

# PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA EKSPEDISI (STUDI DI JNE KEDIRI-TABANAN)

Oleh

Anak Agung Ngurah Bagus Gilang Permana, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [permanagilang1504@gmail.com](mailto:permanagilang1504@gmail.com)

I Made Dedy Priyanto, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [dedy.priyanto333@gmail.com](mailto:dedy.priyanto333@gmail.com)

## ABSTRAK

*Tujuan penulisan artikel jurnal ini untuk mengetahui dan menganalisis tentang penyebab kelalaian, upaya pencegahan dan perlindungan hukum oleh JNE Kediri-Tabanan kepada konsumennya yang mengalami kerugian akibat kelalaian dalam pengiriman. Penulisan ini menggunakan metode penelitian hukum empiris, yang menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan pengamatan atau observasi. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa (!) faktor penyebab terjadinya kelalaian pada JNE karena kurangnya pegawai di saat sedang ramai, (2) upaya pencegahan dengan melakukan 4 oprasional yaitu collecting, transporting, processing, delivery, (3) perlindungan bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat kelalaian dalam pengiriman adalah berupa kompensasi ganti rugi oleh penyedia jasa ekspedisi.*

*Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Jasa Pengiriman.*

## ABSTRACT

*The purpose of writing this journal article is to find out and analyze the causes of negligence, prevention efforts and legal protection by JNE Kediri-Tabanan to consumers who suffer losses due to negligence in shipping. This writing uses empirical legal research methods, which use data collection techniques in the form of interviews and observations. Based on the results of research and discussion it can be concluded that (!) The factors causing negligence in JNE due to lack of employees when it is busy, (2) prevention efforts by conducting 4 operational namely collecting, transporting, processing, delivery, (3) protection for consumers who incur losses due to negligence in shipping in the form of compensation for compensation by the expedition service provider.*

*Keywords: Legal Protection, Consumers, Shipping Services.*

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi saat ini semakin pesat dan sangat mempengaruhi cara hidup manusia. Seperti penyedia jasa pengiriman barang semakin mempermudah pekerjaan manusia. Perlindungan hukum konsumen adalah serpihan yang tidak dapat dipisahkan pada kegiatan bisnis yang benar. Pada konsumen dan produser dalam bisnis yang benar terdapat keseimbangan pada perlindungan hukum.<sup>1</sup> Jika tidak ada perlindungan yang harmonis dapat mengakibatkan konsumen berada diposisi yang lemah. Kerugian – kerugian yang di dapat pada konsumen bisa timbul menjadi akibat pada adanya koneksi perjanjian hukum antar produser maupun konsumen, walaupun dampak adanya dari adanya perilaku melawan hukum yang diperbuat pada produser.<sup>2</sup> Keberadaan pelaku usaha jasa ekspedisi adalah bagian dari satu bentuk aktivitas bisnis yang diperbuat pada pelaku bisnis, sekarang ini keperluan mengirim barang sudah memerankan keperluan utama semua individu, secara awam mengirim barang ialah segala cara yang diselenggarakan dengan seorang diri maupun berhubungan dalam satu jaringan demi memberi bantuan kebaikan berbentuk pengiriman barang antar pulau, Negara maupun kota. Untuk memenuhi kebutuhan pengangkutan barang sekarang ini marak munculnya pelayanan ekspedisi yang membanyak satu diantaranya adalah JNE (Jalur Nugraha Eka Kurir). JNE adalah industri yang berjalan pada aspek pengangkutan muatan pada Indonesia dari 1990. Bukan Cuma menerima pengangkutan barang dalam negeri tapi jua mengadakan pelayanan pengangkutan keluar negeri.<sup>3</sup>

Ekspedisi yaitu suatu petualangan yang di lakukan pada daerah baru (bagi pelaksana) disuatu wilayah, jadi ekspedisi dilakui guna meobservasi atau meneliti wilayah yang belum pernah dikenal. Melainkan pengiriman barang yaitu "Mempersiapkan pengiriman fisik barang dari gudang ketempat yang dituju dengan dokumen pemesanan serta dalam kondisi sesuai dengan persyaratan penanganan barangnya".

