PT. JNE sehingga barang kiriman tertukar dengan barang kiriman lainnya atau bisa jadi barang terjatuh dan tercecer pada saat di perjalanan untuk mengirimkan barang.
- b. Adanya pencurian pada saat kurir mengirimkan barang.
- c. Adanya kesalahan dari pengirim barang sendiri yang tidak jujur kepada pihak PT.JNE mengenai isi dari barang kirimannya.

Kasus kehilangan barang kiriman terjadi pada Bapak Handoko, yang mana pada tanggal 29 Januari 2017, ia mengirimkan kunci lipat mobil merk Nissan senilai Rp. 1. 273.200,00 (satu juta dua ratus tujuh puluh tiga ribu dua ratus rupiah) melalui JNE dengan tujuan ke Komplek Kemendikbud Jakarta. Kemudian, pada tanggal 31 Januari 2017 kiriman dinyatakan telah diterima oleh Bapak Tanjung selaku petugas keamanan di Komplek Kemendikbud, tetapi setelah ditanyakan, beliau tidak merasa menerima kiriman tersebut. Tanggal 3 Februari Bapak Handoko pun melaporkan permasalahan tersebut ke PT. JNE hingga pada akhirnya pada tanggal 10 Februari 2017 pihak JNE

---

<sup>81</sup> Wawancara dengan Ibu Henrica Edra Sulastri, *Loc. Cit.*

menelepon dan mengatakan kiriman tersebut dinyatakan hilang tanpa diberikan alasan yang jelas mengenai penyebab hilangnya barang tersebut.<sup>82</sup>

Berdasarkan keterangan dari Ibu Henrica Edra kasus kehilangan barang yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian pengirim juga pernah terjadi. Adapun contoh kasus kehilangan barang yang disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan dari pengirim barang sendiri terjadi pada tanggal 14 Maret 2016, saat itu Herman datang ke PT. JNE untuk mengirimkan beberapa dokumen kepada adiknya yang berada di Jakarta. Pada saat *entry* data petugas menanyakan Herman mengenai apa saja isi dari kirimannya tersebut, karena kalau terdapat dokumen penting maka harus diasuransikan supaya jika terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan terhadap kiriman tersebut maka dapat dimintakan ganti kerugian. Namun, Herman tidak jujur kepada petugas mengenai dokumen apa saja yang terdapat dalam kirimannya dan tidak mengizinkan pihak PT. JNE untuk memeriksa dokumen tersebut dengan alasan bahwa telah di packing rapi oleh Herman sendiri. Oleh karena itu akhirnya petugas JNE pun mengikuti kehendak Herman dan memproses kirimannya tersebut.

Setelah barang tersebut sampai ke tempat tujuan Herman tiba-tiba menelepon PT.JNE dan mengatakan bahwa isi dari barang kirimannya tersebut ada yang hilang, yaitu berupa STNK motor. Herman pun menuntut pertanggungjawaban kepada PT.JNE terkait kehilangan tersebut. Dalam hal ini PT. JNE menolak untuk bertanggungjawab atas kasus kehilangan yang dialami oleh Herman, karena kehilangan ini disebabkan oleh kesalahan dari

---

<sup>82</sup> Wawancara dengan Bapak Handoko, pengguna jasa pengiriman PT. JNE, Tanggal 12 Desember 2017

Herman sendiri, dimana Herman tidak mengizinkan petugas PT. JNE untuk memeriksa kembali barang kirimannya dan ia tidak menginformasikan secara benar, jujur dan jelas mengenai isi dari kirmannya serta tidak mengasuransikan surat/dokumen penting dalam kirimannya tersebut.<sup>83</sup>

Dari berbagai permasalahan-permasalahan yang menimbulkan kerugian dalam pelaksanaan pengiriman barang, baik berupa keterlambatan, kerusakan, ataupun kehilangan barang kiriman tersebut seringkali terjadi karena disebabkan oleh wanprestasi yang dilakukan oleh PT. JNE sebagai pengangkut. Walaupun, terkadang ada juga beberapa permasalahan dalam pengiriman barang yang disebabkan oleh pengirim itu sendiri. Wanprestasi yang dilakukan oleh PT. JNE ini jelas sangat merugikan konsumen, sehingga perlu dibebankannya tanggung jawab kepada PT. JNE atas perbuatan wanprestasi yang dilakukannya tersebut sebagai bentuk perlindungan hukum kepada pengirim yang dirugikan akibat perbuatan wanprestasi yang dilakukan PT. JNE tersebut.

Dalam melaksanakan suatu prestasi, ada kalanya debitor tidak dapat melaksanakan prestasi yang telah diperjanjikan. Tidak terpenuhinya kewajiban itu adalah satunya karena kesalahan debitor, baik karena kesengajaan maupun karena kelalaian. Apabila tidak terpenuhinya kewajiban prestasi disebabkan oleh kesalahan debitor, baik karena kesengajaan maupun karena kelalaian, dan kesemuanya itu dapat dipersalahkan kepadanya, maka dikatakan bahwa debitor melakukan wanprestasi.

---

<sup>83</sup> Wawancara dengan Ibu Henrica Edra Sulastri, *Loc. Cit.*,

Wanprestasi adalah konsep perikatan karena perjanjian, karena wanprestasi ini bersumber dari perjanjian. Unsur-unsur dari wanprestasi adalah sebagai berikut:<sup>84</sup>

- a. Debitor sama sekali tidak berprestasi
- b. Debitor keliru berprestasi
- c. Debitor terlambat berprestasi.

Subekti menyebutkan bahwa wanprestasi debitor dapat berupa:<sup>85</sup>

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
- b. Melaksanakan apa yang diperjanjikan, tetapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan;
- c. Melakukan apa yang diperjanjikan tetapi terlambat;
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Ketentuan mengenai wanprestasi telah diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdata, yaitu “penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan”. Berdasarkan ketentuan ini dapat dipahami bahwa wanprestasi adalah keadaan di mana debitur secara sengaja atau lalai dengan tidak melaksanakan perjanjian yang telah disepakati. Sehingga, dapat diperoleh unsur-unsur wanprestasi berupa adanya perjanjian oleh para pihak, adanya unsur kesalahan

---

<sup>84</sup> J. Satrio, *Hukum Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, hlm. 122

<sup>85</sup> Subekti, *Op. Cit.*, hlm. 45

yang disebabkan oleh pihak yang melanggar atau tidak melaksanakan isi perjanjian yang telah disepakati.

Jika dikaitkan dengan kasus yang dialami oleh PT. JNE, sudah sangat jelas segala permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan perjanjian pengiriman barang yang dilakukannya tersebut telah memenuhi unsur-unsur wanprestasi. Pertama, terpenuhinya unsur perjanjian berupa perjanjian pengiriman barang yang dilakukan oleh para pihak, yaitu PT. JNE sebagai pengangkut dengan pengirim/penerima dengan tujuan untuk melaksanakan pengiriman barang ke tempat tujuan dengan selamat dan tepat waktu. Selanjutnya, adanya unsur kesalahan yang dilakukan oleh PT. JNE sebagai pihak pengangkut dimana ia telah melanggar atau tidak melaksanakan isi perjanjian sesuai dengan yang telah disepakati, yang mana kesalahan-kesalahan ini disebabkan oleh kelalaian dari pihak PT. JNE dalam melaksanakan pengangkutannya seperti kelalalian PT. JNE dalam memenuhi hal yang disanggupinya, kurangnya kehati-hatian dari PT. JNE, keteledoran kurir dalam melakukan pengantaran barang kiriman, dan sebagainya yang mengakibatkan terjadinya keterlambatan sampainya barang ketempat tujuan sesuai waktu yang telah disanggupi dan disepakati oleh para pihak, kerusakan barang kiriman atau bahkan kehilangan barang kiriman.

### **C. Tanggung Jawab PT. JNE dalam Pelaksanaan Perjanjian Pengiriman Barang**

Tanggung jawab merupakan suatu kewajiban, maka segala sesuatu yang mengganggu keselamatan penumpang atau barang menjadi tanggung jawab pengangkut. Dengan demikian, berarti pengangkut berkewajiban menanggung segala kerugian yang diderita oleh penumpang atau barang yang diangkutnya tersebut.<sup>86</sup>

Ibu Henrica Edra yang merupakan kepala PT. JNE Agen Kadin Yogyakarta menjelaskan bahwa dalam melakukan pengangkutan barang terdapat proses-proses pengiriman yang harus dilakukan dengan teliti dan hati-hati. Pihak pengirim yang akan mengirimkan barangnya melalui PT. JNE harus dilakukan input data terlebih dahulu, kemudian barang yang akan dikirim tersebut akan dipersiapkan oleh JNE agen dan selanjutnya barang kiriman tersebut akan dibawa oleh kurir menuju JNE Cabang. Pada JNE Cabang barang yang akan dikirim dipisah-pisahkan berdasarkan kota tujuan pengiriman barang tersebut dan disortir sesuai dengan layanan yang pengiriman yang dipilih oleh pengirim, barulah setelah itu dilakukan pengangkutan barang ke tempat tujuan.<sup>87</sup>

Setelah barang tersebut sampai pada kantor Cabang PT. JNE yang terdapat di kota tujuan, maka akan diterapkan proses yang sama seperti yang sebelumnya, dimana barang tersebut akan disortir terlebih dahulu sesuai dengan alamat yang dituju, jika masih dalam lingkup kota maka dapat

---

<sup>86</sup> Ridwan Khairandy, *Pengantar Hukum Dagang I*, Graha Media, Yogyakarta, 2000, hlm. 184

<sup>87</sup> Wawancara dengan Ibu Henrica Edra Sulastrri, *Loc. Cit.*

langsung dilakukan pengantaran atau *delivery* oleh kurir ke tempat tujuan barang sesuai dengan alamat yang tercantum pada kiriman tersebut. Namun apabila alamat yang dituju dalam lingkup kecamatan maka barang akan diangkut terlebih dahulu menuju kantor agen PT. JNE, baru kemudian dapat dilakukan pengantaran atau *delivery* oleh kurir ke tempat tujuan barang sesuai dengan alamat yang tercantum pada kiriman tersebut. Ibu Henrica Edra menyatakan bahwa seharusnya dengan adanya proses pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. JNE secara teliti dan hati-hati dapat mengurangi terjadinya keterlambatan, kerusakan dan hilangnya barang kiriman.

