



JURNAL HUKUM MAHASISWA

Volume. 03, Nomor 02, (2023)

ISSN (Online): 2808-6864

FAKULTAS HUKUM UNMAS DENPASAR

Doi:<https://doi.org/10.36733/jhm.v3i2>, <https://e-journal.unmas.ac.id>

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM
PERJANJIAN JASA PENGIRIMAN BARANG PT. TIKI
JALUR NUGRAHA EKA KURIR (JNE) DI KOTA TABANAN**

Desak Putu Prima Prabayanti¹⁾, Made Emy Andayani Citra²⁾

^{1,2)} Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email: emyandayanifh@unmas.ac.id

Email: primaprabayanti112@gmail.com

Abstract

Consumer protection is a legal instrument created to protect and fulfill consumer rights. JNE is a privately owned freight forwarding company engaged in services. The large number of residents who send goods to each other from distant places makes this freight service very important. During the process of shipping goods sometimes it doesn't always run smoothly, for example the possibility of a disaster occurring, both from nature, human actions and from the nature of the goods themselves. The existence of a freight forwarding company makes human work easier. However, this freight forwarding service has several problems, one of which is if the goods agreed to arrive within a certain time experience delays and damage. The company's obligation is to prepare the goods to be sent neatly, deliver the goods/documents to the destination, and protect the goods/documents from being damaged and lost.

Keywords : *Legal Protection, Consumers, Shipping Services*

Abstrak

Perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen. JNE merupakan perusahaan pengiriman barang milik swasta yang bergerak dibidang jasa. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari tempat yang jauh membuat jasa pengiriman barang ini menjadi sangat penting. Selama proses pengiriman barang kadang tidak selalu berjalan dengan lancar, misalnya kemungkinan terjadinya bencana, baik yang berasal dari alam, perbuatan manusia maupun dari sifat barang itu sendiri. Keberadaan perusahaan pengiriman barang mempermudah pekerjaan manusia. Namun jasa pengiriman barang ini memiliki beberapa kendala, salah satunya apabila barang yang diperjanjikan sampai dalam waktu tertentu mengalami keterlambatan dan kerusakan. Kewajiban perusahaan adalah menyiapkan barang yang akan dikirim dengan rapi, mengantarkan barang/dokumen sampai ketempat yang dituju, dan melindungi barang/dokumen agar tidak rusak dan hilang.

Kata kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Jasa Pengiriman

A. Pendahuluan

Indonesia adalah salah satu negara yang tidak luput dari perkembangan teknologi. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi pada saat ini telah banyak menunjukkan kemajuan yang sangat luar biasa.¹ Perkembangan zaman yang semakin cepat terutama dalam kegiatan berbelanja yang membuat kegiatan belanja mulai bergeser dari awalnya pembeli dan penjual harus bertemu langsung, berubah menjadi secara online. Adanya resiko transaksi pembelian secara online menyebabkan calon konsumen melakukan berbagai macam cara untuk menyakinkan diri mereka dalam membeli produk secara online, salah satunya dengan mencari informasi-informasi yang berkaitan dengan atribut produk atau toko online².

Dengan demikian kegiatan belanja online di Indonesia semakin meningkat. Hal ini juga yang mengakibatkan meningkatnya pengguna jasa pengiriman barang. Banyaknya perusahaan yang menawarkan jasa-jasa yang sama dengan kelebihan masing-masing, mengakibatkan terjadinya persaingan yang sangat ketat antar perusahaan yang satu dengan perusahaan lain. Dalam menggunakan pelayanan jasa pengiriman barang, masyarakat pada dasarnya sepakat terhadap perjanjian yang dibuat oleh jasa pengiriman barang seperti biaya transaksi yang di bayarkan pengguna jasa biasa disebut ongkos kirim. Jika seseorang pengguna jasa sudah membayar biaya atas pengiriman barangnya dan sudah menerima resi pengiriman atau slip bukti pengiriman barang, maka dengan ini terjadi perikatan antara

¹ Ni Komang Ratih Kumala Dewi, "Tindak Pidana Penipuan Dengan menggunakan Sarana Telekomunikasi (Handphone), Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar, 2017.

² Made Emy Andayani Citra, Ni Komang Sutrisni, Chandra Dwi Dewantara.