Susilo mengatakan, export import yaitu aktivitas memasuk/keluarnya barang dari suatu tempat berdasarkan aturan yang telah ada. Semakin meluasnya usaha online juga menimbulkan peluang usaha jasa ekspedisi. Menurut ASPERINDO 167 perusahaan jasa ekspedisi Indonesia tetapi tidak banyak yang bisa mengambil saham dalam usaha, diantaranya merupakan JNE, TIKI, POS INDONESIA, Pandu Logistic. JNE sangat banyak yang mengakui keberadaannya dipikiran semua pengguna usaha online di Indonesia. Ekspedisi JNE merupakan titik tombak barang yang diperdagangkan antara penjual maupun pembeli, oleh sebab itu sebagian besar merasa diuntungkan dan ada yang merasa di rugikan.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Ayu Lila Astuti, Desak. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce Dalam Hal Terjadinya Kerugian." *Jurnal Ilmu Hukum* 1, No.10 (2013):1-5.

<sup>2</sup> Hakim Barkatullah, Ahmadi. *Hak-Hak Konsumen* (Bandung, Nusa Media, 2010), 1.

<sup>3</sup> Aminah, Suradi. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT JNE di Semarang." *Diponegoro Law Journal* 4, No.4 (2016): 1-11.

<sup>4</sup> Putra, I Made Dwija Di. "Kedudukan Penyedia Aplikasi Terkait Ketidaksesuaian Barang Yang Diterima Oleh Konsumen Dalam Jual Beli Melalui

Penulisan ini bertujuan mengetahui dan memahami segala penyebab terjadinya kelalaian atau masalah pada JNE dan cara mengatasinya, serta apakah perlindungan hukum yang mengatur guna melindungi konsumen. Kerusakan dan ketrlambatan yang dimasalahkan bukan berarti tanggung jawab sepenuhnya diberikan kepada penyedia jasa ekspedisi yang tidak luput dari membuat kekeliruan maupun sebelum dan setelah barang itu dikirim kepada pengangkut. Maka demikian, perlu untuk kita tahu bagaimanakah tanggung jawab jasa ekspedisi dan bagaimana perlindungan hukum untuk orang-orang yang menggunakan JNE untuk bantuan dalam mengirim barang, sehingga konsumen tahu bagaimana hak menjadi konsumen yang telah mengeluarkan uang dan menyerahkan barangnya tersebut hendak diangkut melalui JNE.<sup>5</sup>

Kelayakan layanan pada perusahaan TIKI pula diperhatikan karena tak memberikan layanan berintegritas saat dilaksanakannya *complaint* pada konsumen yang menggunakan Tiki. *Complaint* yang sudah diberikan itu dikembalikan ke konsumen dan menitikberatkan kelalian kepada konsumen tersebut. Tiki adalah salah satu perusahaan yang besar di Indonesia. Maka penting untuk memperbaiki sistem yang ada pada perusahaan tersebut guna memperkuat loyalitas pada konsumen.<sup>6</sup>

Hal yang sangat mendukung sistem perekonomian disuatu Negara adalah ekspedisi, jasa ekspedisi sangatlah penting adanya, guna memperlancar pengiriman disuatu Negara baik domestic maupun international. Berbagai masalah kerap muncul pada ekspedisi sangatlah lumrah adanya, seperti keterlambatan, kelalian, cacatnya suatu barang, maupun suatu masalah ganti rugi sangat perlu diperhatikan guna mendapatkan keadilan bagi konsumen yang menggunakan ekspedisi tersebut.<sup>7</sup> Pada Pasal 7 huruf e Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen menetapkan jika pelaku usaha harus/wajib melaksanakan ganti rugi terhadap jasa yang dilakukannya. Karena itu, lemahnya pertanggung jawaban sangat menjadi kendala pada saat penegakan hukum dan memberikan keadilan kepada masyarakat.<sup>8</sup>

Dapat dikatakan konsumen yang sedang melakukan kewajibannya untuk menggunakan jasa yang bertujuan guna mempermudah tujuannya, wajib berhati-hati dalam menentukan jasa yang akan dipilihnya dan akan mendapatkan perlindungan dari hukum dan bisa melakukan tindakan upaya hukum. Sebaliknya jika pihak konsumen tidak bisa memenuhi syarat-syarat guna mendapatkan ganti rugi dari pihak

---

Internet Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmu Hukum* 1, No.10 (2013): 1-15.

<sup>5</sup> Putra, Ketut Braditya Pradnyana. "Tanggung Jawab Penyedia Jasa PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Atas Keterlambatan Barang Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen (Study Pada PT TIKI JNE Cabang Buruan Gianyar)." *Jurnal Ilmu Hukum* 7, No. 8 (2019): 1-15.