Namun, dalam pelaksanaannya dimungkinkan terjadinya wanprestasi yang dilakukan oleh PT. JNE sebagai pengangkut. Akibat dari wanprestasi yang dilakukannya tersebut PT. JNE harus bertanggung jawab atas keselamatan barang yang diangkutnya, terutama dalam hal keterlambatan, kerusakan atau kehilangan barang yang diangkutnya.

Luas tanggung jawab pengangkut ditentukan dalam Pasal 1236 dan Pasal 1246 KUHPerdara. Pasal 1236 KUHPerdara menyatakan bahwa pengangkut wajib untuk memberikan ganti rugi atas biaya, kerugian dan bunga apabila pengangkut tidak menyerahkan atau merawat untuk menjaga keselamatannya. Pasal 1246 KUHPerdara menyatakan bahwa biaya kerugian dan bunga umumnya terdiri atas kerugian yang diderita dan keuntungan yang seharusnya diperoleh. Kerugian-kerugian tersebut merupakan kerugian yang dapat diperkirakan pada saat timbul akibat langsung dari tidak terpenuhinya perjanjian pengangkutan. Tanggung jawab pengangkut ialah memenuhi

kewajibannya sesuai dengan persetujuan yaitu menjaga keselamatan barang yang harus diangkutnya terhadap segala hambatan yang akan menimpa barang angkutannya.

Tanggung jawab dalam bahasa hukum sering diartikan pula dengan tanggung gugat. Tanggung jawab dan tanggung gugat dalam konteks perlindungan konsumen merupakan hubungan yang bersifat kausal antara perbuatan yang dilakukan dengan kerugian yang ditimbulkan. Kedua istilah tersebut mempunyai makna yang hampir sama, perbedaan yang menonjol yaitu terletak pada darimana datangnya tuntutan/gugatan dan pihak mana yang harus bertanggungjawab.<sup>88</sup> Tanggung gugat muncul karena adanya tuntutan konsumen/pengguna produk barang dan/atau jasa mengenai ganti kerugian atas barang dan/atau jasa yang mereka gunakan. Jadi, jika produk barang dan/atau jasa yang dihasilkan tersebut merugikan konsumen secara sengaja ataupun tidak sengaja maka produsen harus bertanggung gugat. Sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf f dan huruf g UUPK yang menyebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah:

1. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

---

<sup>88</sup> M. Ali Mansyur, *Penegakan Hukum tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Genta Press, Yogyakarta, 2007

Selain terdapat dalam UUPK, ganti kerugian juga terdapat dalam syarat standar pengiriman (SSP) yang telah disepakati oleh kedua belah pihak yaitu pada Klausula 8 mengenai ganti rugi yaitu :

1. JNE hanya bertanggung jawab mengganti kerugian yang dialami *shipper* akibat kerusakan atau kehilangan dokumen atau barang oleh JNE sepanjang kerugian tersebut terjadi ketika barang atau dokumen masih berada dalam pengawasan JNE, dengan catatan bahwa kerusakan tersebut semata-mata disebabkan karena kelalaian karyawan atau agen JNE.
2. JNE tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konsekuensi yang timbul akibat dari kerugian tersebut diatas yaitu kerugian yang termasuk dan tanpa dibatasi atas kerugian komersial keuangan atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal yang berada di luar kontrol JNE atau kerugian atau kerusakan akibat bencana alam atau *force majeure*.
3. Nilai pertanggung jawaban JNE sesuai syarat dan kondisi pada Klausula 8 ayat (1) di atas adalah dalam bentuk ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan dokumen atau barang yang nilainya tidak melebihi 10 kali biaya pengiriman atau kesamaannya untuk kiriman tujuan dalam negeri indonesia dan US\$ 100.00 untuk kiriman tujuan di luar Indonesia, per-kiriman. Penentuan nilai pertanggung jawaban JNE ditetapkan dengan mempertimbangkan nilai dokumen atau barang penggantinya pada waktu dan tempat pengiriman, tanpa menghubungkannya dengan nilai

komersial dan kerugian konsekuensi seperti yang diatur dalam klausula 8 ayat (2) di atas.

Sebagaimana yang dinyatakan oleh pelaku usaha secara tegas dan tertuang dalam syarat standar pengiriman (SSP). Pelaku usaha yaitu PT. JNE 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/jasa yang ditawarkan, jaminan tersebut dapat digunakan sebagai jaminan kepastian hukum dari konsumen itu sendiri. 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 atau tanggung gugat produk barang dan/atau jasa tersebut telah termuat dalam UUPK yaitu sebagai berikut :

1. Pertanggungjawaban Kontraktual (*Contractual Liability*)

Hubungan yang timbul dari pelaku usaha (produsen dengan konsumen adalah berdasarkan hubungan perjanjian (*contract*), karenanya pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap produk yang dipasarkan juga berdasarkan kontrak, artinya tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak dari pelaku usaha, atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkannya atau memanfaatkan jasa

yang diberikannya. Dalam konteks ini dasar gugatan konsumen mendasarkan pada wanprestasi dari suatu perjanjian.

Pasal 18 UUPK mengatur mengenai larangan adanya kontrak baku/perjanjian baku karena kontrak baku adalah kontrak tertulis yang telah digandakan berupa bentuk-bentuk formulir, yang isinya telah distandarisasi atau dibakukan terlebih dahulu secara sepihak oleh pihak yang menawarkan, serta ditawarkan secara masa, tanpa mempertimbangkan perbedaan kondisi yang dimiliki konsumen. Berhubung isi klausula baku telah diterapkan secara sepihak oleh pelaku usaha, maka pada umumnya isi klausula baku tersebut akan lebih banyak memuat hak-hak konsumen dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha. Bahkan, tidak jarang pelaku usaha mengalihkan kewajiban yang seharusnya menjadi tanggung jawabnya kepada konsumen. Ketentuan semacam ini di dalam kontrak baku disebut *exoneration clause* atau *exception clause*, yang pada umumnya sangat memberatkan atau bahkan cenderung merugikan konsumen.

Kondisi ketidakseimbangan pengaturan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen dalam kontrak tersebut diatur oleh UUPK. Menurut penjelasan Pasal 18 UUPK, larangan pencantuman klausula baku di dalam perjanjian standar dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.<sup>89</sup> Pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku dengan isi, letak dan atau

---

<sup>89</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm. 122

bnentuk seperti diuraikan di atas dalam dokumen atau perjanjian standar yang dibuatnya, dapat dikenkan sanksi sebagai berikut:

a. Sanksi perdata

Perjanjian standar yang dibuatnya jika digugat di depan pengadilan oleh konsumen, akan menyebabkan hakim harus membuat keputusan *declatoir* bahwa perjanjian standar tersebut batal demi hukum (*void/nietig*). Pasal 18 ayat (3) UUPK dan pelaku usaha yang saat ini telah mencantumkan klausula baku dalam dokumen atau perjanjian standar yang dignakannya wajib merevisi perjanjian standar yang digunakannya tersebut agar sesuai dengan ketentuan UUPK, dengan batas waktu yang telah ditentukan pula.

b. Sanksi pidana

Dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,- (dua miliar rupiah) Pasal 62 ayat (1) UUPK.

2. Pertanggungjawaban Produk (*Product Liability*)

Artinya adalah pertanggungjawaban produk terjadi manakala setiap produk yang sampai di tangan konsumen, yang karena hubungan langsung jika menimbulkan kerugian bagi konsumen maka produsen/pelaku usaha harus bertanggung jawab. Inti dari *product liability* ini adalah tanggung jawab berdasarkan perbuatan melawan hukum yang telah dimodifikasi menjadi *strict liability*. *Product liability* juga digunakan oleh konsumen untuk memperoleh ganti rugi secara langsung dari produsen atau pelaku usaha sekalipun

konsumen tidak memiliki hubungan kontraktual dengan produsen atau pelaku usaha tersebut.

Pasal 19 UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dipasarkan. Kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan atau diperdagangkan dapat terjadi karena pelaku usaha melanggar larangan-larangan yang tercantum dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 17 UUPK.

### 3. Pertanggungjawaban Profesional (*Proffesional Liability*)

Artinya adalah pertanggungjawaban berdasarkan profesi, dalam hal ii jika prestasi berupa jasa. Pertanggungjawaban professional dapat ditempuh melalui 2 (dua) cara yaitu:

- a. Jika hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, dalam hal ini pemberi jasa dengan penerima jasa, yang jasanya tersebut tidak terukur, maka pertanggungjawabannya bagi pelaku usaha mendasarkan pada tanggung jawab perdata secara langsung (*strict liability*).
- b. Jika hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen prestasinya berupa jasa yang dapat diukur, maka tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan pada perjanjian (*contractual liability*).