(2023) "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce) Atas Penilaian Buruk Konsumen Yang Ditimbulkan Dari Kesalahan Konsumen Sendiri". Jurnal Hukum Saraswati (JHS), Vol. 05, Nomor 01, (2023).

JURNAL HUKUM MAHASISWA

Volume. 03, Nomor 02, (2023)

ISSN (Online): 2808-6864

FAKULTAS HUKUM UNMAS DENPASAR

Doi: <https://doi.org/10.36733/jhm.v3i2>, <https://e-journal.unmas.ac.id>

pengguna jasa dan penyedia jasa pengiriman barang dalam bentuk perjanjian pengiriman barang. Penyedia jasa pengiriman barang tersebut biasanya berbentuk perusahaan yang dibangun oleh badan usaha, dan bergerak dalam bidang perdagangan jasa di Indonesia yang contohnya PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Tabanan yang sudah berpengalaman dalam hal pendistribusian barang ketika berbicara mengenai penyedia jasa pengiriman barang, salah satu di Kota Tabanan, sudah banyak sekali tempat penyedia jasa pengiriman barang yang dapat diakses dengan mudah. Konsumen adalah orang yang membutuhkan barang/jasa sesuai keperluan dalam hidup bermasyarakat, bisa untuk dirinya sendiri, orang lain, dan makhluk hidup lainnya. Dengan demikian, konsumen bisa individu perindividu atau sekelompok masyarakat yang

menganut hukum maupun makhluk hidup lain yang memerlukan barang dan/jasa untuk di konsumsi oleh yang bersangkutan\konsumen, atau dengan kata lain barang\jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan.³ Pengguna jasa pengiriman barang mempunyai hak-hak yang harus didapatkan, yaitu diantaranya mengenai terjaminnya barang yang diberikan oleh konsumen ke pelaku usaha. Kemudian tanggung jawab dari pelaku usaha diantaranya yaitu, menjamin barang dari konsumen dikirimkan sesuai dengan tujuannya dan tepat waktu. Apabila pelaku usaha selaku penyedia jasa pengiriman barang tidak memenuhi prestasinya, maka dapat dikatakan pihak pelaku usaha melakukan wanprestasi. Menurut J. Satrio “Wanprestasi adalah suatu peristiwa atau keadaan, dimana debitur tidak telah memenuhi kewajiban prestasi perikatannya dengan baik, dan debitur punya unsur salah atasnya”.⁴

³ Asyhadie, 2012, **Hukum Bisnis**, Rajawali Pers, Tangerang, hlm. 159.

⁴ J.Satrio, 2012, **Wanprestasi Menurut KUHPerdara, Doktrin dan**

JURNAL HUKUM MAHASISWA

Volume. 03, Nomor 02, (2023)

ISSN (Online): 2808-6864

FAKULTAS HUKUM UNMAS DENPASAR

Doi: <https://doi.org/10.36733/jhm.v3i2>, <https://e-journal.unmas.ac.id>

Dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menentukan bahwa “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian, mengganti kerugian tersebut.” Kewajiban pelaku usaha selaku penyedia jasa pengiriman barang yang telah melakukan wanprestasi, dalam hal ini juga telah melanggar Pasal 468 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu usaha untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan. Dengan demikian metode penelitian ini adalah alat untuk mengambil kesimpulan, menjelaskan dan menganalisa masalah yang sekaligus merupakan alat untuk memecahkan masalah tersebut atau dengan kata

lain merupakan formalitas atau perwujudan metode berpikir. Metode berarti “ suatu cara untuk menghasilkan fakta-fakta dan teori-teori yang tersusun baik untuk mencapai sesuatu hasil”.

Jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian empiris. Penelitian empiris adalah Penelitian hukum empiris atau penelitian sosiologis yaitu penelitian hukum yang menggunakan data primer. Menurut pendekatan empiris pengetahuan didasarkan atas fakta – fakta yang diperoleh dari hasil penelitian dan observasi.⁵

Data dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara dengan informan di JNE Tabanan terkait dengan Bentuk Perlindungan Hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jasa pengiriman barang pada JNE di Kota Tabanan. Adapun informan yang digunakan adalah Wakil kepala

Yurisprudensi, PT Citra Aditya Bakti, Jakarta, hlm. 3.

⁵ Ronny Hanitijo Soemitro, 2009, **Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri**, Ghalia Indonesia, Jakarta, hlm. 10.

cabang JNE Tabanan dan Sales Marketing JNE Cabang Tabanan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan juga dokumentasi dengan sumber data sekunder, primer serta tersier.