<sup>6</sup> Hatman Yogaswara, Made Widya. "Pertanggungjawaban Atas Kerusakan Barang Pada Jasa Ekspedisi Pelayanan Satu Malam Pada Perusahaan TIKI." *Jurnal Ilmu Hukum* 7, No.2 (2019): 1-15.

<sup>7</sup> Wijaya, Edward. "Upaya Penyelesaian Dalam Perjanjian Pengiriman Barang Yang Dilakukan Oleh UD Jaya Kaca Denpasar." *Jurnal Ilmu Hukum* 4, No. 1 (2016): 1-5.

<sup>8</sup> Ayu Krisnanti Larasati, Anak Agung. "Pertanggungjawaban Gojek Akibat Kehilangan Barang Pada Fitur Go-Send Sebagai Layanan Yang Ditawarkan Dalam Gojek Indonesia". *Jurnal Ilmu Hukum* 7, No.2 (2019): 1-15.

pelaku usaha, maka konsumen tidak akan mendapatkan ganti rugi dari pelaku usaha itu sendiri.<sup>9</sup>

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Apa faktor yang menyebabkan terjadinya kelalaian pengiriman oleh JNE Cabang Kediri-Tabanan?
2. Apa upaya yang dilakukan pihak JNE Cabang Kediri-Tabanan untuk mencegah terjadinya kerugian akibat kelalaian dalam pengiriman?
3. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa JNE Cabang Kediri-Tabanan dalam hal terjadi kelalaian pengiriman dari pihak JNE?

## 1.3 Tujuan Penulisan

Secara umum dari penulisan ini memberikan sumbangan keilmuan, khususnya keilmuan dalam aspek hukum perdata yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Secara khusus, penulisan ini untuk mengetahui dan menganalisis faktor penyebab terjadinya kelalaian pada PT. JNE Cabang Kediri-Tabanan, upaya pencegahannya, dan memahami perlindungan hukum bagi konsumen pengguna ekspedisi JNE bila terjadi kelalaian.

## 2. Metode Penelitian

### 2.1 Jenis Penelitian

Metode yang digunakan artikel ini adalah metode penelitian hukum empiris.<sup>10</sup> Metode empiris adalah suatu kaidah dengan melaksanakan penelitian atau observasi dengan cara melakukan penelitian di lapangan agar mendapatkan jawaban yang akurat demi proses penyempurnaan suatu jurnal.

### 2.2 Jenis Pendekatan

Jenis pendekatan yang digunakan adalah pendekatan Perundang-undangan (*The Statue Approach*), yaitu berpedoman pada setiap Undang-Undang dan isu hukum yang sedang diamati. Serta menggunakan pendekatan fakta (*The Fact Approach*), berdasarkan penelitian langsung.

### 2.3 Data dan Sumber Data

#### a. Data Primer

Data yang diperoleh bisa melalui penelitian lapangan berdasarkan observasi dan wawancara kepada Bapak Panca Laksana selaku Sales Counter Office di PT JNE Kediri-Tabanan tersebut untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian.

---

<sup>9</sup> Dwi Rahmawati, Indah. "Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Kosmetik Tanpa Izin Edar Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmu Hukum* 7, No.5 (2019): 1-16.

<sup>10</sup> Theda, Richard Revel Wijaya. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry di Denpasar Utara." *Jurnal Ilmu Hukum* 7, No.7 (2019): 1-15.

b. Data Sekunder

Data pelengkap yang diperoleh berdasarkan Undang-Undang yang terkait dengan permasalahan, dengan berpedoman pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Data sekunder lain yang digunakan ialah pada jurnal dan buku.

## 2.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan pengamatan atau observasi dan wawancara langsung kepada Bapak Panca di JNE Kediri-Tabanan dengan memberikan pertanyaan untuk membantu dalam penyusunan artikel, dan teknik dokumen juga digunakan dengan membaca literatur-literatur.

## 2.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Data Primer dan Sekunder akan diolah dan dianalisis secara sistematis, dan dihubungkan satu dengan yang lainnya untuk memahami situasi sosial dan fakta yang ada pada masyarakat, kemudian data akan disajikan secara deskriptif kualitatif dan sistematis.

## 3. Hasil dan Analisis

### 3.1 Faktor yang menyebabkan terjadinya kelalaian pengiriman oleh JNE Cabang Tabanan

Usaha kecil dan besar sangat tidak mungkin bisa terlepas dari masalah atau Kendala pada saat melaksanakan tugasnya atau wewenang. JNE memiliki beberapa masalah atau kendala yang amat serius pada saat melaksanakan program *trace and tracking* yaitu Masalah pada aplikasi sistem yang bernama My Orion, kurang atau sedikitnya sosialisasi terhadap para customer, sangat kurang kegesitan dalam memberitahu kepada bagian pengiriman barang, dan jaringan internet yang kadang mengalami masalah atau gangguan.