Penggunaan dasar gugatan apakah *strict liability* atau *contractual liability* adalah tergantung pada jasa yang diterima konsumen dari para profesional itu terukur atau tidak. Pasal 19 jo Pasal 28 UUPK menyebutkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab secara langsung atau tidak untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen dalam hal terjadi kerusakan, pencemaran dan kerugian sebagai akibat dari memanfaatkan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

#### 4. Pertanggungjawaban Pidana (*Criminal Liability*)

Dalam hal hubungan pelaku usaha dengan negara dalam memelihara keselamatan dan kemanan masyarakat (konsumen), maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggungjawaban pidana. Penerapan sanksi pidana terhadap pelaku hukum yang mengganggu keselamatan dan keamanan masyarakat selain sanksi-sanksi yang telah diterapkan dalam *contractual liability*, *product liability*, dan *professional liability*, masih dikenakan sanksi tambahan hukuman pidana berupa:

- a. Perampasan barang tertentu
- b. Pengumuman keputusan hakim
- c. Pembayaran ganti rugi
- d. Perintah penghentian kerugian tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen
- e. Kewajiban penarikan barang dari peredaran
- f. Pencabutan izin usaha.

Selain itu, setidaknya-tidaknya dikenal adanya 3 (tiga) prinsip tanggung jawab dalam hukum pengangkutan yaitu :

1. Tanggung Jawab Karena Kesalahan (*Fault Liability, Liability Based on Fault*)

Menurut prinsip ini, setiap pengangkut yang melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan pengangkutan harus bertanggung jawab membayar segala kerugian yang timbul akibat kesalahannya itu. Pihak yang menderita kerugian wajib membuktikan kesalahan pengangkut. Beban pembuktian ada pada pihak yang dirugikan, bukan pada pengangkut. Prinsip ini dianut di dalam Pasal 1365 KUHPerdara tentang perbuatan melawan hukum (*illegal act*) sebagai aturan umum.

2. Tanggung Jawab Karena Praduga (*Presumption of Liability*)

Menurut prinsip ini, pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakannya. Akan tetapi, jika pengangkut dapat membuktikan bahwa dia tidak bersalah maka dia dibebaskan dari tanggung jawab membayar ganti kerugian tersebut. Tidak bersalah artinya tidak melakukan kelalaian, telah berupaya melakukan tindakan yang perlu untuk menghindari kerugian atau peristiwa yang menimbulkan kerugian itu tidak mungkin dihindari. Beban pembuktian ada pada pihak pengangkut, bukan pada pihak yang dirugikan. Pihak yang

dirugikan cukup menunjukkan adanya kerugian yang diderita dalam pengangkutan yang diselenggarakan oleh pengangkut.

KUHD juga menganut prinsip tanggung jawab karena praduga. Apabila barang yang diangkut itu tidak diserahkan sebagian atau seluruhnya atau rusak, pengangkut bertanggung jawab mengganti kerugian kepada pengirim, kecuali jika dia dapat membuktikan lain seperti yang diatur dalam Pasal 468 ayat (1) KUHD bahwa tidak diserahkannya sebagian atau seluruh atau rusaknya barang itu karena peristiwa yang tidak dapat dicegah atau tidak dapat dihindari terjadinya. Jadi, pengangkut bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dalam penyelenggaraan pengangkutan, tetapi jika pengangkut berhasil membuktikan bahwa dia tidak bersalah/lalai, dia dibebaskan dari tanggung jawab.

### 3. Tanggung Jawab Mutlak (*No-fault Liability, Absolute Liability, Strict Liability*)

Menurut prinsip ini, pengangkut harus bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dalam pengangkutan yang diselenggarakannya tanpa keharusan pembuktian ada atau tidaknya kesalahan pengangkut. Prinsip ini tidak mengenal beban pembuktian dan unsur kesalahan tak perlu dipersoalkan. Pengangkut tidak mungkin bebas dari tanggung jawab dengan alasan apapun yang menimbulkan kerugian itu.

Pada dasarnya prinsip tanggung jawab mutlak ini tidak diatur di dalam pengangkutan karena alasan bahwa pengangkut yang berusaha di bidang jasa pengangkutan tidak perlu dibebani dengan risiko yang terlalu berat. Namun,

tidak berarti bahwa pihak-pihak tidak boleh menggunakan prinsip ini dalam perjanjian pengangkutan. Prinsip ini boleh saja digunakan dalam perjanjian pengangkutan berdasarkan asas kebebasan berkontrak. Jika prinsip ini digunakan maka harus dinyatakan dengan tegas di dalam perjanjian pengangkutan, misalnya dimuat dalam dokumen pengangkutan.

PT. JNE sebagai pengangkut harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim karena kelalaiannya dalam melaksanakan pelayanan pengangkutan. Selama pelaksanaan pengangkutan, keselamatan barang yang diangkut pada dasarnya menjadi tanggung jawab PT. JNE sebagai pengangkut. Oleh karena itu, sudah seharusnya apabila PT. JNE dibebankan tanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh pengirim. Beban tanggung jawab ini akan mendorong pengangkut supaya lebih berhati-hati dalam melaksanakan pengangkutan.

Namun, tidak semua tanggung jawab yang dibebankan kepada pengangkut dapat dipertanggungjawabkan oleh PT. JNE, karena akibat dari adanya *force majeure* sebagai penyebab terjadinya permasalahan dalam pelaksanaan pengangkutan telah ditetapkan aturan-aturan yang bermaksud mengatur batasan-batasan yang pasti mengenai siapa yang harus bertanggung jawab apabila terjadi suatu kerugian dalam pengangkutan tersebut. Adapun bentuk pertanggungjawaban yang dapat diberikan oleh PT. JNE yaitu dalam hal :

1. Terjadi keterlambatan sampainya barang kiriman ke tempat tujuan

Keterlambatan sampainya barang kiriman yang disebabkan oleh PT. JNE sebagai pihak pengangkut sangat merugikan bagi konsumen baik pengirim

atau penerima, terlebih lagi apabila keterlambatan tersebut terjadi pada barang kiriman yang sangat dibutuhkan untuk digunakan sesegera mungkin. Adapun kasus keterlambatan yang disebabkan oleh PT. JNE ini dialami oleh Agus Ramadhan warga Jalan Karya Ujung Gang Karanganyar No. 12 Medan, Agus menceritakan bahwa pada hari Senin, 28 Maret 2016 lalu keluarganya dari Jakarta telah mengirimkan paket yang berisi KTP dan KK dengan layanan pengiriman kilat 1 (satu) hari sampai melalui PT. JNE untuk keperluan pengurusan BPJS mertuanya yaitu Kiraman Sitohang yang tengah dirawat di ICU Rumah Sakit Royal Prima Medan.

Alasan penggunaan layanan pengiriman kilat ini supaya kiriman tersebut dapat segera sampai keesokan harinya, karena pihak rumah sakit hanya memberi batas waktu selama 2 (dua) hari atau paling lambat pada hari Selasa, 29 Maret 2016 untuk proses pengurusan kelengkapan BPJS tersebut. Namun, pada kenyataannya barang tersebut baru diterima oleh Agus pada hari Rabu, 30 Maret 2016. Keterlambatan sampainya kiriman tersebut membuat Agus tidak dapat mengurus kelengkapan BPJS karena lewatnya batas waktu yang telah diberikan oleh pihak rumah sakit, sehingga mengakibatkan biaya rumah sakit mertuanya yang diharapkan dapat lebih murah jika menggunakan biaya BPJS pun otomatis beralih menjadi biaya umum yang mencapai hingga puluhan juta rupiah.

Karena PT. JNE dirasa tidak profesional dalam melaksanakan pengiriman barang maka Agus pun berupaya untuk meminta pertanggungjawaban pada PT. JNE dengan menghubungi *customer service* (CS), namun jawaban dari

*customer service* pun sangat mengecewakan. *Customer service* (CS) tersebut menjelaskan bahwa sesuai dengan prosedur, PT. JNE hanya dapat memberikan pertanggungjawaban atas kerugian tersebut berupa klaim pengembalian ongkos kirim dan klaim asuransi terhadap barang kiriman tersebut.<sup>90</sup>

Berdasarkan hasil penelitian, pada pengiriman barang melalui PT. JNE apabila terjadi kerugian dan PT. JNE yang bertanggung jawab, maka ganti rugi tidak dapat diberikan atas biaya rugi dan bunga. Besarnya ganti kerugian yang diberikan atas terjadinya suatu kerugian pada pengiriman melalui PT. JNE yaitu sebesar yang dipertanggungjawabkan dengan ketentuan bahwa jika isi kiriman itu hanya sebagian yang hilang maka ganti rugi diberikan untuk sebagian yang hilang tersebut. Demikian pula apabila terjadi kerusakan barang kiriman, dan sepanjang kerusakan tersebut tidak mempengaruhi kegunaan dari isi kiriman maka pihak PT. JNE hanya akan mengganti sebagian dari kerugian yang dialami oleh pengguna jasa PT. JNE.<sup>91</sup>

Berdasarkan kasus di atas PT. JNE telah melanggar janjinya atau melakukan wanprestasi, karena pada awalnya PT. JNE meyanggupi untuk mengirimkan barang ke tempat tujuan tepat pada waktunya. Dalam kasus ini PT. JNE hanya bertanggung jawab dalam bentuk pemberian klaim pengembalian ongkos kirim dan klaim asuransi meskipun keterlambatan tersebut menyebabkan kerugian yang jauh lebih besar nilainya dengan alasan

---

<sup>90</sup> Waspada.co.id/medan/paket-terlambat-jne-rugikan-konsumen/ diakses pada Kamis 25 Januari 2018 pukul 17.00 WIB

<sup>91</sup> Wawancara dengan Ibu Henrica Edra Sulastri, *Loc. Cit.*

bahwa pemberian ganti rugi tersebut disesuaikan dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh PT. JNE.

