

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan pengangkutan/pengiriman barang memiliki peranan penting yang tidak terlepas dari kehidupan sehari-hari manusia. Mulai sejak zaman kehidupan manusia masih sangat sederhana (tradisional) sampai kepada kehidupan yang saat ini sudah di taraf moderen, senantiasa didukung oleh kegiatan pengangkutan. Kemajuan teknologi informasi yang terus berkembang pesat dalam masyarakat memengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia. Salah satunya yaitu maraknya bisnis jual beli online dewasa ini yang sangat digemari oleh masyarakat. Baik bagi pelaku usaha ataupun konsumen, bisnis jual beli online dirasa sangat menguntungkan dan memudahkan transaksi. Penjual dan pembeli tidak perlu bertemu secara langsung, dan hanya perlu mengakses internet untuk melakukan transaksi. Maraknya transaksi jual beli online tersebut tentu saja membuat peran jasa pengiriman sangat penting mengingat barang yang harus diserahkan dari penjual kepada pembeli menempuh jarak yang cukup jauh, sehingga kegiatan pengangkutan sangat dibutuhkan sebagai sarana pengiriman. Selain itu, sebagai akibat munculnya pandemi Covid-19, banyak konsumen yang memilih untuk berbelanja melalui aplikasi jual beli *online* sehingga memudahkan konsumen dalam bertransaksi sekaligus dapat mengurangi dampak tertularnya covid. Tentu saja dalam transaksi jual beli online ini dibutuhkan pihak guna mengangkut barang-barang tersebut.

Istilah pengangkutan berasal dari kata angkut yang berarti mengangkut dan membawa, sedangkan istilah pengangkutan dapat diartikan sebagai pembawaan barang-barang dan penumpang. Menurut HMN Purwosutjipto, pengangkutan merupakan suatu 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>1</sup>

Pengangkutan adalah serangkaian kegiatan pemindahan penumpang atau barang dari suatu tempat pemuatan ke tempat tujuan tertentu sebagai tempat penurunan penumpang atau pembongkaran barang muatan. Rangkaian peristiwa pemindahan itu meliputi kegiatan:<sup>2</sup>

1. Memuat penumpang atau barang ke dalam alat pengangkut;
2. Membawa penumpang atau barang ke tempat tujuan, dan;
3. Menurunkan penumpang atau membongkar barang di tempat tujuan.

Pengangkutan menurut Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 1 angka 3 yakni, “Angkutan adalah perpindahan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lintas jalan”.

Pengangkutan merupakan kegiatan transportasi untuk memindahkan penumpang dan barang. Pengangkutan juga memegang peranan penting dalam

---

<sup>1</sup>Purwosutjipto, 1987, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia (Hukum Pengangkutan)*, Djambatan, Jakarta, hlm. 2.

<sup>2</sup>Abdulkadir Muhammad, 2013, *Hukum Pengangkutan Niaga*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 42.

lalu-lintas perdagangan dalam masyarakat. Pengangkutan dapat diselenggarakan melalui jalur darat, laut, maupun udara.

Meningkatnya kebutuhan masyarakat dalam mengirim dan mengangkut barang menjadi salah satu faktor pendorong didirikannya perusahaan-perusahaan ekspedisi di Indonesia yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang guna mempermudah kegiatan pengiriman barang antar kota di Indonesia maupun luar negeri.

Salah satu perusahaan besar di bidang ekspedisi atau jasa pengiriman di Indonesia adalah PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) yang saat ini jasanya sangat banyak digunakan oleh masyarakat. JNE menyediakan jasa pengiriman melalui jalur darat, laut, dan udara dikarenakan banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa ekspedisi untuk mengirimkan barang dari tempat yang jauh.

Dalam pengangkutan barang, terdapat subjek hukum yang terdiri dari beberapa pihak yang terlibat, yakni:

1. Pengirim

Kitab Undang-undang Hukum Dagang Indonesia tidak mengatur mengenai pengertian pengirim secara umum. Pengirim merupakan pihak yang mengikatkan diri untuk membayar pengangkutan barang dan berhak memperoleh pelayanan pengangkutan barang dari pengangkut.