Berikut ini merupakan bagian dari masalah yang membuat terhambatnya kinerja dari sistem *trace and tracking*. Masalah di atas memiliki pemecahan kendala sebagai berikut:

1. Trouble pada aplikasi sistem yang berbasis java menggunakan yang namanya sistem My Orion, di gunakan pada ekspedisi JNE. Jikalau sistem tersebut terjadi kesalahan atau error yang bisa diakibatkan oleh sedang adanya perbaikan, jadi jasa ekspedisi JNE di Indonesia akan tidak bisa memakai sistem yang My Orion tersebut.
2. Maraknya masyarakat yang tidak mengenal tentang sistem My JNE adala suatu aplikasi di Website yang bermaksud meringankan semua konsumen guna mengetahui tentang pengangkutan barang, nomor resi (sistem yang bisa mengetahui dimana barang yang sedang di kirimkan berada), harga pada pengangkutan barang, dan adanya sistem 7 Magnificent merupakan sistem yang baru ada sejak tahun 2016 yang berisikan informasi promo, aplikasi baru ini tidak banyak yang mengetahui dikarenakan minimnya sosialisasi pada masyarakat pengguna jasa ekspedisi JNE
3. Trouble pada jaringan WiFi atau internet, yaitu jaringan yang akan menyambungkan pada internet, adanya internet sangat membantu pada

My Orion agar dapat diaplikasikan tetapi terkadang jaringan internet (WiFi) sering mengalami masalah atau gangguan yang akan sangat berpengaruh pada sistem My Orion dan akan membuat cetak transaksi pada penjualan di JNE mengalami masalah atau tidak dapat digunakan. Tetapi jasa ekspedisi JNE masih bisa melakukan pelayanan pada konsumen dengan menggunakan sistem manual pada nota JNE.

4. Cepatnya menginformasikan ke pihak pengirim jika benda/barang yang dikirimkan sudah sampai oleh penerima sangat penting adanya, perusahaan besar lainnya sudah menerapkan sistem kerja tersebut, hanya JNE yang belum bisa menerapkan sistem kerja tersebut, itulah yang membuat pihak pengirim merasa cemas dengan kondisi barangnya antara sudah diterima atau belum diterima oleh pihak penerima.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Panca Laksana JNE, faktor-faktor penyebab terjadinya keterlambatan dalam pengiriman barang adalah sebagai berikut:

1. Masa-masa ramai, kesibukan terjadi pada aktivitas yang melebihi pada umumnya. Ada waktu dimana tiba saatnya pengiriman akan sangat meningkat.
2. Kurangnya petugas JNE, jumlah petugas tidak seimbang dengan adanya permintaan pengiriman barang sehingga terjadinya keterlambatan dalam pengiriman ke tempat tujuan.
3. Nama tidak sesuai, beberapa konsumen memberikan identitas nama yang berbeda dari tempat tinggalnya sehingga membuat bingungnya petugas dalam mengirim barang.
4. Alamat yang kurang lengkap, hal ini sering terjadi dikarenakan konsumen tidak mengirimkan alamat yang lengkap justru akan membuat bingung pada pengirim barang tersebut.
5. Tidak memberikan nomor telepon, nomor telepon sangat digunakan pada pengiriman barang demi lancarnya proses pada pengiriman yang akan mendatangi lokasi alamat tersebut.
6. *Force majeure* adalah situasu yang menempatkan debitur tidak bisa melakukan prstasinya, dikarenakan hal yang tidak diketahui dalam membuat suatu kontrak, kondisi tersebut tidak bisa dipertanggung jawabkan oleh debitur dikarenakan keadaan yang berada diluar kemampuan manusia layaknya cuaca, bencana alam.

Penyebab yang sangat sering terjadi adalah kurangnya tenaga atau petugas dalam pengiriman yang tidak sesuai dengan frekuensi dari barang yang akan dikirimkan, maka akan menyebabkan keterlambatan dalam pengiriman barang di saat masa ramai dimana kesibukan melebihi dari biasanya.