C. Pembahasan

1. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Mengalami Kerugian Dalam Perjanjian Jasa Pengiriman Barang Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Cabang Tabanan

Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen adalah dengan melindungi hak dari konsumen. Secara garis besar hak konsumen dapat dibagi menjadi 3 bagian hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu :⁶

1. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal maupun

kerugian harta kekayaan atau materi.

2. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang terbilang wajar.
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian sengketa yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Berkaitan dengan kedudukan konsumen, maka jaminan atas keamanan dan keselamatan juga merupakan hak yang perlu diwujudkan. Hak tersebut dimaksudkan agar konsumen mendapatkan barang dan/atau jasa yang aman sehingga tercapai keselamatan dan keamanan dalam menggunakan jasa pengiriman barang. Konsekuensi dari keberadaan hak tersebut mewajibkan bahwa setiap barang dan/atau jasa haruslah memenuhi syarat-syarat tertentu

⁶ Abdul Halim Barakatullah, 2010, **Hak-Hak Konsumen**, Nusa Media, Bandung, hlm. 25.

JURNAL HUKUM MAHASISWA

Volume. 03, Nomor 02, (2023)

ISSN (Online): 2808-6864

FAKULTAS HUKUM UNMAS DENPASAR

Doi: <https://doi.org/10.36733/jhm.v3i2>, <https://e-journal.unmas.ac.id>

sesuai dengan standar keamanan dan keselamatan dalam penggunaannya.⁷

Ketidaktahuan dan kebergantungan konsumen terhadap pelaku usaha adalah kelemahan yang mendasar yang dapat menimbulkan kerugian terhadap konsumen selaku pengguna jasa atau barang tersebut. Persoalan mengenai keselamatan dan keamanan yang menimpa konsumen selaku pengguna jasa pengiriman barang, mengingat keberadaan jasa pengiriman barang menjadi salah satu penyedia barang dan/atau jasa dimana konsumen menjadi sangat mudah untuk berbelanja secara online dengan berbagai penawaran dan sistem yang sangat cepat dan mudah. Namun dalam jasa pengiriman barang sering kali tidak memperhatikan keamanan dan keselamatan barang konsumen dimana pihak jasa pengiriman barang melakukan kelalaian dalam mengirim barang konsumen yang mengakibatkan resiko

terjadinya kerugian yang dialami konsumen.

Bentuk perlindungan bagi konsumen yang mengalami kerugian yang dilakukan oleh JNE Cabang Tabanan yaitu dengan Memberikan klaim asuransi kepada konsumen ini memberikan pertanggung jawaban ganti rugi terhadap konsumen apabila terjadi kerugian akibat kerusakan barang. Klaim Asuransi yang kami tawarkan kami dari pihak JNE hanya bisa bantu 10x dari ongkos kirim konsumen tersebut. Jika konsumen menerima Klaim Asuransi yang kami tawarkan maka perlindungan atau asuransi diklaim sesuai pertanggung jawaban dari pihak JNE. Berdasarkan undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 4 huruf h menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak

⁷ Renastie Mutia Dhani, 2018, **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Fasilitas Pengunjung Pusat**

Perbelanjaan, Skripsi Hukum, Universitas Jember, Hal, 32

sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara yang telah peneliti laksanakan, fakta-fakta yang ditemukan di lapangan menjelaskan bahwa pihak JNE Cabang Tabanan memberikan klaim asuransi sesuai dengan kewenangan yang berlaku dalam perusahaan JNE. Perlindungan yang diberikan oleh pihak JNE Cabang Tabanan tersebut belum terlaksana dengan baik sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor. 8 Tahun 1999 hal ini terlihat masih banyak terjadi kerugian terhadap konsumen.