2. Pengangkut

Pada perjanjian pengangkutan barang, pengangkut merupakan pihak yang berkewajiban memberikan layanan jasa angkutan dan berhak menerima pembayaran tarif sesuai dengan yang telah ditetapkan..

### 3. Penerima

Pihak penerima barang yakni sama dengan pihak pengirim dalam hal pihak pengirim dan penerima merupakan subjek yang berbeda. Namun, adakalanya pihak pengirim juga merupakan pihak penerima. Pada perjanjian pengangkutan, penerima mungkin pengirim sendiri, mungkin juga pihak ketiga yang berkepentingan.

### 4. Ekspediter

Ekspediter dijumpai dalam perjanjian pengangkutan barang. Ekspediter digolongkan sebagai subjek hukum pengangkutan karena mempunyai hubungan yang sangat erat dengan pengirim atau pengangkut atau penerima barang. Ekspediter berfungsi sebagai perantara dalam perjanjian pengangkutan yang bertindak atas nama pengirim.<sup>3</sup>

Selain itu, pengangkutan juga memiliki objek hukum yang mana objek tersebut adalah segala sesuatu yang digunakan untuk mencapai tujuan hukum pengangkutan. Tujuan hukum pengangkutan adalah terpenuhinya hak serta kewajiban para pihak dalam pengangkutan, maka yang menjadi objek hukum pengangkutan adalah muatan barang, muatan penumpang, alat pengangkutan, dan biaya pengangkutan.<sup>4</sup>

Istilah perjanjian berasal dari bahasa Belanda yaitu *overeenkomst*.<sup>5</sup> Pengertian perjanjian atau kontrak diatur dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) yang berbunyi, “Perjanjian adalah

---

<sup>3</sup> Handri Raharjo, 2009, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, PT. Buku Kita, Jakarta, hlm. 121.

<sup>4</sup> Abdulkadir Muhammad, 1994, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 61.

<sup>5</sup> Salim H.S, 2017, *Hukum Kontrak: Teori dan Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 25.

suatu perbuatan dengan mana satu pihak atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”.

Menurut Subekti, perjanjian merupakan suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain, atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Dari peristiwa ini timbul suatu hubungan antara dua orang yang kemudian dinamakan perikatan. Perjanjian menimbulkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya. Dalam bentuknya, perjanjian itu berupa serangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis.<sup>6</sup>

Dalam perjanjian pengiriman barang, JNE bertindak sebagai ekspediter. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, ekspediter merupakan badan atau perusahaan yang bergerak dalam bidang pengangkutan atau pengiriman barang atau orang yang pekerjaannya menyelenggarakan pengangkutan barang-barang melalui darat, laut, atau udara. Selain itu, pengertian ekspediter juga tercantum Pasal 86 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), yakni, “Seseorang yang pekerjaannya menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lain di darat atau di perairan”.

Perjanjian antara perusahaan pengirim barang dengan konsumen menimbulkan hak, kewajiban, serta tanggung jawab. Hak merupakan kekuasaan untuk berbuat sesuatu karena telah ditentukan oleh undang-undang, aturan atau sebagainya. Kewajiban adalah sesuatu yang wajib dilaksanakan, merupakan suatu keharusan. Tanggung jawab merupakan keadaan wajib

---

<sup>6</sup>Subekti, 1979, *Hukum Perjanjian*, PT Intermedia, Jakarta, hlm. 1.

menanggung segala sesuatunya, jika terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, atau diperkarakan.<sup>7</sup>

Dalam perjanjian pengiriman barang, hak konsumen adalah menerima barang dalam keadaan utuh tanpa adanya cacat akibat kesalahan dalam proses pengiriman, serta memiliki kewajiban membayar biaya pengiriman sesuai dengan jumlah yang sudah ditentukan. Perjanjian pengiriman barang antara JNE dengan pengirim diawali dengan datangnya konsumen/pengirim ke agen JNE yang ada di daerahnya dengan membawa barang atau dokumen yang akan dikirim. Kemudian pihak JNE akan melakukan pengecekan terhadap kelengkapan dan jumlah barang yang akan dikirim, dan setelah itu pengirim akan diberikan sebuah dokumen yang disebut resi pengiriman untuk ditandatangani sebagai tanda persetujuan bahwa telah menyetujui segala ketentuan, syarat, serta risiko dari pengiriman barang tersebut. Dengan ditandatanganinya resi tersebut, maka telah terjadi perjanjian pengiriman barang antara pengirim dan pihak JNE.