### **3.2 Upaya yang dilakukan pihak JNE Cabang Tabanan untuk mencegah terjadinya kerugian akibat kelalaian dalam pengiriman**

Kelalaian-kelalaian pada PT JNE yang dilakukan oleh konsumen sering terjadi apabila kurangnya karyawan pada PT JNE dan kesalahan yang dilakukan di dalamnya seperti tidak sampai dengan tanggal yang ditentukan, paket yang tertukar, kerusakan pada barang, maka pihak JNE sebelum menerima barang dari pihak konsumen, konsumen harus memeriksa kondisi barang tersebut sebelum dilakukannya pengiriman oleh JNE, dan pihak JNE harus mendapatkan identitas dan alamat yang

akan di tuju dengan jelas dan lengkap agar menghindari terjadinya masalah pada saat mengirim barang tersebut.

Sebelum dilakukan pengiriman untuk menghindari claim palsu pada konsumen pada kejadian ini pengirim barang bisa tidak menerima claim pada konsumen jika:<sup>11</sup>

1. Kesalahan atau kealpaan ekspediter
2. Keadaan memaksa (*overmacht, force majeure*)
3. Cacat pada barang

PT JNE Cabang Kediri-Tabanan akan melakukan upaya demi mencegah munculnya kerugian bagi konsumen karena keterlambatan dalam pengiriman barang dengan melakukan 4 proses pola oprasional yang dilakukan oleh para pegawai PT JNE antara lain:

1. *Collecting*  
*Collecting* dilakukan pada saat loket pertama yang dikunjungi oleh konsumen, petugas memastikan bahwa barang yang akan dikirimkan sudah memenuhi SOP (Standar Operasional Prosedur), kemudian proses *Prohibited* yang dikhususkan hanya untuk pengiriman barang yang disertai dengan dokumen resmi dari pemerintah (ekspor maupun impor), penulisan alamat harus lengkap dan disertai dengan kode pos dan nomor telepon.
2. *Processing*  
Tahap *processing* ditekankan pada petugas/karyawan PT JNE untuk mensortir barang sesuai dengan tujuan dalam negeri maupun luar negeri, dan harus sesuai dengan jenis kiriman seperti express, kilat dan biasa.
3. *Tranporting*  
Tahap ini karyawan PT JNE diwajibkan untuk melakukan pengiriman barang sesuai dengan jadwal kapan saatnya barang itu akan dikirim.
4. *Delivery*  
Pada tahap ini pegawai PT JNE harus memenuhi dan memperhatikan SWP (Standart Waktu Pengiriman) guna tidak terjadinya masalah pada paket express, kilat dan atau biasa. Meyakinkan pengiriman barang dilakukan secepatnya dan tidak di tunda-tunda, setelah melakukan pengiriman petugas/karyawan bagian *delivery* PT JNE harus mengupdate lokasi barang secara berkala agar konsumen dapat mengetahui keberadaan barang dengan mengecek lokasi barang pada web resmi PT JNE yaitu [www.jne.co.id](http://www.jne.co.id). Hal ini lah dilakukan PT JNE Tabanan guna meminimalisir terjadinya kerugian bagi konsumen maupun pada pihak PT JNE, dan guna menjaga kepercayaan konsumen pengguna jasa layanan PT JNE.

### **3.3 Perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa JNE Cabang Kediri-Tabanan dalam hal terjadi kelalaian pengiriman dari pihak JNE**

Keterlambatan pengiriman barang pada tujuan diakibatkan kelalaian dari pihak PT JNE, maka pihak penyedia jasa harus memenuhi kewajibanya untuk memberi kompensasi ganti rugi, telah tercantum pada Pasal 7 Nomor 8 Tahun 1999

---

<sup>11</sup> Yogaswara, Made Widya Hatman. "Pertanggung Jawaban Atas Kerusakan Barang Pada Jasa Ekspedisi Pelayanan Satu Malam Pada Perusahaan TIKI." *Jurnal Ilmu Hukum* 7, No.2 (2019): 1-15.

tentang perlindungan konsumen, khususnya huruf f “Memberi kompensasi, ganti rugi/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian”. 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”.<sup>12</sup>

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak pengusaha diatur dalam Pasal 6 dan kewajiban pengusaha diatur dalam Pasal 7. Adapun hak pengusaha yaitu, hak menerima pembayaran, hak untuk mendapatkan perlindungan hukum, dan hak untuk mendapatkan pembelaan diri, sedangkan kewajibannya yaitu, beritikad baik dalam melakukan kegiatan, memberikan informasi yang benar, melayani konsumen dengan baik, dan memberi kompensasi ganti rugi.

