

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat sekarang ini masyarakat lebih menyukai hal yang cepat, mudah, dan praktis, hal ini merupakan pengaruh dari perkembangan teknologi, salah satunya yaitu jasa pengiriman barang, masyarakat sekarang sangat bergantung kepada jasa pengiriman barang ini, hal ini dapat membantu berbagai kegiatan seperti berjualan, jasa pengiriman barang atau pengangkutan barang juga dikenal dengan istilah ekspedisi.

Zainal Asikin, menjelaskan bahwa :

Pengangkutan memegang peranan mutlak, sebab tanpa pengangkutan perusahaan akan mengalami kesulitan untuk dapat berjalan. Sebab nilai suatu barang tidak hanya tergantung pada barang itu sendiri, tetapi juga tergantung pada tempat dimana barang itu berada, sehingga dengan pengangkutan nilai suatu barang akan meningkat.¹

Masyarakat sangat dimudahkan dengan adanya layanan jasa pengiriman barang ini karena sangat efektif serta jarak antara pengirim dan penerima sudah tidak menjadi masalah lagi.

Di Indonesia terdapat banyak perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman barang, salah satunya yaitu PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir atau yang biasa dikenal dengan JNE, JNE merupakan salah satu perusahaan pengiriman barang yang sudah sangat dikenal namanya oleh masyarakat dikarenakan layanan serta pengalaman yang perusahaan ini miliki, JNE juga

¹ Zainal Asikin. 2014. *Hukum Dagang*. Jakarta: Rajawali Pers, halaman 153.

sudah memiliki banyak cabang hingga ke pelosok daerah sehingga lebih terjangkau oleh masyarakat dan membuat JNE lebih unggul dari kompetitor lain dibidangnya, namun dalam melakukan pengiriman barang terkadang terjadi kesalahan dalam pengiriman barang, seperti barang terlambat dikirim, barang yang hilang, atau barang yang rusak, hal ini akan mengakibatkan kerugian terhadap konsumen.

Konsumen yang mengalami kerugian berhak menuntut pelaku usaha untuk ganti rugi, pelaku usaha dan konsumen memiliki hubungan hukum yang timbul dari perjanjian, pelaku usaha jasa pengiriman pun juga bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Salim H.S menjelaskan bahwa :

Berkenaan dengan pelaksanaan perjanjian pengiriman barang, maka perjanjian pengiriman barang dapat dimaknai dalam pengertian perjanjian secara umum, yaitu suatu hubungan hukum antara subjek hukum yang satu dengan subjek hukum yang lain dalam bidang harta kekayaan, dimana subjek hukum yang satu berhak atas prestasi dan begitu juga subjek hukum yang lain yang berkewajiban untuk melaksanakan prestasinya sesuai dengan yang telah disepakatinya.²

Berdasarkan keterangan Fadli Muhamad, selaku owner dari JNE Padang Luar, mengatakan bahwa :

Dalam kurun waktu satu bulan JNE Padang Luar dapat mengrim sekitar 200 paket, terkadang JNE Padang Luar mendapatkan komplain dari pelanggan namun tidak ada yang sampai ke badan hukum, hal yang

² Salim H.S. 2004. *Hukum Kontrak : Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika, halaman 27

sering di komplain oleh pelanggan seperti makanan yang telat sampai, sehingga makanan sudah basi atau tidak layak konsumsi, ada juga komplain tentang barang yang pecah saat sampai.³

Konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan ganti rugi kepada JNE agar JNE dapat bertanggung jawab atas masalah yang kadang terjadi ini, sebagaimana terdapat dalam SSP JNE pada poin 9 :

JNE bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh Pengirim akibat keterlambatan, kerusakan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman Kiriman yang timbul akibat kelalaian JNE.⁴

Hal ini juga sudah diatur dalam Pasal 19 Undang Undang Perlindungan Konsumen, tentang tanggungjawab pelaku usaha :

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 peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

³ Hasil Wawancara dengan Fadli Muhamad, selaku owner JNE Padang Luar, pada tanggal 08 juli 2023.