2. Faktor-faktor Yang Menyebabkan Terjadinya Kerugian Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jasa Pengiriman Barang Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Tabanan

Dalam proses pengiriman barang, pihak JNE sebagai perusahaan kurir juga tidak luput dari

adanya kesalahan dan resiko yang timbul, seperti barang yang diangkat tersebut rusak maupun hilang. Faktor tersebut disebabkan salah satunya yaitu karena banyaknya barang yang dikirim. beberapa faktor-faktor penyebab terjadinya kerugian akibat keterlambatan dalam proses pengiriman barang di JNE adalah sebagai berikut:

- a. Masa-masa ramai (High Season), kesibukan terjadi pada aktivitas yang melebihi pada umumnya. Ada waktu dimana tiba saatnya pengiriman akan sangat meningkat dan menyebabkan terjadinya penumpukan barang sehingga mengakibatkan overload dan barang tidak sampai sesuai waktunya dan terjadilah barang rusak terutama dalam pengiriman makanan dan makanan tersebut expired date

JURNAL HUKUM MAHASISWA

Volume. 03, Nomor 02, (2023)

ISSN (Online): 2808-6864

FAKULTAS HUKUM UNMAS DENPASAR

Doi: <https://doi.org/10.36733/jhm.v3i2>, <https://e-journal.unmas.ac.id>

- sebelum dikirim kepada konsumen.
- b. Kurangnya petugas JNE, jumlah petugas tidak seimbang dengan adanya permintaan pengiriman barang sehingga terjadinya keterlambatan dalam pengiriman ke tempat tujuan.
- c. Nama tidak sesuai, beberapa konsumen memberikan identitas nama yang berbeda dari tempat tinggalnya sehingga membuat bingungnya petugas dalam mengirim barang.
- d. Alamat yang kurang lengkap, hal ini sering terjadi dikarenakan konsumen tidak mengirimkan alamat yang lengkap justru akan membuat bingung pada pengirim barang tersebut.
- e. Tidak memberikan nomor telepon, nomor telepon sangat digunakan pada pengiriman barang demi lancarnya proses pada pengiriman yang akan mendatangi lokasi alamat tersebut.
- f. Force majeure adalah situasi kondisi tersebut tidak bisa dipertanggung jawabkan oleh debitur dikarenakan keadaan yang berada diluar kemampuan manusia layaknya cuaca, bencana alam.
- Untuk mengatasi faktor-faktor penyebab terjadinya kerugian yaitu dengan memaksimalkan pengiriman dengan cara :
1. Menambah karyawan atau meminta bantuan dari cabang lain atau istilah dalam JNE yaitu normalisasi. Menambah petugas Jne terutama dalam pengiriman paket agar paket sesuai dengan estimasi waktu yang sudah ditentukan.
 3. Untuk menekankan kepada konsumen agar

JURNAL HUKUM MAHASISWA

Volume. 03, Nomor 02, (2023)

ISSN (Online): 2808-6864

FAKULTAS HUKUM UNMAS DENPASAR

Doi: <https://doi.org/10.36733/jhm.v3i2>, <https://e-journal.unmas.ac.id>

memberikan nama atau identitas yang lengkap agar kurir tidak kebingungan pada saat akan mengirimkan paket kepada konsumen.

4. Mengimbau kepada para konsumen untuk memberikan alamat yang lengkap sesuai dengan tempat tinggal konsumen supaya tidak ada kekeliruan bila kurir mengirimkan paket kepada konsumen.
5. Menekankan kepada konsumen untuk memberikan no telepon yang aktif dan valid agar dalam proses pengiriman tidak ada kendala-kendala lainnya.
6. Untuk mengatasi keadaan cuaca pihak JNE akan mengalihkan pengiriman

ke armada mobil jika dirasa paket sangat urgent/penting.

Keterlambatan dan kerusakan pada pengiriman barang pada tujuan diakibatkan kelalaian dari pihak PT JNE, maka pihak penyedia jasa harus memenuhi kewajibannya untuk memberi kompensasi ganti rugi, telah tercantum pada Pasal 7 Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, khususnya huruf g “Memberi kompensasi, ganti rugi/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perijajian”. Konsumen mempunyai hak yang telah tercantum pada Pasal 4 Nomor 8 Tahun 1999 huruf h menyatakan “hak mendapatkan kompensasi, jika barang yang diterima tidak sesuai dengan sebagaimana mestinya sesuai dengan perjanjian”.⁸

Upaya yang dilakukan oleh pihak JNE jika penyelesaian ganti rugi jika

⁸ Miru, Ahmadi dan Yodo, Sutarman, 2015 **Hukum Perlindungan Konsumen**, PT Raja Grafindo, Jakarta, hlm.31.