Ketentuan Pasal 6 dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 ini sebagai hak dan kewajiban pelaku usaha yang merupakan intimoni (memiliki makna sama) dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat diliat sebagai hak konsumen.<sup>13</sup>

Apabila saat melaksanakan pengangkutan timbul masalah yang sudah dijelaskan di atas otomatis sudah menyebabkan kerugian kepada yang mengirim atau yang menerima barang itu, jadi ini adalah tanggung jawab pihak pengangkut, ditulis pada Pasal 91 KUHD yang menyebutkan juragan perahu dan pengangkut menanggung semua kerugian yang telah rusak terhadap barang tersebut setelah benda itu diterima untuk dikirimkan, melainkan kerusakan pada barang yang dikarenakan suatu cacat oleh barang tersebut, oleh dikarenakan keadaan yang tidak memungkinkan, maupun di karenakan kelalaian dan kesalahan terhadap ekspediter.

Rusaknya suatu benda belum tentu sepenuhnya adalah tanggung jawab ekspediter karena mungkin saja jadi benda tersebut sudah mengalami cacat sebelum diberi oleh pengirim/ekspediter untuk dilakukan proses pengiriman, oleh begitu sebelum melakukan proses pengiriman seharusnya pengirim melakukan proses pengecekan pada barang terlebih dahulu sebelum dilakukan pengiriman dengan maksud tujuan menghindari klaim palsu dari konsumen dikarenakan pada pihak ekspedisi sebagai pengirim wajib perlu memberikan tanggung jawab pada kelalian yang diperbuatnya tapi ada batasan yang telah ditentukan yang mengatakan jika pihak ekspediter tidak melakukan tanggung jawab dalam kerugian itu.<sup>14</sup> Secara teoritis pertanggung jawaban dapat dibedakan meliputi:

- a. Tanggung jawab karena kelalian yang timbul karena adanya wanprestasi, munculnya tindakan melanggar hukum dan perbuatan yang tidak dilakukan dengan seksama.
- b. Tanggung jawab sebagai konskuensi yang wajib diambil oleh pelaku usaha atas aktivitas usahanya.

Dua hal tersebut mengakibatkan resiko hukum yang beda pada pemenuhan tanggung jawab berikut berkaitan oleh prosedur penuntutannya.

---

<sup>12</sup> Miru, Ahmadi dan Yodo, Sutarman. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta, PT Raja Grafindo, 2015), 131.

<sup>13</sup> Lestari, Anak Agung Adi. “Perjanjian Baku Dalam Jual Beli Kredit Sepeda Motor Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.” *Magister Hukum Udayana Jurnal* 5, No.2 (2016): 337-352.

<sup>14</sup> Ristanti, A.A Sagung Istri. “Aspek Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Di Indonesia Terkait Cacat Tersembunyi Pada Produk Minuman Botol.” *Jurnal Ilmu Hukum* 5, No. 2 (2017): 1-5.

Tanggung jawab pengirim dibatasi pada Pasal 1248 KUH Perdata dan Pasal 1247 KUH Perdata yakni:

- a. Kerugian harus berdasarkan akibat yang langsung pada tidak terlaksananya perikatan dari perjanjian pada pengangkutan.
- b. Kerugian itu merupakan kerugian yang dapat diperkirakan secara hal layak pada munculnya perikatan.

Dalam kasus cacat barang yang dialami konsumen untuk menyelesaikan masalah yaitu melalui cara damai berdasarkan pada Pasal 1851 (1) KUHPerdata yang mengatakan: "Perdamaian adalah suatu perjanjian dengan mana kedua belah pihak, dengan menyerahkan, menjanjikan atau menahan suatu barang, mengakhiri suatu perkara yang sedang bergantung atau pun mencegah timbulnya suatu perkara". JNE bersedia untuk mengganti pengeluaran kerugian yang dialami pada konsumen.

Hal ini dikarenakan kerusakan barang disebabkan oleh kelalaian dari pekerja pada JNE itu sendiri pada waktu barang itu di terima dan akan dikirim ketujuan, serta cara dari pengiriman atau penanganan barang yang tidak dilakukan dengan seksama sehingga mengakibatkan rusak pada barang tersebut dari dari konsumen. Hal ini menggunakan Pasal 8 (1) tentang pengganti rugi terhadap kelalaian yang diperbuat oleh JNE karena pihak JNE tidak menanyakan barang jenis apa serta benda apa yang akan dikirim yang mengakibatkan kerusakan pada barang pada saat pengiriman.