Dalam praktek pengangkutan, khususnya pengangkutan darat ada beberapa sistem perundang-undangan yang mengatur mengenai hubungan hukum antara pihak pengangkut dengan pihak pengirim barang dan penerima, dalam hal pertanggungjawaban atas barang yang diangkut diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD). Ketentuan dalam KUHD ini bersifat *lex generalis*, artinya berlaku secara umum untuk semua jenis pengangkutan darat.<sup>92</sup>

Dalam hal ini PT. JNE dianggap telah menghindari tanggung jawabnya dalam memberikan ganti rugi terhadap terjadinya keterlambatan barang kiriman. Dengan demikian dalam hal keterlambatan ini seharusnya PT. JNE bertanggung jawab untuk memberikan ganti kerugian sesuai dengan ketentuan Pasal 477 KUHD yang menyatakan bahwa pengangkut wajib bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena terlambat diserahkannya barang yang diangkutnya, kecuali apabila dibuktikannya, bahwa keterlambatan itu disebabkan karena suatu malapetaka yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarkan.<sup>93</sup> Selain itu, Pasal 1243 KUHPdata menentukan bahwa penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan bila debitur walaupun telah dinyatakan lalai tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu atau jika sesuatu yang harus diberikan atau

---

<sup>92</sup> Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1994, hlm. 9-10.

<sup>93</sup> H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang*, Djambatan, Jakarta, 2003, hlm. 45

dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukan dalam waktu yang melampaui tenggang waktu yang telah ditentukan.

## 2. Terjadi kerusakan barang

Kerusakan yang dimaksud adalah kerusakan baik berupa kerusakan bentuk ataupun kerusakan fungsi dari suatu barang kiriman. Apabila kerusakan barang tersebut disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari PT. JNE maka PT. JNE wajib bertanggung jawab kepada pengirim yang mengajukan klaim atas kerusakan barangnya.

Berdasarkan hasil penelitian, tidak semua kerusakan barang kiriman yang terjadi dalam proses pelaksanaan pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. JNE dapat dimintai pertanggungjawaban, seperti yang dialami oleh Sutrisno yang beberapa waktu lalu tepatnya pada 2 Juni 2017 mengirimkan paket ke Lampung melalui PT. JNE tanpa asuransi, karena petugas menolak asuransi dan menyatakan bahwa barang kirimannya tersebut tidak masuk kategori barang yang bisa diasuransikan. Setelah kurang lebih seminggu Sutrisno menerima SMS dari pihak PT. JNE bahwa barang kirimannya sudah sampai di Lampung dengan kondisi hancur dan isinya berhamburan. Padahal barang tersebut tidak akan hancur jika tidak mendapat perlakuan yang tidak wajar, karena Sutrisno telah melakukan *packing* yang sudah dikondisikan sedemikian rupa dengan *packing* kayu supaya barang tetap aman.

Melalui SMS itu juga Sutrisno ditawarkan untuk melakukan *return* (pengembalian) barang kirimannya atau tetap melakukan pengiriman,

akhirnya Sutrisno memilih untuk *me-return* barang kirimannya, karena jika pengiriman barang tersebut tetap dilanjutkan Sutrisno akan menderita kerugian yang lebih besar. Setelah barang kirimannya yang dikembalikan tersebut sampai Sutrisno pun harus mengambilnya ke kantor agen PT. JNE dan pada saat ia mengambil barang kirimannya dan meminta pertanggungjawaban kepada PT. JNE atas kerusakan barang kirimannya tersebut, PT. JNE pun menjelaskan bahwa terjadinya kerusakan tersebut merupakan risiko pengirim dan tidak ada kompensasi dalam bentuk apapun, ditambah lagi tidak ada itikad baik dari PT. JNE untuk meminta maaf kepada Sutrisno terkait kerusakan barang kirimannya tersebut.<sup>94</sup>

Tidak adanya pertanggungjawaban yang diberikan oleh PT. JNE ini melanggar klausula yang telah ditetapkan dalam syarat standar pengiriman (SSP) yang mengatur tentang ganti kerugian bahwa apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang kiriman maka PT. JNE bertanggung jawab untuk diberikan berupa pemberian ganti kerugian sebesar maksimal 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman. Selain itu, tidak adanya pertanggungjawaban ini juga bertentangan dengan Pasal 468 KUHD yang menyatakan bahwa pengangkut diwajibkan mengganti segala kerugian yang disebabkan karena kerusakan pada barang kiriman tersebut. Oleh karena itu, sudah sewajarnya apabila PT. JNE sebagai perusahaan pengangkutan untuk bertanggung jawab baik terhadap kerusakan kecil, sebagian, maupun kerusakan barang secara keseluruhan, karena sekecil apapun kerusakan yang disebabkan oleh PT. JNE

---

<sup>94</sup> Wawancara dengan Bapak Sutrisno, Pengguna jasa pengiriman PT. JNE, Tanggal 10 Desember 2017

sebagai pihak pengangkut akan menimbulkan kerugian pada pihak-pihak lainnya.

### 3. Terjadi kehilangan barang

PT. JNE akan bertanggung jawab terhadap hilangnya barang kiriman yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian PT. JNE sebagai pihak pengangkut. Namun, apabila hilangnya barang kiriman tersebut disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari pihak pengirim sendiri karena tidak memberikan keterangan yang benar tentang isi barang kiriman misalnya, maka PT. JNE tidak akan bertanggung jawab atas kehilangan yang terjadi tersebut. Adapun kasus terkait hilangnya barang kiriman terjadi pada Bapak Handoko, yang mana pada tanggal 29 Januari 2017, ia mengirimkan kunci lipat mobil merk Nissan senilai Rp. 1. 273.200,00 (satu juta dua ratus tujuh puluh tiga ribu dua ratus rupiah) melalui JNE dengan tujuan pengiriman ke Komplek Kemendikbud Jakarta. Kemudian, pada tanggal 31 Januari 2017 kiriman dinyatakan telah diterima oleh Bapak Tanjung selaku petugas keamanan di komplek tersebut, tetapi setelah ditanyakan, beliau tidak merasa menerima kiriman tersebut. Kemudian, pada tanggal 3 Februari 2017 Bapak Handoko pun melaporkan permasalahan tersebut ke PT. JNE hingga pada akhirnya pada tanggal 10 Februari 2017 pihak JNE menelepon dan mengatakan kiriman

tersebut dinyatakan hilang tanpa diberikan alasan yang jelas mengenai penyebab hilangnya barang tersebut.<sup>95</sup>

Bapak Handoko pun akhirnya mengajukan klaim kepada PT. JNE untuk meminta pertanggungjawaban berupa pemberian ganti rugi sesuai dengan harga barang. Namun, dalam hal terjadinya kehilangan barang, PT. JNE hanya bertanggung jawab dengan memberikan ganti kerugian maksimal sebesar 10 (sepuluh) kali biaya kirim sesuai yang telah ditentukan dalam klausula yang terdapat dalam syarat standar pengiriman (SSP).

Menurut ketentuan Pasal 468 KUHD, pengangkut diwajibkan menjamin keselamatan barang yang sudah diterimanya hingga saat diserahkannya baik sebagian atau seluruhnya menurut perjanjian. Selanjutnya, pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali bila ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seluruhnya atau sebagian atau kerusakannya itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifatnya, keadaannya atau suatu cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim, pengangkut juga bertanggung jawab atas tindakan orang yang dipekerjakannya, dan terhadap benda yang digunakannya dalam pengangkutan itu.

Berdasarkan jenis-jenis pertanggungjawaban yang dijelaskan dalam UUPK jika dikaitkan dengan tanggung jawab PT. JNE di atas dalam hal terjadinya keterlambatan, kehilangan dan kerusakan barang kiriman termasuk

---

<sup>95</sup> Wawancara dengan Bapak Handoko, pengguna jasa pengiriman PT. JNE, Tanggal 12 Desember 2017

kedalam *contractual liability* dan *professional liability*. Berdasarkan *contractual liability* pelaku usaha harus bertanggung jawab berdasarkan perjanjian baku yang telah disepakati oleh PT. JNE dan konsumen jasa pengiriman barang. Sedangkan, berdasarkan *professional liability* yaitu PT. JNE bertanggung jawab terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman barang PT. JNE atas kelalaian yang mengakibatkan keterlambatan, kehilangan, dan kerusakan paket barang sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Dengan demikian tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *professional liability* yang merupakan tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak (*contractual liability*) dari PT. JNE atas kerugian yang dialami oleh pengirim atau penerima sebagai konsumen pengguna jasa dari PT. JNE.

Apabila PT. JNE dapat membuktikan secara benar dan jelas bahwa permasalahan yang berupa keterlambatan, kerusakan, dan keilangan barang kiriman tersebut bukan kesalahan dari PT. JNE, melainkan akibat kelalaian dan kesalahan dari pihak pengirim barang atau karena terdapat keadaan memaksa (*force majeure*) yang mengakibatkan barang muatan tersebut tidak sampai di tangan pihak penerima barang, hal inilah yang membebaskan PT. JNE dari tuntutan yang diajukan oleh pihak pengirim barang, sebagaimana yang telah diuraikan di dalam Pasal 468 ayat (2) dan (3) KUHD bahwa "Si pengangkut diwajibkan mengganti segala kerugian, yang disebabkan karena barang tersebut seluruhnya atau sebagian tidak dapat diserahkan, atau karena terjadi kerusakan pada barang itu, kecuali apabila dibuktikannya

bahwa tidak diserahkannya barang atau kerusakan tadi disebabkan oleh suatu malapetaka yang selayaknya tidak dapat dicegah maupun dihindarkannya, atau cacat dari pada barang tersebut, atau oleh kesalahan dari si yang mengirimkannya” dan ” ia bertanggung jawab untuk perbuatan dari segala mereka, yang dipekerjakannya, dan untuk segala benda yang dipakainya dalam menyelenggarakan pengangkutan tersebut”.