⁴ <https://www.jne.co.id/id/produk-dan-layanan/jne-express/syarat-dan-ketentuan-pengiriman>, diakses pada hari Selas, tanggal 20 Juni 2023

4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dan Ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dan Ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Berdasarkan keterangan dari Fadli Muhamad, selaku owner dari JNE Padang Luar, mengatakan bahwa :

Pernah terjadi komplain pelanggan tentang barang yang dikirim pecah, jadi pengirim mengirimkan miniatur rumah gadang ke Jakarta, namun saat sampai, barang yg dikirim tersebut pecah, namun pihak JNE tidak mengganti rugi, karena dianggap peking yang dilakukan oleh pelanggan tidak sesuai standar pengiriman, sehingga pelanggan tidak mendapatkan biaya ganti rugi, untuk pemeriksaan peking barang sendiri biasanya diperiksa terlebih dahulu, namun jika dilihat pekingan sudah bagus maka pemeriksaan tidak dilakukan⁵.

Hal ini sesuai dengan SSP JNE tentang pemeriksaan kiriman:

1. Dalam melakukan pengiriman JNE berhak:
 - a. Memeriksa kesesuaian antara isi Kiriman dengan informasi yang disampaikan oleh Pengirim terkait isi Kiriman.
 - b. Melakukan pemeriksaan dan menilai kelayakan kemasan Kiriman.

⁵ Hasil Wawancara dengan Fadli Muhamad, selaku owner JNE Padang Luar, pada tanggal 08 juli 2023.

- c. Menolak Kiriman yang dinilai oleh JNE tidak memiliki kelayakan kemasan sesuai dengan kebijakan standar JNE dan peraturan perundangan yang berlaku.
 - d. Menolak Kiriman yang mana tidak sesuai antara pernyataan isi Kiriman dengan isi fisik Kiriman.
2. Pengirim bertanggung jawab atas keamanan pengemasan kiriman sesuai dengan standar keamanan yang berlaku.⁶

Pada kasus di atas, meskipun ada ketentuan hukum yang mengatur bahwa perusahaan pengiriman barang bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen namun pelaku usaha bisa aja tidak memberikan ganti rugi sesuai dengan kerugian yang dialami oleh konsumen, berdasarkan kasus ini dapat dilihat bahwa masih ada masalah dalam pelaksanaan ketentuan ini di lapangan. Sering kali perusahaan menyalahkan pengirim karena barang yang dikirim tidak dikemas dengan baik, sehingga rusak atau sudah rusak sebelum dikirim, hal ini membuat konsumen berposisi lemah dikarenakan perilaku pengusaha pengiriman barang yang enggan bertanggung jawab tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara B. Marnila Wati dengan Darwis sebagai Ketua HRD TIKI JNE Cabang Mataram :

Hak PT. TIKI JNE Cabang Mataram adalah JNE berhak memperoleh keterangan yang lengkap mengenai keadaan dan sifat barang, serta JNE berhak menerima atau menagih biaya pengiriman dan biaya-biaya lain yang diperlukan dalam pengiriman barang. Sementara itu, kewajiban PT.

⁶ <https://www.jne.co.id/id/produk-dan-layanan/jne-express/syarat-dan-ketentuan-pengiriman>, diakses pada hari Selasa, tanggal 9 juli 2023

TIKI JNE Cabang Mataram adalah JNE berkewajiban melindungi dan menjaga keselamatan barang atau dokumen yang akan dikirim agar tidak rusak atau hilang.⁷

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa JNE berhak memperoleh keterangan yang lengkap mengenai keadaan dan sifat barang, serta JNE berhak menerima atau menagih biaya pengiriman dan biaya-biaya lain yang diperlukan dalam pengiriman barang. Sementara itu, kewajiban JNE adalah melindungi dan menjaga keselamatan barang atau dokumen yang akan dikirim agar tidak rusak atau hilang.

Adapun penyebab hilang, rusak, atau telatnya barang yang akan dikirim menurut Nadhif Farkhan dan Aryani Witasari adalah sebagai berikut :

Penyebab internal terkait dengan faktor-faktor yang berada dalam kendali perusahaan pengiriman barang. Pertama, kelalaian dari pihak perusahaan ekspedisi dapat mencakup kesalahan dalam penginputan atau penyajian informasi mengenai barang kiriman. Kedua, kecerobohan yang disebabkan oleh pihak perusahaan ekspedisi, seperti barang kiriman yang terjatuh atau rusak selama pengiriman oleh kurir Pos Indonesia. Selanjutnya, alat transportasi seperti truk, mobil, dan motor yang digunakan untuk pengiriman barang dapat mengalami kerusakan dan mogok di tengah perjalanan, yang berpotensi menimbulkan keterlambatan dalam pengiriman barang kiriman ke konsumen. Terakhir, kecelakaan bisa menjadi penyebab internal jika alat transportasi pengiriman barang mengalami musibah kecelakaan selama proses