Adapun resi yang merupakan dokumen pengangkutan juga mencantumkan *website* Syarat Standar Pengiriman (SSP) JNE. Syarat Standar Pengiriman adalah syarat standar yang mengikat dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari perjanjian antara JNE dengan Pengirim. Namun, penulis menemukan fakta bahwa pihak Customer Service JNE tidak menyampaikan adanya ketentuan tersebut kepada pengirim, sehingga pengirim tidak mengetahui adanya aturan yang dibuat oleh JNE terkait pelaksanaan

---

<sup>7</sup>Pupimbiddi Nasution, 2016, "Kerjasama dan Tanggung Jawab Perusahaan Pengiriman Barang dengan Airline Terhadap Pemilik Barang Akibat Kelalaian yang Menyebabkan Rusak atau Hilangnya Barang Kiriman (Studi di PT. JNE Cabang Medan)", Skripsi Sarjana Hukum Universitas Sumatera Utara, Medan, hlm. 4.

pengiriman barang. Pengirim baru mengetahui adanya ketentuan tersebut setelah terjadinya suatu kerugian, baik karena keterlambatan, kerusakan, ataupun kehilangan barang dalam pengiriman.

Pada setiap perjanjian pengiriman barang, konsumen berhak menentukan apakah akan menggunakan asuransi atau tidak. Jika barang yang akan dikirim merupakan surat-surat berharga atau barang dengan nominal harga yang tinggi, maka konsumen bisa menggunakan asuransi untuk mencegah hal-hal yang dapat merugikan konsumen nantinya. Biasanya, pihak ekspedisi menawarkan penggunaan asuransi kepada konsumen yang mengirimkan barang bernominal tinggi atau lebih besar dari sepuluh kali ongkos kirim. Dan saran penggunaan asuransi tersebut juga tergantung pada jenis dan harga barang yang akan dikirim. Maka dari itu, konsumen selaku pengirim harus jujur dalam menyebutkan isi dari paket yang akan dikirim agar jika terjadi kesalahan dalam pengiriman, pihak ekspedisi bisa bertanggung jawab sepenuhnya atas barang tersebut.

Ketentuan mengenai asuransi terdapat dalam Pasal 189 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ) yang menyatakan bahwa, “Perusahaan angkutan umum wajib untuk mengasuransikan tanggung jawabnya”.

Definisi asuransi sebenarnya telah dijelaskan dalam Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), yaitu:

Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian, di mana penanggung mengikatkan diri terhadap tertanggung dengan memperoleh premi, untuk memberikan kepadanya ganti rugi karena suatu kehilangan, kerusakan,

atau tidak mendapat keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dapat diderita karena suatu peristiwa yang tidak pasti.

Selain itu, pengertian senada juga dijelaskan dalam Pasal 1 angka 1a

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian menyebutkan:

Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

- a. Memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti.

Sebagai sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang, JNE memiliki hak dan kewajiban dalam pelaksanaan perjanjiannya dengan konsumen. Hak dari JNE adalah menerima biaya pengiriman dari konsumen yang menggunakan jasanya yang mana juga disertai dengan data lengkap serta alamat lengkap pengiriman, dan kewajiban JNE sebagai pihak ekspedisi adalah mengantarkan barang tersebut ke alamat tujuan dan memastikannya sampai dalam kondisi yang baik dan utuh tanpa ada cacat sedikitpun apalagi sampai barang tersebut hilang yang disebabkan oleh kesalahan dalam proses pengiriman.