Dengan demikian jika prinsip tanggung jawab dari pihak pengangkut pengiriman barang dihubungkan dengan Pasal 468 ayat (2) KUHD, maka pihak pengangkut dianggap bertanggung jawab secara praduga (*Presumptions Liability*) atas segala kerugian yang timbul dalam proses penyelenggaraan pengangkutan, tetapi apabila perusahaan berhasil membuktikan bahwa dia tidak bersalah, maka ia dibebaskan dari tanggung jawabnya tersebut. Yang dimaksud dengan ”tidak bersalah” yaitu tidak melakukan kelalaian dan telah mengambil tindakan yang perlu untuk menghindari kerugian atau peristiwa yang dapat menimbulkan kerugian.<sup>96</sup> Beban pembuktian dalam hal ini terdapat pada pihak PT. JNE dan bukan pada pihak yang dirugikan yaitu pengirim barang. Pihak yang dirugikan hanya cukup menunjukkan adanya kerugian yang dideritanya dalam pengiriman barang yang diselenggarakan oleh PT. JNE.

Berdasarkan hasil penelitian, besarnya ganti kerugian yang diberikan oleh PT. JNE dalam hal terjadinya kerusakan dan kehilangan barang kiriman telah diatur dalam syarat standar pengiriman (SSP), dalam syarat standar

---

<sup>96</sup> Ridwan Khairandy, *Op. Cit.*, hlm. 186.

pengiriman tersebut dijelaskan bahwa apabila terjadi kerugian yang disebabkan oleh kerusakan dan kehilangan barang kiriman maka akan diberikan ganti rugi sebesar 10 (sepuluh) kali biaya kirim.

Akan tetapi, lain halnya apabila barang kiriman tersebut merupakan barang yang telah diasuransikan sebelumnya oleh pengirim. Jika barang tersebut telah diasuransikan, maka dalam hal terjadinya kerusakan dan kehilangan barang kiriman dapat diberikan ganti kerugian secara penuh sesuai dengan besarnya nominal barang yang tertera/dicantumkan dalam polis asuransi atau ganti kerugian dapat dibayar dengan barang yang sama. terhadap barang kiriman yang telah diasuransikan tersebut preminya dibayar sendiri oleh pengirim ketika barang tersebut setuju untuk diasuransikan dan dikirim melalui PT. JNE.<sup>97</sup>

Sedangkan, mengenai ganti kerugian yang diakibatkan oleh terjadinya keterlambatan datangnya barang tidak diatur dalam syarat standar pengiriman (SSP), dalam hal terjadinya keterlambatan tersebut menurut PT. JNE tidak dapat dimintakan ganti kerugian. Karena dalam hal keterlambatan datangnya barang PT. JNE akan meminta toleransi beberapa hari kepada pengirim agar memaklumi keadaan.

PT. JNE tidak dapat memberikan ganti rugi dalam hal keterlambatan dengan jenis layanan pengiriman Reguler dan OKE (Ongkos Kirim Ekonomis), kecuali apabila keterlambatan tersebut terjadi pada layanan pengiriman YES (Yakin Esok Sampai) karena dalam layanan ini PT. JNE

---

<sup>97</sup> *Ibid.*,

sangat menjamin kepastian sampainya barang ketempat tujuan hanya dalam waktu 1 (satu) hari saja, maka apabila terjadi keterlambatan maka akan diberikan ganti kerugian sesuai dengan biaya/ongkos kirim yang dibayar oleh pengirim kepada PT. JNE. Namun, jika keterlambatan datangnya barang diakibatkan oleh *force majeure*, maka PT. JNE memang tidak berkewajiban memberikan ganti kerugian, akan tetapi apabila keterlambatan tersebut terjadi akibat wanprestasi yang dilakukan oleh PT. JNE maka sudah seharusnya PT. JNE bertanggung jawab dengan memberikan ganti kerugian sesuai dengan ketentuan yang telah diatur. Tidak diaturnya pemberian ganti rugi dalam hal keterlambatan barang ini jelas tidak diperbolehkan karena telah melanggar ketentuan Undang-Undang, dalam hal ini PT. JNE telah menghindari tanggung jawabnya dalam memberikan ganti kerugian, sehingga hal ini dapat mengakibatkan perjanjian pengangkutan dianggap tidak sah dan batal demi hukum.

Apabila dalam hal terjadinya kerusakan dan kehilangan, maka pemberian ganti rugi yang hanya diberikan sebesar maksimal 10 (sepuluh) kali biaya kirim. Hal ini merupakan bentuk pengurangan atau pembatasan tanggung jawab yang dilakukan oleh PT. JNE. Meskipun dalam hukum pengangkutan, pengurangan tanggung jawab oleh pihak pengangkut diperbolehkan apabila telah memperlakukan barang angkutan dengan sebagaimana mestinya. Namun, dalam hal tanpa pembuktian adanya upaya maksimal yang diberikan oleh PT. JNE untuk melakukan penjagaan, pemeliharaan, dan perlakuan yang

sebagaimana mestinya terhadap barang yang diangkut, maka pengurangan tanggung jawab tersebut dilarang untuk diterapkan.

Bentuk upaya pembuktian yang dapat dilakukan oleh PT. JNE yaitu telah berusaha menghindari terjadinya kerugian dengan mempekerjakan seseorang yang harus siap dan siaga terhadap segala kejadian yang dapat mengakibatkan timbulnya kerugian selama dilaksanakannya proses pengangkutan serta telah berupaya menyediakan dan menggunakan alat angkutan yang layak pakai selama dilaksanakannya proses pengangkutan. Selama kedua hal tersebut telah dibuktikan oleh pengangkut maka pengangkut dapat dibebaskan dari tanggung jawabnya untuk tidak memberikan ganti kerugian.

Dalam perjanjian pengangkutan memang sering terdapat pengurangan tanggung jawab pengangkut. Adanya pengurangan tanggung jawab ini akan menambah risiko pengirim karena mengurangi hak pengirim untuk menuntut ganti kerugian. Pengurangan tanggung jawab ini jelas merugikan pengirim atau penerima, sehingga pengirim dan penerima dalam hal ini harus mendapatkan perlindungan dari pembentuk undang-undang.<sup>98</sup> Perlindungan hukum kepada pengirim dan penerima sangat diperlukan, mengingat kedudukan pengirim dan penerima dalam perjanjian pengangkutan lebih lemah dari pengangkut.

---

<sup>98</sup> H.M.N. Purwosutjipto, *Op. Cit.*, hlm. 40.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis uraikan tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Wanprestasi yang dilakukan oleh PT. JNE sebagai pengangkut yaitu dalam hal keterlambatan sampainya barang ke tempat tujuan, kerusakan barang ataupun kehilangan barang yang diangkutnya. Segala permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan perjanjian pengangkutan/pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. JNE tersebut telah memenuhi unsur-unsur wanprestasi. Pertama, terpenuhinya unsur perjanjian berupa perjanjian pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. JNE sebagai pengangkut dengan pengirim/penerima dengan tujuan untuk melaksanakan pengiriman barang ke tempat tujuan dengan selamat dan tepat waktu. Selanjutnya, adanya unsur kesalahan yang dilakukan oleh PT. JNE sebagai pihak pengangkut dimana ia telah melanggar atau tidak melaksanakan isi perjanjian sesuai dengan yang telah disepakati, yang mana kesalahan-kesalahan ini disebabkan oleh kelalaian dari pihak PT. JNE dalam melaksanakan pengangkutannya seperti kelalaian PT. JNE dalam memenuhi hal yang disanggupinya, kurangnya kehati-hatian dari PT.

JNE, keteledoran kurir dalam melakukan pengantaran barang kiriman, dan sebagainya yang mengakibatkan terjadinya keterlambatan sampainya barang ketempat tujuan sesuai waktu yang telah disanggupi dan disepakati oleh para pihak, kerusakan barang kiriman atau bahkan kehilangan barang kiriman. Dengan terpenuhinya unsur-unsur tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam hal pelaksanaan pengiriman barang tersebut PT. JNE terbukti telah melakukan wanprestasi sehingga menyebabkan kerugian bagi pengirim/penerima.

2. PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) mulai bertanggung jawab ketika ia telah menandatangani dokumen pengangkutan pengiriman barang yang sebelumnya isi/keterangan dalam dokumen pengangkutan tersebut telah disesuaikan terlebih dahulu dengan barang kiriman yang akan dikirimkan oleh pengirim. Ssebagai pihak pengangkut PT. JNE tidak sepenuhnya melaksanakan tanggung jawabnya, karena tidak semua kerugian yang timbul akibat dari adanya wanprestasi seperti keterlambatan sampainya barang ke tempat tujuan, kerusakan barang, dan kehilangan barang dapat dimintakan pertanggung jawaban kepadanya. Tanggung jawab yang diberikan oleh PT. JNE dalam hal terjadinya kerusakan dan kehilangan barang kiriman telah diatur dalam syarat standar pengiriman (SSP), bahwa apabila terjadi kerugian yang disebabkan oleh kerusakan dan kehilangan barang kiriman maka akan diberikan ganti rugi sebesar 10 (sepuluh) kali biaya kirim. Akan tetapi, lain halnya apabila barang kiriman tersebut merupakan barang yang

telah diasuransikan sebelumnya oleh pengirim. Jika barang tersebut telah diasuransikan, maka dalam hal terjadinya kerusakan dan kehilangan barang kiriman dapat diberikan ganti kerugian secara penuh sesuai dengan besarnya nominal barang yang tertera/dicantumkan dalam polis asuransi atau ganti kerugian dapat dibayar dengan barang yang sama. terhadap barang kiriman yang telah diasuransikan tersebut preminya dibayar sendiri oleh pengirim ketika barang tersebut setuju untuk diasuransikan dan dikirim melalui PT. JNE.