⁷ B. Marnila Wati, "Tanggung Jawab PT. TIKI JNE dalam Pelaksanaan Perjanjian Pengiriman Barang yang Telah Dibeli Secara Online Shop (Studi di PT. TIKI JNE Cabang Mataram)," Jurnal Ilmiah, Fakultas Hukum, Universitas Mataram, 2017.

pengiriman. Di sisi lain, penyebab eksternal berhubungan dengan faktor-faktor yang berada di luar kendali perusahaan pengiriman barang. Salah satu faktor eksternal adalah bencana alam, yang melibatkan peristiwa atau serangkaian peristiwa yang disebabkan oleh kekuatan alam seperti gempa bumi, tsunami, letusan gunung berapi, banjir, kekeringan, angin topan, dan tanah longsor. Selain itu, kelalaian pengirim juga dapat menjadi penyebab eksternal ketika pengemasan tidak sesuai dengan jenis barang yang akan dikirim. Contohnya, barang pecah belah seperti kaca, keramik, atau patung dikirim tanpa mematuhi pedoman pengemasan yang benar, seperti penggunaan bahan pembungkus kayu atau bubble wrap sesuai standar.⁸

Demi melindungi kepentingan dan keadaan masyarakat yang berperan sebagai konsumen ataupun pelaku usaha tersebut, pemerintah telah membuat kebijakan pengaturan hak-hak konsumen ini melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, peraturan mengenai perlindungan konsumen ini sudah ada sejak lama namun tidak semua pelaku usaha menerapkan peraturan tersebut dalam usahanya, dengan mempertimbangkan kondisi konsumen yang dirugikan, di mana ada perbedaan antara *das sein* dan *das sollen*, diperlukan pengkajian secara yuridis untuk menentukan jenis tanggung jawab pelaku usaha jasa pengiriman terhadap konsumen yang mengalami kerugian dan bagaimana pelaku usaha menerapkan ketentuan ganti rugi. hal-hal tersebut mendorong penulis untuk melakukan

⁸ Nadhif Farkhan dan Aryani Witasari, "*Tanggung Jawab Perusahaan Pengiriman Barang Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Hilang, Rusak, dan Tertukarnya Barang Di PT. Pos Indonesia Kota Tegal*," dalam Prosiding KONSTELASI ILMIAH MAHASISWA UNISSULA (KIMU) 5, Universitas Islam Sultan Agung, Semarang, 23 Maret 2021, hal. 16.

penelitian lebih lanjut dan menuangkannya dalam bentuk penulisan hukum yang berjudul :

“ TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) CABANG BUKITINGGI) “

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan yang sudah dibahas, maka dapat diambil pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan ini adalah :

1. Apa penyebab terjadinya wanprestasi dalam perjanjian pengangkutan pada JNE ?
2. Bagaimanakah tanggung jawab PT. TIKI JNE dalam pelaksanaan ganti rugi yang diderita konsumen ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan yang akan dibahas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penyebab terjadinya wanprestasi dalam perjanjian pengangkutan pada JNE.
2. Untuk mengetahui bagaimanakah tanggung jawab PT. TIKI JNE dalam pelaksanaan ganti rugi yang diderita konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas, adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai acuan dalam mengembangkan penulisan dan penelitian lain serta menambah referensi bagi penelitian dan penulisan berikutnya terutama dibidang Hukum Perdata.
- b. Sebagai tambahan ilmu pengetahuan bagi penulis maupun pembaca mengenai hukum yang terkait dengan tanggung jawab perusahaan pengiriman barang terhadap kerugian konsumen.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai tempat untuk mengembangkan kemampuan penulis untuk dalam hal penelitian dan penulisan hukum dalam bentuk skripsi.
- c. Sebagai bahan informasi dibidang Hukum Perdata terutama mengenai tanggung jawab perusahaan pengiriman barang terhadap kerugian konsumen.