Namun, seperti yang diketahui, kegiatan pengiriman barang tidak selalu berjalan dengan lancar dan sesuai dengan yang diperjanjikan. Perusahaan besar seperti JNE pun kerap menemui kendala dan masalah dalam pelaksanaan perjanjiannya dengan konsumen. Jasa pengiriman barang merupakan pelayanan umum yang memang sarat akan berbagai masalah, apalagi dengan jangkauan yang sangat luas. Adakalanya, pihak-pihak yang terkait dalam perjanjian tersebut tidak melaksanakan isi perjanjian sehingga

dapat menimbulkan wanprestasi, baik yang disebabkan oleh kesengajaan atau kelalaian, namun juga bisa dikarenakan keadaan memaksa (*overmacht*). PT.JNE bertanggung jawab atas kerusakan yang terjadi karena kesalahan/kelalaian agen, kurir, ataupun pihak terkait di dalam perusahaan. Kerusakan barang yang terjadi dikarenakan ada faktor ketidakdisiplinan para pekerja dalam melayani barang kiriman tersebut seperti dengan cara terbentur, terbanting, atau barang yang hilang akibat kelalaian dari para pekerja/karyawannya.<sup>8</sup>

Berdasarkan Pasal 468 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) bahwa,

- (1) Perjanjian pengangkutan mewajibkan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya.
- (2) Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruhnya atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali bila ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seluruhnya atau sebagian atau kerusakannya itu adalah akibat sifatnya, keadaannya atau cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim.
- (3) Ia bertanggung jawab atas tindakan orang yang dipekerjakannya, dan terhadap segala benda yang digunakannya dalam pengangkutan itu.

Dalam mengirimkan barang-barang ke alamat tujuan, perusahaan pengiriman barang seperti JNE yang juga menggunakan angkutan darat untuk membawa barang. Dalam hal ini, perusahaan memperoleh tanggung jawab terhadap kerugian pengirim atau konsumen terhadap rusak atau hilangnya barang saat pelaksanaan pengangkutan. Hal ini diatur dalam Pasal 193 ayat (1), ayat (3), dan ayat (4) Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ) yakni:

---

<sup>8</sup>Rio Hardani, 2017, "Ganti Rugi Terhadap Perbuatan Wanprestasi dalam Bidang Jasa Pengiriman Barang melalui PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Palembang", Skripsi Sarjana Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang, Palembang, hlm. 4.

- (1) Perusahaan Angkutan Umum bertanggungjawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang, atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali terbukti bahwa musnah, hilang, atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim.
- (3) Tanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimulai sejak barang diangkut sampai barang diserahkan di tempat tujuan yang disepakati.
- (4) Perusahaan Angkutan Umum tidak bertanggung jawab jika kerugian disebabkan oleh pencantuman keterangan yang tidak sesuai dengan surat muatan angkutan barang.

Mengenai ganti kerugian juga diatur dalam Pasal 58 ayat (1) huruf c Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 60 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Barang dengan Kendaraan Bermotor di Jalan, yang menyebutkan bahwa:

Kewajiban perusahaan angkutan umum adalah mengganti kerugian yang diderita pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan sesuai dengan perjanjian pengangkutan.

Masalah dalam pengiriman barang dapat disebabkan oleh banyak faktor, yakni kecelakaan lalu lintas atau juga dikarenakan kelalaian yang dilakukan oleh perusahaan pengiriman barang, dimana hal ini dapat mengakibatkan keterlambatan, kerusakan, bahkan hilangnya barang. Masalah ini biasanya dikarenakan faktor teknis salah satunya penumpukan barang di gudang. Barang yang banyak dan menumpuk menyebabkan berkurangnya kehati-hatian perusahaan pengangkut dan kurir terhadap kondisi barang yang akan dikirimkan, sehingga menyebabkan banyaknya barang yang rusak, terlambat, salah alamat, ataupun hilang.

Namun, pengangkut harus memenuhi kewajibannya terhadap pemilik barang yang menitipinya untuk dikirimkan, sehingga jika terjadi kerusakan

atau hilangnya barang, maka pengangkut harus bertanggung jawab atas kelalaian tersebut.