Kemudian, mengenai tanggung jawab dalam hal terjadinya keterlambatan tersebut menurut PT. JNE tidak dapat dimintakan ganti kerugian. Karena dalam hal keterlambatan datangnya barang PT. JNE akan meminta toleransi beberapa hari kepada pengirim agar memaklumi keadaan. PT. JNE tidak dapat memberikan ganti rugi dalam hal keterlambatan dengan jenis layanan pengiriman Reguler dan OKE (Ongkos Kirim Ekonomis), kecuali apabila keterlambatan tersebut terjadi pada layanan pengiriman YES (Yakin Esok Sampai) karena dalam layanan ini PT. JNE sangat menjamin kepastian sampainya barang ketempat tujuan hanya dalam waktu 1 (satu) hari saja, maka apabila terjadi keterlambatan maka akan diberikan ganti kerugian sesuai dengan biaya/ongkos kirim yang dibayar oleh pengirim kepada PT. JNE.

Dengan tidak diberikannya ganti rugi atas terjadinya keterlambatan ini dilarang oleh Undang-Undang, karena dalam hal ini PT. JNE telah menghindari tanggung jawabnya sebagai pengangkut. Adanya penghindaran tanggung jawab ini dapat mengakibatkan perjanjian yang terjadi antara PT. JNE dan pengirim/penerima ini menjadi batal.

Namun, apabila terjadi keterlambatan datangnya barang, kerusakan, dan kehilangan yang diakibatkan oleh *force majeure*, maka PT. JNE memang tidak berkewajiban memberikan ganti kerugian, hal ini berlaku apabila PT. JNE telah memperlakukan barang angkutan dengan sebagaimana mestinya serta telah melakukan pembuktian adanya upaya maksimal yang diberikan oleh PT. JNE untuk melakukan penjagaan, pemeliharaan, dan perlakuan yang sebagaimana mestinya terhadap barang yang diangkut, maka pengurangan tanggung jawab tersebut dilarang untuk diterapkan.

Bentuk upaya pembuktian yang dapat dilakukan oleh PT. JNE yaitu telah berusaha menghindari terjadinya kerugian dengan mempekerjakan seseorang yang harus siap dan siaga terhadap segala kejadian yang dapat mengakibatkan timbulnya kerugian selama dilaksanakannya proses pengangkutan serta telah berupaya menyediakan dan menggunakan alat angkutan yang layak pakai selama dilaksanakannya proses pengangkutan. Selama kedua hal tersebut telah dibuktikan oleh pengangkut maka pengangkut dapat dibebaskan dari tanggung jawabnya untuk tidak memberikan ganti kerugian. Akan

tetapi apabila keterlambatan tersebut terjadi akibat wanprestasi yang dilakukan oleh PT. JNE maka sudah seharusnya PT. JNE bertanggung jawab dengan memberikan ganti kerugian sesuai dengan ketentuan yang telah diatur.

## **B. Saran**

1. PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) sebagai perusahaan penyedia jasa pengiriman barang seharusnya lebih memperhatikan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan keselamatan, keamanan, dan ketepatan waktu sampainya barang kiriman hingga ke tempat tujuan dalam rangka menjamin terselenggaranya proses pengangkutan barang yang cepat, tepat, dan efisien. Selain itu, diperlukan adanya peningkatan sumber daya manusia (SDM) yang memadai dan mampu dalam melaksanakan proses pengangkutan barang yang sesuai dengan visi dan misi dari PT. JNE dengan cara memberikan pendidikan dan pelatihan khusus terkait hal-hal penting yang dibutuhkan dalam proses pengangkutan sehingga dapat terciptanya penyelenggaraan pengangkutan barang yang cepat, tepat, dan efisien.
2. PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) harus benar-benar dapat memahami tanggung jawabnya sebagai pihak pengangkut dalam hal adanya kerugian yang diderita oleh pengirim yang diakibatkan oleh kesalahan dan/atau kelalaian PT. JNE itu sendiri. PT. JNE seharusnya bertanggung jawab atas keterlambatan sampainya barang ke tempat tujuan bukan hanya pada jenis layanan tertentu seperti YES (Yakin

Esok Sampai) saja, tetapi pada setiap jenis layanan pengiriman yang diberikannya, seperti Reguler dan OKE (Ongkos Kirim Ekonomis) dengan memberikan ganti kerugian kepada pihak yang dirugikan yaitu pengirim/penerima sehingga pihak pengirim/penerima mendapatkan hak yang sama dalam pengangkutan/pengiriman barangnya.

Dalam hal pemberian ganti kerugian sebagai bentuk tanggung jawab PT. JNE atas keterlambatan sampainya barang ke tempat tujuan, kerusakan barang dan kehilangan barang seharusnya disesuaikan dengan besarnya kerugian yang diderita oleh pihak pengirim/penerima. Kemudian, mengingat pentingnya tanggung jawab PT. JNE sebagai pihak pengangkut, sebaiknya tidak ada pembatasan tanggung jawab terlebih lagi penghindaran tanggung jawab dalam hal pemberian ganti rugi atas barang kiriman yang terlambat sampai ke tempat tujuan, rusak, ataupun hilang.

3. Para pengirim dan penerima yang mengalami kerugian selama dilaksanakannya proses pengiriman barang yang dilakukan PT. JNE dapat meminta pertanggungjawaban berupa ganti kerugian kepada PT. JNE sesuai besarnya kerugian yang diderita. Namun apabila ganti kerugian yang diberikan oleh PT. JNE tidak diberikan secara penuh dan dirasa tidak sesuai dengan kerugian yang dialami, maka pengirim dan penerima dapat melakukan upaya pemenuhan pemberian ganti rugi dengan mengajukan gugatan pemenuhan ganti rugi melalui badan peradilan umum atau melalui lembaga yang berwenang seperti BPS

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abdul Halim Barakatullah, *Hak-hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010.
- \_\_\_\_\_, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media, Bandung, 2008
- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1994
- \_\_\_\_\_, *Hukum Perdata Indonesia*, PT. Citra Aditya, Bandung, 1990.
- Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011
- Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015.
- M. Ali Mansyur, *Hukum Perdata Perikatan*, Sultan Agung Press, Semarang, 2010.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Cetakan Kedua, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.
- H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang*, Djambatan, Jakarta, 2003.
- Handri Raharjo, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2009, hlm.
- Husni Syawali dan Neni Srilmaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000.
- J. Satrio, *Hukum Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010.
- John Pieries dan Wiwik Sri Widiarty, *Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen*, Pelangi Cendekia, Jakarta, 2007.
- Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan yang Lahir Dari Perjanjian*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002
- M. Ali Mansyur, *Penegakan Hukum tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Genta Press, Yogyakarta, 2007
- Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Pandang Perjanjian Baku (Standar)*, Binacipta, Bandung, 1986.
- Munir Fuadi, *Hukum Kontrak (dari sudut pandang Hukum Bisnis)*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001
- Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya, 1987.

Richardo Simanjuntak, *Teknik Perancangan Kontrak Bisnis*, Kontan Publishing, Jakarta, 2011

Ridwan Khairandy, *Pengantar Hukum Dagang I*, Graha Media, Yogyakarta, 2000.

Satjipto Rahardjo, *Sisi – Sisi lain Dari Hukum Di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003

Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2000.

Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT. intermasa, Jakarta, 2002

Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999

Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Liberty, Yogyakarta, 1991.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013

### **Pertauran Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

### **Data Elektronik**

<http://www.jne.co.id/>, 9 Oktober 2017, 20.30.

<http://www.jne.co.id/id/perusahaan/profil-perusahaan/visi-dan-misi>, 28 Desember 2017, 19.56.

<http://www.jne.co.id/id/perusahaan/visi-dan-misi>, 27 Desember 2017, 20.08.

<http://www.jne.co.id/id/produk-dan-layanan/jne-express/oke-ongkos-kirim-ekonomis>, 28 Desember 2017, 20.06.

<http://www.jne.co.id/id/produk-dan-layanan/jne-express/reg-reguler>, 28 Desember 2017, 20.05.

<http://www.jne.co.id/id/produk-dan-layanan/jne-express/syarat-dan-ketentuan-pengiriman>, 28 Desember 2017, 20.00.

<http://www.jne.co.id/id/produk-dan-layanan/jne-express/syarat-dan-ketentuan-pengiriman>, 28 Desember 2017, 20.00.

<http://www.jne.co.id/id/produk-dan-layanan/jne-express/yes-yakin-esok-sampai>, 28 Desember 2017, 20.02.

[Waspada.co.id/medan/paket-terlambat-jne-rugikan-konsumen/](http://Waspada.co.id/medan/paket-terlambat-jne-rugikan-konsumen/) diakses pada Kamis 25 Januari 2018 pukul 17.00.

### **Sumber Lain**

Ni Putu Ria Dewi Marheni, Tesis : *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berkaitan Dengan pencantuman Disclaimer oleh Pelaku Usaha dalam Situs Internet*, Program Pasca Sarjana Universitas Udayana, Bali, 2013.

- Novita Kharin Widiastri, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Ditinjau dari UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Solo, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Jember, 2014.
- Satria Adjie Bayu Priangga, Tanggung Gugat Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Konsumen yang Kehilangan Barang Ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di BPSK Kota Surabaya), *Skripsi*, Fakultas Hukum UPN “Veteran”, Jawa Timur, 2012.

# LAMPIRAN

1. PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

- 2.1. Syarat Standar Pengiriman (amanjurnya akan disebut sebagai "SSP") adalah syarat standar yang mengikat dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Perjanjian antara JNE dengan Pengirim
- 2.2. Seluruh transaksi yang dilakukan di Sales Counter JNE dilaksanakan berdasarkan Syarat dan Ketentuan yang diatur dalam SSP ini dan Standard Operating Procedure yang berlaku

2.3. Ketertarikan lain yang tidak diatur dalam SSP ini akan dibuat Perjanjian sendiri secara tertulis.

### 3.1. JNE berikut:

- 3.1.1. Memberikan kesesuaian Berang atau Dokumen yang dikirim oleh Pengirim.