### 3.3.1 Teknis pemberian ganti rugi

Masalah yang muncul dan menjadi penghambat pada perusahaan pengirim barang akibat timbulnya keterlambatan, kehilangan dan kerusakan pada saat mengirim barang oleh ekspedisi yang membuat rugi kepada konsumen. Konsumen merasa dirugikan akibat penanggung jawab JNE tak memberikan penjelasan atas terlambatnya barang dan JNE tidak teliti dalam memeriksa barang sehingga terjadinya kehilangan pada barang tersebut. Penjelasan hukum konsumen sebagai pihak dirugikan mempunyai hak guna mendapatkan ganti rugi kepada JNE.<sup>15</sup> Jika konsumen mengalami kerusakan barang yang tidak disebabkan oleh konsumen, maka pelaku usaha harus memberi ganti rugi seperti yang ada dalam Pasal 7 f dan g Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>16</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Panca selaku perwakilan dari pihak JNE Kediri-Tabanan tentang hal yang harus dipersiapkan pada saat mengajukan klaim ganti rugi jika barang mengalami kehilangan.<sup>17</sup>

1. Siapkan 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.
2. Fotocopy kartu identitas yang masih berlaku (KTP atau SIM).
3. 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).

---

<sup>15</sup> Badruzaman, Mariam Darus (Bandung, PT Citra Aditya Bakti, 2001), 21.

<sup>16</sup> Dananjaya, I Gede Wahyu. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Jasa Praktek Tukang Gigi Di Kota Denpasar." *Jurnal Ilmu Hukum* 1, No. 10 (2013): 1-14.

<sup>17</sup> Wawancara dilakukan pada tanggal 14 Januari 2020 bertempat di PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kediri-Tabanan.

Ganti rugi nilai pertanggung jawabannya adalah maksimal 10 kali biaya kirim paket tersebut atau senilai barang yang hilang dipilih mana yang lebih rendah. Selain itu ada informasi penting lain yang turut dikemukakan oleh Bapak Panca Laksana, yaitu:

1. Prosedur pengajuan klaim

Sebaiknya dilakukan ditempat kejadian, JNE harus menerima tuntutan dari pihak konsumen dengan ketentuan harus memperlihatkan struk pembelian pada barang tersebut, pengajuan klaim itu dibuat pada pihak JNE dan harus dilihat oleh pihak konsumen.

2. Batas pengajuan klaim

Klaim dari pengirim wajib dikemukakan dengan tertulis dan harus diterima langsung oleh kantor JNE paling lambat 2 minggu dari tanggal seharusnya benda itu sampai pada tujuan, jumlah klaim tak dipertunjukkan pada jumlah tagihan JNE.

#### 4. Penutup

##### 4.1 Kesimpulan

1. Penyebab kerusakan, keterlambatan dan kelalaian yang terjadi pada JNE cabang Kediri-Tabanan dikarenakan kurangnya dalam memeriksa barang sebelum barang itu diterima dan/atau akan dikirimkan, dan keterlambatan dikarenakan kurangnya petugas pada masa-masa ramai sehingga terjadinya keterlambatan atau kekacauan pada pengiriman.
2. Upaya yang dilakukan oleh pihak PT JNE Cabang Kediri-Tabanan guna mencegah terjadinya kerugian akibat kelalaian dalam pengiriman barang meliputi 4 proses pola oprasional yaitu *collecting, transporting, processing, delivery*. Hal ini dilakukan guna meminimalisir terjadinya kerugian bagi konsumen maupun pada pihak PT JNE Kediri-Tabanan, dan menjaga kepercayaan konsumen pengguna jasa layanan PT JNE Kediri-Tabanan.
3. Pihak PT JNE Kediri-Tabanan akan memberikan kompensasi ganti rugi jika konsumen mengalami kerugian akibat kelalaian, keterlambatan atau hilangnya barang. Pengangkut menanggung semua kerugian yang telah rusak terhadap barang tersebut setelah benda itu diterima untuk dikirimkan, melainkan kerusakan pada barang yang dikarenakan suatu cacat oleh barang tersebut, oleh dikarenakan keadaan yang tidak memungkinkan, maupun di karenakan kelalaian dan kesalahan terhadap ekspediter. Tetapi kerusakan belum tentu menjadi tanggung jawab ekspediter karena kerusakan pada barang bisa saja terjadi saat barang itu belum dikirimkan, maka seharusnya pengirim melakukan pengecekan dahulu sebelum barang tersebut dikirimkan.