Mengenai tanggung jawab pelaku usaha dijelaskan dalam Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi:

- (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 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 perundang-undangan yang berlaku.

Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi terhadap kelalaian yang dilakukannya sehingga menimbulkan wanprestasi. Wanprestasi merupakan keadaan dimana salah satu pihak tidak memenuhi prestasi atau kewajibannya, baik karena disengaja maupun tidak disengaja. Pihak yang tidak sengaja wanprestasi ini bisa saja dikarenakan memang tidak mampu atau karena terpaksa untuk tidak melakukan prestasi tersebut. Wanprestasi dapat berupa:

1. Sama sekali tidak memenuhi prestasi;
2. Prestasi yang dilakukan tidak sempurna;
3. Terlambat memenuhi prestasi;
4. Melakukan apa yang dalam perjanjian dilarang untuk dilakukan.

Terjadinya wanprestasi mengakibatkan kerugian terhadap pihak lain, sehingga pihak yang melakukan wanprestasi bertanggungjawab untuk mengganti kerugian tersebut.<sup>9</sup> Dalam hal terjadinya kerusakan atau kehilangan

---

<sup>9</sup> Ahmadi Miru, 2013, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 74.

barang dalam pengangkutan, pihak JNE bertanggungjawab untuk memberikan ganti rugi, kecuali jika dapat dibuktikan bahwa terjadinya hal tersebut dikarenakan keadaan memaksa (*overmacht* atau *force majeure*).

Mengenai kasus kehilangan barang, dari 12 kasus kehilangan selama tahun 2021 yang terdata oleh JNE Kota Dumai, penulis mencantumkan 4 contoh kasus hilangnya barang dalam pengiriman oleh JNE Kota Dumai. Hal ini dikarenakan penulis memilih jenis barang elektronik sebagai jenis barang yang hilang, yang mana kasus tersebut terbagi atas 2 kategori, barang hilang yang diasuransikan serta barang hilang yang tidak diasuransikan. Pemberian ganti rugi terhadap setiap barang yang diasuransikan serta tidak diasuransikan tersebut berbeda. Hal ini jelas disebutkan dalam Poin 9.3 Syarat Standar Pengiriman (SSP JNE), yakni pemberian ganti rugi atas kerusakan, kehilangan, atau kesalahan dalam pengiriman kiriman yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan JNE, paling tinggi 10 (sepuluh) kali tarif pengiriman untuk pengiriman domestik atau paling tinggi 100 USD untuk pengiriman internasional, kecuali kiriman yang diasuransikan. Yang mana dijelaskan dalam Poin 8.1 SSP JNE, barang atau dokumen yang mempunyai harga/nilai di atas 10 (sepuluh) kali biaya kirim disarankan untuk diasuransikan oleh pengirim.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab JNE terhadap hilangnya barang dalam pengangkutan dengan judul **“TANGGUNG JAWAB PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) KOTA DUMAI**

## **TERHADAP KEHILANGAN BARANG DALAM PENGANGKUTAN MELALUI JALUR DARAT”**

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pelaksanaan perjanjian pengiriman barang antara JNE Kota Dumai dan konsumen melalui jalur darat?
2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh JNE Kota Dumai kepada konsumen?
3. Bagaimana bentuk tanggung jawab pihak PT JNE Kota Dumai terhadap hilangnya barang dalam pengangkutan darat?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pelaksanaan perjanjian pengiriman barang antara JNE Kota Dumai dan konsumen melalui jalur darat.
2. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh JNE Kota Dumai kepada konsumen.
3. Untuk mengetahui bentuk tanggung jawab pihak PT JNE Kota Dumai terhadap hilangnya barang dalam pengangkutan darat.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini bertujuan untuk memperluas pengetahuan di bidang hukum khususnya hukum pengangkutan, serta umumnya dalam ranah hukum perdata terutama mengenai pertanggungjawaban JNE Kota Dumai terhadap hilangnya barang dalam pengangkutan melalui jalur darat.