- 3.1.3. Menurut Korman yang ditulis oleh JNE tidak memiliki keyakinan ilmiah sesuai dengan kebijakan standar JNE dan peraturan perundangan yang berlaku.

- 3.3. Pengemasan suatu Kimia yang sesuai dengan standar keamanan yang berlaku merupakan tanggung jawab Pengirim.

- [illegible]

- #### 4. Total Cost Breakdown

**THE NEW CAR / Financing Available**

### 8. Kildiman yane Dillan

- 5.1. JNE tidak menyalahgunakan informasi yang termasuk dalam kategori Barang Berbahaya (Dangerous Goods), kecuali diatur secara khusus dan terdapat dari SSP ini.

- [illegible]

- lainnya. Kenamallikyan, Kridman, dan Sugeng (2010) mengemukakan bahwa "perbedaan pendapat yang ada dalam suatu organisasi yang harus dieliminasi untuk mencapai tujuan, yang disebabkan karena kesadaran akan kesadaran diri yang berbeda-beda yang harus dieliminasi untuk mencapai tujuan yang sama". JNE berfokus untuk menguji langkah yang dianggap perlu segera setelah mengetahui adanya pelanggaran terhadap kondisi ini termasuk untuk menjelaskan hak yang diatur dalam SSP.

### 8.1. Penelitian mengenai adalah pemilik yang

3. Pengirim menerima Kiriman yang diserahkan kepada JNE sesuai dengan ketentuan dan penundangan yang berlaku.

- 7. Tarif**

1.2. Total

- ### 3. Aneurysm

## A. J. Baring et al.

1. JNE bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh Pengirim akibat kerusakan dan atau kehilangan Kiriman yang timbul akibat kelalaian JNE. 2. JNE tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konvensional yang timbul akibat dari

yang termasuk dalam

3. Jaminan pemberian guard rug akan memuaskan dan atau kelengkapan Kitman yang terdulu sebagai akibat kesalahan dan kesalahan JHE, paling tinggi 10 (sepuluh) kali biaya pembelian kecuali yang disetujui.

## 10. Tata Cara Klaim

- 0.2. Pergelangan Kaalam mengadui adakuh ketekunan yang diukur oleh JUNE termasuk tetapi tidak terbatas pada dokumen-dokumen yang diterbitkan dalam pengelangan Kaalam.

- 0.4. Pengujian kuantitas akan diproses bila melebihi dari 14 (empat belas) hari kalender sejak Kirman seharusnya diterima.

## 1. Hukum dan Penyelesaian

2. Lain-lain

ME adalah anggota

- untuk pengesahan status kirkman silahkan mengunjungi [www.jhe.co.id](http://www.jhe.co.id)

1. Apakah tujuan utama atau visi dan misi dari JNE?

*Jawab* : Untuk menjadi perusahaan rantai pasok global terdepan serta untuk memberikan pengalaman terbaik kepada konsumennya secara konsisten dalam rangka memberikan layanan pengiriman barang ke tempat tujuan dengan selamat dan tepat waktu sesuai dengan layanan yang digunakan.

2. Ada banyak sekali pilihan layanan pengiriman barang yang ditawarkan oleh PT. JNE, layanan apa yang paling sering atau paling banyak digunakan oleh pengguna jasa/konsumen?

*Jawab* : Layanan pengiriman yang sering digunakan oleh pengirim adalah layanan Reguler, karena layanan pengiriman Reguler ini dianggap lebih ekonomis.

3. Bagaimana mekanisme atau prosedur yang diperlukan pengirim untuk melakukan pengiriman barang melalui JNE?

*Jawab* : Pertama, pengirim menyerahkan barang yang akan dikirim kepada petugas JNE, kemudian petugas akan menanyakan perihal isi barang yang akan dikirim dan barang yang akan dikirim tersebut diperiksa oleh petugas, barang tersebut akan ditimbang dan dilakukan pencatatan pada resi pengiriman. Selanjutnya, petugas akan menanyakan mengenai identitas dari pengirim dan penerima, nomor telepon pengirim dan penerima yang dapat dihubungi, alamat lengkap pengirim dan alamat tujuan pengiriman/alamat penerima, serta jenis layanan pengiriman yang dipilih. Setelah pengirim memilih salah satu layanan yang akan digunakan dalam proses pengirimannya, kemudian petugas akan memberitahukan tenggang waktu sampainya barang ke tempat tujuan yang disesuaikan dengan layanan pengiriman yang telah dipilih. Selanjutnya, apabila semua data yang diperlukan sudah lengkap, maka pengirim membayar ongkos/biaya kirim sesuai dengan jenis layanan pengiriman yang dipilih dan berat barang yang telah ditimbang. Jika ongkos kirim sudah dibayarkan, maka petugas akan menandatangani syarat standar pengiriman (SSP) dan meminta tanda tangan dari pengirim. Setelah ditandatangani, maka pengirim akan menerima bukti pengiriman barang atau resi pengiriman barang.

4. Bagaimana cara pengguna jasa JNE mengetahui informasi mengenai barang kirimannya tersebut?

*Jawab* : Untuk mengetahui informasi tentang barang kirimannya, pengirim dapat melakukan pengecekan atau *tracking* pada website JNE atau aplikasi MyJNE

dengan cara memasukkan nomor resi pengiriman barang. Pengirim juga dapat langsung menghubungi kantor JNE atau datang langsung ke kantor JNE tempat dilakukannya pengiriman untuk menanyakan perihal status barang kirimannya.

5. Apakah ada masalah-masalah yang muncul pada saat proses pengiriman barang tersebut? Apa saja permasalahannya dan apa penyebabnya?

*Jawab:* Masalah-masalah yang dapat muncul yaitu berupa keterlambatan, kehilangan, dan kerusakan barang kiriman. Penyebabnya dikarenakan keteledoran atau kurang telitnya kurir, dimana dalam hal ini kurir diberikan target pengantaran yang harus mencapai sekitar 100 paket perharinya, sehingga hal ini membuat kurir kewalahan dan melakukan pengantaran dengan terburu-buru demi mencapai target pengiriman tersebut. Kemudian, masalah yang muncul juga dapat disebabkan oleh kesalahan pengirim sendiri, dimana pengirim tidak jujur dalam memberikan informasi mengenai isi dari barang kirimannya, sehingga JNE tidak dapat mengetahui tentang kondisi barang kiriman bilamana barang tersebut di kemudian hari akan rusak atau hilang.

6. Upaya atau proses apa yang harus dilakukan atau ditempuh oleh pengguna jasa JNE ketika mengalami kerugian yang disebabkan oleh PT. JNE?

*Jawab :* Pengirim dapat mengajukan klaim ganti rugi kepada JNE, yaitu dengan mengisi formulir pengajuan klaim dengan melengkapi persyaratannya yang berupa foto copy identitas seperti KTP/SIM/Paspor serta bukti/resi pengiriman asli dari barang kirimannya yang bermasalah. Jika persyaratan yang dibutuhkan telah lengkap maka pengajuan klaim tersebut akan diproses oleh JNE. Proses pengajuan klaim ini membutuhkan waktu paling lama 1 (satu) minggu.

7. Bagaimana bentuk perlindungan hukum konsumen bagi pengguna jasa yang diberikan oleh PT. JNE?

*Jawab :* JNE berupaya untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada konsumennya dengan cara memberikan perlindungan hukum berupa ganti kerugian apabila terjadi suatu permasalahan yang menyebabkan pengirim menderita kerugian dalam proses pengiriman barang yang mana kesalahan tersebut disebabkan oleh JNE. perlindungan hukum yang diberikan oleh JNE ini tercantum dalam syarat standar pengiriman (SSP).

8. Bagaimana pertanggungjawaban dan upaya penyelesaian dari PT. JNE atas kerugian yang diderita oleh pengguna jasa/konsumen akibat permasalahan yang muncul tersebut?

*Jawab* :JNE mengatur tanggung jawabnya di dalam syarat standar pengiriman (SSP), bahwa apabila terjadi kerugian yang disebabkan oleh kerusakan dan kehilangan barang kiriman maka JNE akan bertanggung jawab dengan berupaya memberikan ganti rugi sebesar 10 (sepuluh) kali biaya kirim. Namun, jika barang kiriman tersebut merupakan barang yang telah diasuransikan sebelumnya, maka dalam hal terjadinya kerusakan dan kehilangan barang kiriman dapat diberikan ganti kerugian secara penuh sesuai dengan besarnya nominal barang yang tertera/dicantumkan dalam polis asuransi. Kemudian, apabila terjadi keterlambatan pada layanan pengiriman Reguler dan OKE (Ongkos Kirim Ekonomis) JNE tidak bertanggung jawab dan tidak dapat memberikan ganti kerugian. Namun, apabila keterlambatan pengiriman terjadi pada jenis layanan YES (Yakin Esok Sampai) maka akan diberikan ganti kerugian sesuai dengan biaya/ongkos kirim yang dibayar oleh pengirim kepada JNE, hal ini karena dalam layanan ini JNE sangat menjamin kepastian sampainya barang ketempat tujuan hanya dalam waktu 1 (satu) hari saja, maka apabila terjadi keterlambatan maka akan diberikan ganti kerugian sesuai dengan biaya/ongkos kirim yang dibayar oleh pengirim kepada PT. JNE.

**Nama Narasumber : Bapak Handoko (Pengguna Jasa PT. JNE)**

**Tanggal Wawancara: 12 Desember 2017**

1. Apa alasan anda lebih memilih melakukan pengiriman barang melalui JNE dan menurut anda bagaimana pelayanan PT. JNE Yogyakarta sebagai perusahaan jasa pengiriman barang?