E. Metode Penelitian.

Di dalam buku Peter Mahmud Marzuki, H.J Van Eikema Hommes menyatakan ;

“bahwa setiap ilmu pengetahuan memiliki metodenya sendiri”.⁹

Metode merupakan kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan suatu cara kerja untuk dapat memahami suatu subjek atau objek penelitian, dan juga

⁹ Peter Mahmud Marzuki. *Penelitian Hukum*. Kencana. Jakarta. 2013. Hlm. 19

sebagai upaya untuk menemukan jawaban atas permasalahan yang ada dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah termasuk juga keabsahannya.¹⁰

Sedangkan pengertian penelitian adalah adalah serangkaian kegiatan yang direncanakan untuk memperoleh data guna memberikan jawaban terhadap masalah-masalah tertentu dan kemudian menemukan kesimpulan-kesimpulan yang diinginkan.¹¹

Hakekatnya suatu metodologi memberikan pedoman, tentang cara-cara seorang ilmuwan untuk mempelajari, menganalisa, dan memahami lingkungan-lingkungan yang dihadapinya.¹² Adapun terkait penelitian diartikan sebagai pemeriksaan yang teliti, penyelidikan, kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis dan penyajian data yang dilakukan secara sistematis dan objektif untuk memecahkan persoalan atau menguji suatu hipotesis untuk mengembangkan prinsip-prinsip umum.¹³

Adapun metode yang digunakan didalam penelitian untuk dapat mendapatkan data dan informasi yang diperlukan adalah:

1. Pendekatan Masalah

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris. Dalam penelitian ini peneliti melihat masalah dengan mempertimbangkan teori hukum (peraturan) dan menerapkannya pada fakta dan praktik lapangan melalui penelitian. Penelitian ini fokus pada data langsung

¹⁰ Jonaedi Efendi, Johnny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2018), hlm 2-3

¹¹ Rifa'i Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021), hlm 1-2

¹² Soerjono Soekanto, 2012, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI Press, hlm. 24

¹³ Dep. Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), hlm. 920.

dari lapangan. Data dan fakta yang dikumpulkan digunakan untuk mengidentifikasi masalah dan mencari solusinya. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana aturan hukum (peraturan) diterapkan dalam tindakan nyata (fakta) dalam tanggung jawab perusahaan pengiriman barang terhadap perlindungan konsumen

Bambang Wahyu menjelaskan :

Penelitian bersifat yuridis empiris. dengan data-data yang didapatkan langsung dari lapangan dan menitik beratkan pada data primer. Data dan fakta yang dikumpulkan tersebut kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.¹⁴

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif analitis, menurut Amirudin dan Zainal Asikin :

Penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan penyebaran suatu gejala, atau untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat¹⁵

Deskriptif analitis dalam penelitian ini yaitu dengan menggambarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dikaitkan dengan teori-teori hukum yang berlaku dan pelaksanaan hukum positif yang menyangkut

¹⁴ Bambang Wahyu, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 16.

¹⁵ Amiruddin & Zainal Asikin, 2014. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers. halaman 25-26.

tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang terhadap kerugian konsumen.

Pada penelitian ini peneliti ingin menggambarkan dengan detail tentang peraturan perundang-undangan yang berlaku, teori-teori hukum yang terkait, dan bagaimana implementasi hukum positif berlangsung dalam praktik di lapangan.

3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari:

a. Penelitian kepustakaan (*library research*), yaitu penelitian yang dilakukan terhadap buku, undang-undang dan peraturan terkait dengan penelitian. Penelitian kepustakaan ini peneliti lakukan pada:

- 1) Perpustakaan Universitas Andalas.
- 2) Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas.
- 3) Buku-buku dan bahan kuliah yang dimiliki penulis.

b. Penelitian lapangan (*field research*), yakni penelitian yang dilakukan dilapangan, berdasarkan wawancara dengan pemilik atau owner dan pelanggan PT.JNE.

- 1) Ahmad Fadli (pemilik atau owner salahsatu cabang JNE)
- 2) Delvi (pelanggan JNE yang pernah mengalami kerugian)
- 3) Aqil Mubarak (pelanggan JNE yang pernah mengalami kerugian)
- 4) Miswanti (pelanggan JNE yang pernah mengalami kerugian)
- 5) Almanda Fajar (pelanggan JNE yang pernah mengalami kerugian)
- 6) Nurdin Hamzah (pelanggan JNE yang pernah mengalami kerugian)

4. Jenis Data dalam Penelitian

Penelitian ini menggunakan sumber sumber data yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti, adapun datanya sebagai berikut :

a. Data Sekunder

Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari bermacam sumber seperti buku, jurnal, prosiding seminar, makalah, kamus hukum, dan bahan hukum tertulis lainnya. Sumber data ini disusun secara berjenjang, termasuk kontrak/perjanjian. Bahan hukum tersebut dibagi atas :

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer ini mempunyai kekuatan hukum yang mengikat seperti peraturan perundang-undangan yang tertulis. Bahan hukum primer yang penulis gunakan untuk penelitian ini adalah:

- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- b) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan-bahan yang menjelaskan terkait bahan hukum primer. Pada penelitian ini bahan hukum sekunder yang digunakan adalah:

- a) Buku-buku ilmiah;
- b) Jurnal;

- c) Karya tulis ilmiah;
- d) Hasil penelitian sarjana.
- e) Serta bahan lain yang berkaitan dengan topic penelitian

b. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini didapat secara langsung dalam wawancara penulis dilapangan dengan beberapa objek wawancara yaitu pihak PT.JNE dan konsumen PT.JNE yang pernah mengalami kerugian

5. Teknik Pengumpulan Data.

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan kegiatan mengumpulkan, memeriksa , serta menelusuri dokumen-dokumen atau kepustakaan yang dapat memberikan informasi atau keterangan yang dibutuhkan oleh peneliti terkait penelitian, Studi kepustakaan dalam pemelitan ini yaitu membaca literatur-literatur hukum berupa buku, makalah, proseding seminar, jurnal, kamus hukum, ensiklopedia hukum, kamus, peraturan perundang-undangan serta bahan hukum lainnya. Pada penelitian ini peneliti menggunakan peraturan perundang-undangan dan analisa suatu dokumen atau buku tentang hukum pengangkutan, perlindungan konsumen, dan tanggung jawab perusahaan pengiriman barang terhadap kerugian konsumen.

b. Wawancara

Wawancara ini adalah sumber data yang bersifat primer, yang mana pelaksanaannya dilakukan dengan cara berhadapan langsung dengan subjek penelitian atau informan selaku responden penelitian di lapangan, menurut Sugiyono :

Dengan wawancara, peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi.¹⁶

Dalam wawancara ini peneliti menyiapkan pokok pokok pertanyaan untuk informan berkaitan dengan informasi yang ingin didapatkan, subjek wawancara dalam penelitian ini yaitu PT.JNE dan konsumen PT.JNE yang pernah mengalami kerugian

Adapun pokok pokok pertanyaan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1) Pokok pokok pertanyaan untuk PT.JNE :

a) Berapa rata rata jumlah pengiriman yang dilakukan JNE dalam kurun waktu tertentu ?

b) Dari sekian banyak pengiriman yang dilakukan, apakah ada konsumen yang komplek tentang permasalahan barang, seperti barang rusak, hilang, atau terlambat diantarkan ?

c) Apakah jenis kerugian yang paling sering dihadapi oleh konsumen dalam pengiriman barang ?

¹⁶ Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Alfabeta, Bandung, hlm. 316.

- d) Apa mekanisme yang diterapkan oleh JNE dalam menangani klaim ganti rugi atas kerugian konsumen terkait pengiriman barang?
- e) Apakah ada perselisihan antara pihak JNE dengan Konsumen sehingga sampai ke lembaga hukum atau lembaga penyelesaian sengketa ?
- f) Bagaimana respons JNE dalam menangani klaim ganti rugi? Sejauh mana kecepatan dan ketepatan dalam menyelesaikan masalah yang timbul?
- g) Bagaimana JNE berkomunikasi dengan konsumen yang mengajukan klaim ganti rugi? Apakah terdapat komunikasi yang efektif untuk menangani keluhan atau pertanyaan konsumen terkait hal ini?
- h) Apakah terdapat pelatihan atau peningkatan keterampilan yang diberikan kepada staf JNE dalam penanganan klaim ganti rugi dan perlindungan konsumen?
- 2) Pokok pokok pertanyaan untuk konsumen JNE yang pernah mengalami kerugian:
- a) Bagaimana pengalaman anda ketika mengalami kerugian yang diakibat oleh PT.JNE ?

6. Pengolahan dan Analisis Data.

a. Pengolahan Data

Pengolahan data dalam penelitian ini yaitu proses merapikan data yang didapatkan di lapangan untuk di analisis. Penulis melakukan

pengolahan data dengan cara editing yaitu meneliti kembali catatan-catatan dan berkas-berkas informasi yang ada dilapangan, dengan mengoreksi, dan merapikan kembali agar data terkumpul teratur dan sempurna.

b. Analisis Data

Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, yang artinya pada penelitian ini peneliti tidak menggunakan rumus statistik atau angka-angka. Sebaliknya, peneliti menggunakan peraturan perundang-undangan dan menjelaskan data untuk memberikan pemahaman yang lebih baik terhadap permasalahan yang diteliti. Tujuannya adalah untuk mendapatkan gambaran yang baru atau memperkuat pemahaman yang sudah ada mengenai tanggung jawab perusahaan pengiriman barang terhadap kerugian konsumen.