##### 4.2 Saran

1. Sebagai bentuk evaluasi atas terjadinya kerusakan, keterlambatan dan kelalaian yang dilakukan oleh JNE cabang Kediri-Tabanan, maka diharapkan agar PT JNE melakukan penambahan tenaga/karyawan guna mempermudah dalam pengiriman barang disaat masa-masa ramai agar tidak terjadinya ketidak puasan dari konsumen.
2. Untuk mengantisipasi kerusakan, keterlambatan dan kelalaian yang dilakukan oleh JNE cabang Kediri-Tabanan, maka pihak PT JNE harus berkomitmen penuh untuk menjalankan 4 proses pola oprasional secara berkesinambungan.
3. Pekerja pada PT JNE harus memeriksa dengan seksama kondisi barang tersebut sebelum diterima untuk dikirimkan, pastikan bahwa barang yang akan dikirim

tidak mengalami kerusakan atau cacat, guna menghindari adanya masalah saat pengiriman barang. Dan pihak JNE agar memperhatikan kewajiban yang harus dilakukan sesuai dengan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Kurir dari JNE harus mengetahui barang yang hendak dikirimkan berupa barang pecah belah atau tidak dan mempunyai alamat lengkap yang akan dituju sehingga tidak terjadi kesalahan dalam pengiriman barang agar mengurangi resiko terjadinya klaim ganti rugi dari pihak konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Badrulzaman, Mariam Darus (Bandung, PT Citra Aditya Bakti, 2001).  
Hakim Barkatullah, Ahmadi. *Hak-Hak Konsumen* (Bandung, Nusa Media, 2010).  
Marzuki, Peter Mahmud *Penelitian Hukum* (Jakarta, Kencana Primada Media, 2005).  
Miru, Ahmadi dan Yodo, Sutarman. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta, PT Raja Grafindo, 2015).

### Jurnal Ilmiah

- Aminah, Suradi. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT JNE di Semarang." *Diponegoro Law Journal* 4, No.4 (2016): 1-11.
- Ayu Krisnanti Larasati, Anak Agung. "Pertanggungjawaban Gojek Akibat Kehilangan Barang Pada Fitur Go-Send Sebagai Layanan Yang Ditawarkan Dalam Gojek Indonesia". *Jurnal Ilmu Hukum* 7, No.2 (2019): 1-15.
- Ayu Lila Astuti, Desak. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce Dalam Hal Terjadinya Kerugian." *Jurnal Ilmu Hukum* 1, No.10 (2013):1-5.
- Dananjaya, I Gede Wahyu. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Jasa Praktek Tukang Gigi Di Kota Denpasar." *Jurnal Ilmu Hukum* 1, No. 10 (2013): 1-14.
- Dwi Rahmawati, Indah. "Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Kosmetik Tanpa Izin Edar Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Ilmu Hukum* 7, No.5 (2019):1-16.
- Hatman Yogaswara, Made Widya. "Pertanggungjawaban Atas Kerusakan Barang Pada Jasa Ekspedisi Pelayanan Satu Malam Pada Perusahaan TIKI". *Jurnal Ilmu Hukum* 7, No.2 (2019): 1-15.
- Lestari, Anak Agung Adi. "Perjanjian Baku Dalam Jual Beli Kredit Sepeda Motor Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999." *Magister Hukum Udayana Jurnal* 5, No.2 (2016): 337-352
- Pradnyana Putra, Ketut Braditya. "Tanggung Jawab Penyedia Jasa PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Atas Keterlambatan Barang Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen (Study Pada PT TIKI JNE Cabang Buruan Gianyar)". *Jurnal Ilmu Hukum* 7, No. 8 (2019): 1-15.
- Putra, I Made Dwija Di. "Kedudukan Penyedia Aplikasi Terkait Ketidaksesuaian Barang Yang Diterima Oleh Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Internet

Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmu Hukum* 1, No.10 (2013): 1-15.

Ristanti, A.A Sagung Istri. "Aspek Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Di Indonesia Terkait Cacat Tersembunyi Pada Produk Minuman Botol." *Jurnal Ilmu Hukum* 5, No. 2 (2017): 1-5.

Theda, Richard Revel Wijaya. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry di Denpasar Utara." *Jurnal Ilmu Hukum* 7, No.7 (2019): 1-15.

Wijaya, Edward. "Upaya Penyelesaian Dalam Perjanjian Pengiriman Barang Yang Dilakukan Oleh UD Jaya Kaca Denpasar". *Jurnal Ilmu Hukum* 4, No. 1 (2016): 1-5.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.