barang mengalami kehilangan/kerusakan yaitu dengan cara “Konsumen harus menyiapkan surat pernyataan kehilangan atau mengalami kerusakan pada paket. Isinya mengenai barang apa yang dikirim, berapa nilainya, dari mana dan kemana tujuannya, dan detail-detail yang berhubungan. Dan Fotocopy kartu identitas yang masih berlaku (KTP atau SIM). Selanjutnya Bukti pengiriman (resi) asli dan fotocopy.” Nilai ganti rugi yang akan didapatkan berdasarkan ketentuan JNE dalam Syarat Standart Pengiriman (SSP) PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE). Ganti rugi nilai pertanggung jawabannya adalah maksimal 10 kali biaya kirim paket tersebut atau senilai barang yang hilang/rusak dipilih mana yang lebih rendah.

D. Simpulan dan Saran

1. Simpulan

1. Bentuk-bentuk dari perlindungan konsumen yang mengalami kerugian yaitu jika terjadi

kerugian yang dialami oleh konsumen pada JNE Cabang Tabanan maka telah terjadi wanprestasi yang dilakukan oleh pihak perusahaan jasa pengiriman barang. Dilihat dari pasal 4 huruf h dan pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen perusahaan penyedia layanan jasa pengiriman barang dapat dimintai kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian sesuai dengan perjanjian.

2. Faktor-faktor yang mengakibatkan kerugian konsumen oleh ekspedisi JNE Cabang Tabanan adalah kurangnya pelayanan dalam hal keamanan dan keselamatan atas pengiriman barang oleh perusahaan JNE Cabang Tabanan sehingga konsumen mengalami kerugian. Kerugian tersebut berupa barang yang tidak sampai tepat waktu, barang reject, barang hilang, barang yang rusak

JURNAL HUKUM MAHASISWA

Volume. 03, Nomor 02, (2023)

ISSN (Online): 2808-6864

FAKULTAS HUKUM UNMAS DENPASAR

Doi: <https://doi.org/10.36733/jhm.v3i2>, <https://e-journal.unmas.ac.id>

baik dalam perjalanan maupun setelah sampai pada tujuan.

2. Saran

1. Sebaiknya perusahaan ekspedisi JNE mematuhi apa yang telah tertera di dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, baik dalam pelayanan maupun di dalam dasar hukum dari sebuah pengiriman sebuah barang. Dan juga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen.
2. Pada saat pemberian kompensasi sebaiknya system asuransi barang yang klaimnya terhadap barang-barang tertentu di ubah menjadi seluruh barang. Sehingga tidak ada lagi perbedaan antara konsumen yang menggunakan asuransi dengan yang tidak menggunakan asuransi.

Buku

Asyhadie, 2012 , Hukum Bisnis, Rajawali Pers, Tangerang.

J.Satrio, 2012, Wanprestasi Menurut KUHPerdara, Doktrin dan Yurisprudensi, PT Citra Aditya Bakti, Jakarta.

Ronny Hanitijo Soemitro, 2009, Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Abdul Halim Barakatullah, 2010, Hak-Hak Konsumen, Nusa Media, Bandung.

Renastie Mutia Dhani, 2018, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Fasilitas Pengunjung Pusat Perbelanjaan, Skripsi Hukum, Universitas Jember.

Miru, Ahmadi dan Yodo, Sutarman, 2015 Hukum Perlindungan Konsumen ,PT Raja Grafindo, Jakarta.

Jurnal

Made Emy Andayani Citra, Ni Komang Sutrisni, Chandra Dwi Dewantara. (2023) “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce) Atas Penilaian Buruk Konsumen Yang Ditimbulkan Dari Kesalahan Konsumen Sendiri”. Jurnal

Daftar Pustaka

JURNAL HUKUM MAHASISWA

Volume. 03, Nomor 02, (2023)

ISSN (Online): 2808-6864

FAKULTAS HUKUM UNMAS DENPASAR

Doi: <https://doi.org/10.36733/jhm.v3i2>, <https://e-journal.unmas.ac.id>

Hukum Saraswati (JHS), Vol. 05,
Nomor 01, (2023).

Ni Komang Ratih Kumala Dewi,
“Tindak Pidana Penipuan
Dengan menggunakan Sarana
Telekomunikasi (Handphone),
Fakultas Hukum Universitas
Mahasaraswati Denpasar, 2017.

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum
Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum
Dagang

Undang-undang Nomor.8 Tahun
1999 Tentang Perlindungan
Konsumen.