#### **2. Manfaat Praktis**

Manfaat secara praktis yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

- a. Masyarakat dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai sumber informasi yang akan meningkatkan kesadaran tentang adanya tanggung jawab pelaku usaha serta perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa JNE (khususnya Kota Dumai) dalam hal terjadinya kehilangan barang dalam pengangkutan.
- b. Pihak pelaku usaha juga dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai sumber informasi untuk meningkatkan tanggung jawab terhadap kehilangan barang dalam pengangkutan.
- c. Pemerintah dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai referensi bagi pemerintah dalam melakukan pengawasan terhadap tanggung jawab jasa pengiriman JNE Kota Dumai terhadap kehilangan barang dalam pengangkutan.
- d. Penegak hukum menerapkan dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku terkait pengangkutan barang melalui ekspedisi.

#### **E. Metode Penelitian**

Menurut Ishaq, metodologi penelitian merupakan ilmu tentang tata cara melakukan penelitian dengan teratur dan sistematis. Jadi, metodologi penelitian hukum adalah ilmu tentang tata cara bagaimana melakukan penelitian hukum dengan teratur dan sistematis. Dengan demikian metodologi dalam penelitian hukum harus memberikan pedoman-pedoman, tentang tata cara seorang peneliti mempelajari, menganalisa, dan memahami penelitian hukum yang dilakukan.<sup>10</sup> Inti daripada metodologi dalam setiap penelitian

---

<sup>10</sup>Ishaq, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Alfabeta, Bandung, hlm. 26.

hukum adalah menguraikan bagaimana tata cara suatu penelitian hukum itu harus dilakukan.<sup>11</sup>

Metode penelitian yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian hukum yuridis empiris. Menurut Ishaq penelitian hukum empiris adalah penelitian hukum yang menganalisis dan mengkaji bekerjanya hukum di dalam masyarakat.<sup>12</sup>

Untuk melaksanakan metode yuridis empiris sebagaimana yang telah disebutkan di atas, maka langkah-langkah yang diperlukan penulis adalah sebagai berikut:

## 1. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Menurut Soerjono Soekanto, penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk memperoleh data tentang manusia, keadaan, atau gejala-gejala lainnya.<sup>13</sup> Penelitian ini bersifat deskriptif karena penulis ingin memberikan gambaran terkait Tanggung Jawab PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Dumai terhadap Kehilangan Barang dalam Pengangkutan Melalui Jalur Darat dan dalam hal ini melakukan penelitian di Kota Dumai.

## 2. Jenis Data dan Sumber Data

### a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 1) Data Primer

---

<sup>11</sup> Bambang Waluyo, 2008, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 17.

<sup>12</sup> Ishaq, *Op.cit.*, hlm. 70.

<sup>13</sup> Soerjono Soekanto, 2012, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Press, Jakarta, hlm. 10.

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama.<sup>14</sup> Dalam penelitian ini, data primer akan diperoleh dari hasil wawancara dengan responden yakni dari perwakilan pihak JNE Kota Dumai serta konsumen pengguna jasa JNE Kota Dumai.

## 2) Data Sekunder

Data sekunder mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil penelitian yang berwujud laporan, dan sebagainya.<sup>15</sup> Selain itu, data juga dapat diperoleh dari situs-situs internet yang berkaitan dengan tanggung jawab ekspedisi terhadap hilangnya barang konsumen.

### a) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoratif, artinya mempunyai otoritas. Menurut Peter Mahmud Marzuki, bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan hakim.<sup>16</sup> Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
2. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang;
3. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;

---

<sup>14</sup> Amiruddin dan Zainal Asikin, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 30.

<sup>15</sup> *Ibid.*, hlm. 30.

<sup>16</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2019, *Penelitian Hukum*, Prenamedia Group, Jakarta Timur, hlm. 181.

4. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;
5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran;
6. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
7. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian;
8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 60 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Barang dengan Kendaraan Bermotor di Jalan.

b) Bahan Hukum Sekunder

Menurut Ishaq, bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang berfungsi sebagai penunjang atau pendukung bahan hukum primer.<sup>17</sup> Bahan hukum sekunder yang akan digunakan pada penelitian ini antara lain:

1. Buku-buku;
2. Jurnal-jurnal penelitian;
3. Artikel-artikel atau situs-situs internet yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

---

<sup>17</sup>Ishaq, 2020, *Op.cit*, hlm. 71.

Penelitian kepustakaan merupakan penelitian dengan mencari dan menggunakan literatur-literatur yang sudah ada. Bahan-bahan kepustakaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a) Perpustakaan Universitas Andalas
  - b) Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas
  - c) Bahan-bahan dari internet
- 2) Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan dalam penelitian ini adalah dengan mengunjungi dan mewawancarai Koordinator *Customer Service* JNE Kota Dumai serta konsumen pengguna jasa JNE Kota Dumai.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini akan dikumpulkan melalui:

a. Wawancara

Menurut Amiruddin dan Zainal Asikin, wawancara (*interview*) merupakan situasi antar pribadi bertatap muka (*face to face*) saat seseorang, yakni pewawancara mengajukan beberapa pertanyaan yang sudah dirancang untuk memperoleh informasi atau jawaban yang relevan dengan permasalahan dalam penelitian kepada responden.<sup>18</sup>

Wawancara dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara semi terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*) yang lengkap dan teratur. Responden dalam wawancara ini

---

<sup>18</sup>Amiruddin dan Zainal Asikin, 2004, *Op.cit*, hlm. 32

adalah Koordinator *Customer Service* JNE Kota Dumai serta konsumen pengguna jasa JNE Kota Dumai.

b. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan menelaah buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, serta laporan-laporan yang berkaitan dengan masalah yang tengah diteliti. Studi kepustakaan ini membantu peneliti dalam mendapatkan gambaran atau informasi terkait penelitian yang sejenis dan berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

#### 4. Pengolahan dan Analisis Data

a. Pengolahan data

Pengolahan data merupakan kegiatan merapikan hasil pengumpulan data saat di lapangan hingga siap untuk dianalisis. Pada penelitian ini, data akan diolah dengan cara *editing*, yakni merapikan hasil pengumpulan data di lapangan melalui proses mengkaji kembali catatan-catatan, berkas-berkas, serta informasi-informasi yang telah dikumpulkan oleh peneliti. Data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini diolah dengan cara manual.

b. Analisis data

Analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis kualitatif dengan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan para responden. Menurut Ishaq, analisis kualitatif merupakan analisis yang menguraikan data secara berkualitas dan komprehensif dalam bentuk yang teratur, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif,

sehingga memudahkan pemahaman dan interpretasi data.<sup>19</sup> Analisis kualitatif dalam penelitian ini tidak menggunakan rumus statistik karena data yang diperoleh bukan merupakan angka-angka, melainkan analisis hanya dengan menggunakan uraian-uraian kalimat yang logis dan sistematis dan berpedoman pada peraturan perundang-undangan atau pendapat ahli.

## **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari 4 bab yang mana masing-masing bab tersebut terdiri dari beberapa sub bab. Adapun sistematika yang dimaksud adalah sebagai berikut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan ini akan diuraikan Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II: TINJAUAN KEPUSTAKAAN**

Pada bab tinjauan kepustakaan ini dimuat tinjauan umum terkait dengan masalah yang diteliti yang akan memberikan landasan teori. Kajian kepustakaan ini meliputi tinjauan umum tentang perjanjian, tinjauan umum tentang pengangkutan, serta tinjauan umum tentang tanggung jawab.

### **BAB III: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan diuraikan hasil dari penelitian dan pembahasan yang terkait dengan Tanggung Jawab PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota

---

<sup>19</sup>Ishaq, 2020, *Op.cit*, hlm. 73

Dumai Terhadap Kehilangan Barang dalam Pengangkutan Melalui Jalur Darat.

#### **BAB IV: PENUTUP**

Bab penutup merupakan bagian akhir dalam penulisan ini. Pada bab ini akan disampaikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah didapat serta saran terhadap pembahasan tentang objek penelitian.