*Jawab :* Karena JNE merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa pengiriman barang yang memiliki tingkat pelayanan yang cukup bagus, yang mana menjamin sampainya barang sesuai dengan estimasi waktu yang telah ditentukan yang berdasarkan pada jenis layanan yang digunakan.

2. Bagaimana prosedur yang harus anda lakukan jika akan mengirimkan barang melalui PT. JNE?

*Jawab :* Pertama, saya datang ke kantor PT. JNE dan menyerahkan barang yang akan dikirim kepada petugas JNE, kemudian petugas akan menanyakan perihal isi barang yang akan dikirim, barang tersebut diperiksa dan akan ditimbang serta dilakukan pencatatan pada resi pengiriman. Selanjutnya, petugas akan menanyakan mengenai identitas saya sebagai pengirim dan identitas dari penerima, nomor telepon, alamat lengkap pengirim dan penerima, serta jenis layanan pengiriman yang dipilih. Kemudian, petugas akan memberitahukan tenggang waktu sampainya barang ke tempat tujuan yang disesuaikan dengan layanan pengiriman yang telah dipilih. Selanjutnya, apabila semua data yang diperlukan sudah lengkap, maka saya harus membayar ongkos/biaya kirim sesuai dengan jenis layanan pengiriman yang dipilih dan berat barang yang telah ditimbang. Jika ongkos kirim sudah dibayarkan, maka saya diminta untuk

menandatangani persetujuan pengiriman dalam bukti/resi pengiriman.. Setelah ditandatangani, maka pengirim akan menerima bukti pengiriman barang atau resi pengiriman barang.

3. Apakah dalam melaksanakan pengiriman barang PT. JNE telah melaksanakan prosedur pengiriman dengan sebagaimana mestinya?

*Jawab* : PT. JNE telah melaksanakan prosedur pengiriman barang sebagaimana mestinya, mulai dari awal barang dikirim hingga sampainya barang kiriman tersebut sampai ketempat tujuan. Namun, dalam proses pengiriman tersebut tidak selamanya berjalan dengan lancar, terkadang ada masalah yang timbul selama proses pengiriman barang, seperti terlambat, rusak, atau hilangnya barang kiriman yang disebabkan oleh berbagai faktor, baik faktor kesalahan dari PT. JNE sendiri atau faktor-faktor penyebab lainnya.

4. Masalah apa yang anda alami saat melakukan pengiriman barang melalui PT. JNE?

*Jawab* : Masalah yang saya alami yaitu hilangnya barang kiriman, dimana pada tanggal 29 Januari 2017, saya mengirimkan kunci lipat mobil merk Nissan senilai Rp. 1.273.200,00 (satu juta dua ratus tujuh puluh tiga ribu dua ratus rupiah) melalui JNE dengan tujuan pengiriman ke Komplek Kemendikbud Jakarta. Kemudian, pada tanggal 31 Januari 2017 kiriman dinyatakan telah diterima oleh Bapak Tanjung selaku petugas keamanan di komplek tersebut, tetapi setelah ditanyakan, beliau tidak merasa menerima kiriman tersebut. Kemudian, pada tanggal 3 Februari 2017 saya melaporkan permasalahan tersebut ke PT. JNE hingga pada akhirnya pada tanggal 10 Februari 2017 pihak JNE menelepon dan mengatakan kiriman tersebut dinyatakan hilang tanpa diberikan alasan yang jelas mengenai penyebab hilangnya barang tersebut.

5. Bagaimana bentuk tanggung jawab atau upaya penyelesaian yang diberikan oleh PT. JNE terhadap permasalahan dalam pengiriman barang yang anda alami tersebut?

*Jawab*: Saya mengajukan klaim kepada PT. JNE untuk meminta pertanggungjawaban berupa pemberian ganti rugi sesuai dengan harga barang. Namun, JNE menjelaskan bahwa dalam hal terjadinya kehilangan barang, PT. JNE hanya bertanggung jawab dengan memberikan ganti kerugian maksimal sebesar 10 (sepuluh) kali biaya kirim sesuai yang telah ditentukan dalam klausula yang terdapat dalam syarat standar pengiriman (SSP).

6. Apakah anda puas dengan tanggung jawab dan upaya penyelesaian yang diberikan oleh PT. JNE atas permasalahan dalam pengiriman barang yang anda alami tersebut?

*Jawab* : Tidak, saya kurang merasa puas, karena dalam hal ini PT. JNE tidak dapat memberikan alasan secara jelas mengenai penyebab hilangnya barang kiriman tersebut. Selain itu, PT. JNE hanya bertanggung jawab dengan memberikan ganti kerugian maksimal sebesar 10 (sepuluh) kali biaya kirim. Seharusnya PT. JNE bertanggung jawab atas kerugian akibat hilangnya barang kiriman sesuai dengan besarnya kerugian yang saya derita, bukan hanya sebesar 10 (sepuluh) kali biaya/ongkos kirim.

**Nama Narasumber : Bapak Sutrisno (Pengguna Jasa PT. JNE)**

**Tanggal Wawancara: 10 Desember 2017**

1. Apa alasan anda lebih memilih melakukan pengiriman barang melalui JNE dan menurut anda bagaimana pelayanan PT. JNE Yogyakarta sebagai perusahaan jasa pengiriman barang?

*Jawab* : Karena JNE merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa pengiriman barang yang memiliki tingkat pelayanan yang cukup bagus, yang mana menjamin sampainya barang sesuai dengan estimasi waktu yang telah ditentukan yang berdasarkan pada jenis layanan yang digunakan.

2. Bagaimana prosedur yang harus anda lakukan jika akan mengirimkan barang melalui PT. JNE?

*Jawab :* Pertama, saya datang ke kantor PT. JNE dan menyerahkan barang yang akan dikirim kepada petugas JNE, kemudian petugas akan menanyakan perihal isi barang yang akan dikirim, barang tersebut diperiksa dan akan ditimbang serta dilakukan pencatatan pada resi pengiriman. Selanjutnya, petugas akan menanyakan mengenai identitas saya sebagai pengirim dan identitas dari penerima, nomor telepon, alamat lengkap pengirim dan penerima, serta jenis layanan pengiriman yang dipilih. Kemudian, petugas akan memberitahukan tenggang waktu sampainya barang ke tempat tujuan yang disesuaikan dengan layanan pengiriman yang telah dipilih. Selanjutnya, apabila semua data yang diperlukan sudah lengkap, maka saya harus membayar ongkos/biaya kirim sesuai dengan jenis layanan pengiriman yang dipilih dan berat barang yang telah ditimbang. Jika ongkos kirim sudah dibayarkan, maka saya diminta untuk menandatangani persetujuan pengiriman dalam bukti/resi pengiriman.. Setelah ditandatangani, maka pengirim akan menerima bukti pengiriman barang atau resi pengiriman barang.

3. Apakah dalam melaksanakan pengiriman barang PT. JNE telah melaksanakan prosedur pengiriman dengan sebagaimana mestinya?

*Jawab :* PT. JNE telah melaksanakan prosedur pengiriman barang sebagaimana mestinya, mulai dari awal barang dikirim hingga sampainya barang kiriman tersebut sampai ketempat tujuan. Namun, dalam proses pengiriman tersebut tidak selamanya berjalan dengan lancar, terkadang ada masalah yang timbul selama proses pengiriman barang, seperti terlambat, rusak, atau hilangnya barang kiriman yang disebabkan oleh berbagai faktor, baik faktor kesalahan dari PT. JNE sendiri atau faktor-faktor penyebab lainnya.

4. Masalah apa yang anda alami saat melakukan pengiriman barang melalui PT. JNE?

*Jawab :* Masalah yang saya alami yaitu rusaknya barang kiriman, dimana pada tanggal 2 Juni 2017 saya mengirimkan paket ke Lampung melalui PT. JNE tanpa asuransi, karena petugas menolak asuransi dan menyatakan bahwa barang kiriman tersebut tidak masuk kategori barang yang bisa diasuransikan. Setelah kurang lebih seminggu saya menerima SMS dari pihak PT. JNE bahwa barang kirimannya sudah sampai di Lampung dengan kondisi hancur dan isinya berhamburan. Padahal barang tersebut tidak akan hancur jika tidak mendapat perlakuan yang

tidak wajar, karena terhadap barang kiriman tersebut telah dilakukan *packing* yang sudah dikondisikan sedemikian rupa dengan *packing* kayu supaya barang tetap aman.

5. Bagaimana bentuk tanggung jawab atau upaya penyelesaian yang diberikan oleh PT. JNE terhadap permasalahan dalam pengiriman barang yang anda alami tersebut?

*Jawab* : Saat saya mempertanyakan dan meminta pertanggungjawaban kepada PT. JNE terkait rusaknya barang kiriman tersebut, PT. JNE hanya menjelaskan bahwa terjadinya kerusakan tersebut merupakan risiko pengirim dan tidak ada kompensasi dalam bentuk apapun.

Apakah anda puas dengan tanggung jawab dan upaya penyelesaian yang diberikan oleh PT. JNE atas permasalahan dalam pengiriman barang yang anda alami tersebut?

*Jawab* : Tidak, saya tidak merasa puas sama sekali, karena dalam hal ini PT. JNE sama sekali tidak berupaya untuk bertanggung jawab atas kerugian yang saya alami. Terlebih lagi PT. JNE tidak dapat memberikan alasan secara jelas mengenai penyebab rusaknya barang kiriman tersebut. Seharusnya PT. JNE bertanggung jawab atas kerugian yang saya derita akibat rusaknya barang kiriman sesuai dengan apa yang telah ditentukannya dalam syarat standar pengiriman (SSP) dan Undang-Undang yang berlaku.