

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberadaan kegiatan pengangkutan tidak dapat dipisahkan dalam kegiatan kehidupan sehari-hari, pengangkutan juga melambungkan peradaban manusia, khususnya dalam bidang teknologi dan transportasi. Pengangkutan mempunyai peranan yang sangat luas dan penting untuk pembangunan ekonomi bangsa. Pengangkutan merupakan kegiatan transportasi dalam memindahkan barang dan penumpang dari satu tempat ke tempat lain atau dapat dikatakan sebagai kegiatan ekspedisi.

Menurut pendapat R Soekardono, pengangkutan pada pokoknya berisikan perpindahan tempat baik mengenai benda-benda maupun mengenai orang-orang, karena perpindahan itu mutlak perlu untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi.¹ Menurut Abdulkadir Muhammad, Pengangkutan Barang merupakan "rangkaiian kegiatan (Peristiwa) pemindahan barang atau penumpang dari suatu tempat pemuatan ke tempat tujuan sebagai tempat penurunan pembongkaran barang muatan".²

Pada umumnya perjanjian dilakukan setelah timbul kata sepakat (lisan), namun ada kalanya perjanjian dibuat secara tertulis hal ini dilakukan jika perjanjian yang sama sama telah disepakati terjadi wanprestasi maka naskah perjanjian ini bisa dijadikan sebagai alat bukti bila terjadi klaim dari salah

¹ R. Soekardono, 1991, *Hukum Dagang Indonesia*, Rajawali pers, Jakarta, hlm 39

² Abdulkadir Muhammad, 2013, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm 5

satu pihak. Secara umum perjanjian diatur dalam pasal 1338 KUHPerdara yang menyatakan, “semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik”.

Buku III KUHPerdara sendiri mengatur mengenai perikatan. Perjanjian itu sendiri merupakan sumber terpenting di perikatan (*verbiteinis*) yang diatur dalam Buku III KUH Perdata, Pasal 1233 KUH Perdata menyatakan bahwa, “tiap-tiap perikatan itu terjadi karena persetujuan atau karena undang-undang”. Definisi perjanjian seperti terdapat pada pasal 1313 KUH Perdata yaitu: “ Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.

Di Indonesia jasa pengangkutan barang salah satunya adalah jasa PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). JNE merupakan perusahaan dalam bidang kurir ekspres dan logistik yang berkantor pusatnya di Jakarta. JNE sendiri berdiri sejak tahun 1990. Tidak hanya melayani pengiriman barang dalam negeri, PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) juga menyediakan jasa pengiriman barang ke luar negeri. Didirikannya PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dengan jaringan yang luas dan layanan yang profesional diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang kebutuhan pengangkutan. Dengan demikian diharapkan juga dengan berdirinya PT. JNE dapat dijadikan

sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang pengiriman barang dengan cara efisien, efektif, fleksibel, dan seimbang.

Hubungan JNE dengan konsumen pengguna jasa pengangkutan dinyatakan dalam bentuk perjanjian tertulis, dimana para pihak yang satu dengan pihak lainnya harus saling menghormati hak dan kewajiban yang ditimbulkan dari perjanjian tersebut. Hal ini dilakukan jika perjanjian yang sama-sama telah disepakati terjadi wanprestasi maka naskah perjanjian ini bisa dijadikan sebagai alat bukti bila terjadi klaim dari salah satu pihak.

Sebagai perusahaan jasa pengangkutan barang JNE mempunyai hak dan kewajiban terhadap paket dan barang yang akan dikirim oleh konsumen setelah dilaksanakannya perjanjian pengiriman barang. Adapun hak dari JNE adalah menerima biaya pengiriman dari konsumen yang mengirimkan paket dan barang disertai dengan data-data lengkap isi dan alamat pengiriman, sedangkan kewajibannya adalah menerima dan mengirimkan barang ke alamat yang tertulis pada blako pengiriman serta wajib menjaga keutuhan barang agar sampai kepada penerima barang tersebut yang hal ini berkaitan dengan Pasal 468 KUHD. Hak dari konsumen pengguna jasa JNE yaitu menerima barang dalam keadaan utuh dan kewajibannya adalah membayar biaya pengiriman.

JNE sangat mengutamakan kepuasan konsumen dalam pengiriman barang atau paket beberapa produk yang ditawarkan mulai dari layanan pengiriman Super Speed (SS), YES (Yakin Esok Sampai), REG (reguler), OKE (Ongkos Kirim Ekonomis), dan JNE Trucking (JTR).

Dalam proses pengangkutan, jika terjadi kerusakan pada barang yang diatur pada Pasal 468 KUHD ayat 1 menyatakan bahwa “persetujuan pengangkutan mewajibkan si pengangkut untuk menjaga akan keselamatan barang yang harus diangkutnya, mulai saat diterimanya hingga saat diserahkan barang tersebut”. ayat 2 “si pengangkut diwajibkan mengganti segala kerugian yang disebabkan karena barang tersebut seluruhnya atau sebagian tidak dapat diserahkan, atau karena terjadi kerusakan pada barang itu, kecuali apabila dibuktikan bahwa tidak diserahkan barang atau kerusakan tadi disebabkan oleh suatu malapetaka yang selayaknya tidak dapat dicegah maupun dihindarkannya, atau cacat daripada barang tersebut, atau oleh kesalahan dari si yang mengirimkannya”. Ayat 3 menyatakan bahwa “ia bertanggung jawab untuk perbuatan dari segala mereka, yang dipekerjakannya, dan untuk segala benda yang dipakainya dalam menyelenggarakan pengangkutan tersebut”.

Mengenai pelaksanaan perjanjian pengangkutan barang, tidak selamanya berjalan dengan lancar. Ada kalanya pihak-pihak tersebut tidak melaksanakan isi dari perjanjian atau terjadinya wanprestasi, baik yang dilakukan secara sengaja atau kelalaian karena keadaan memaksa dari pengangkut itu sendiri. Rusaknya barang dalam pengiriman barang JNE dapat disebabkan oleh 2 faktor, yaitu dari konsumen sendiri atau dari pihak JNE. Tanggung jawab Jasa Pengangkutan Barang dengan konsumen bahkan juga penerima paket mesti dibutuhkan efektifitas hukum dimaksudkan agar kesalahan ini tidak terulang

kembali dan memberikan pengertian baik bagi konsumen serta masyarakat umum yang menggunakan jasa pengangkutan JNE.

Secara umum, tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan pengiriman barang. Dalam kegiatan pengiriman barang terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dan produsen. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Tidak adanya perlindungan yang seimbang tentunya menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara jasa pengiriman barang dan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh jasa pengiriman barang. Perjanjian-perjanjian yang dilakukan antara para pihak tidak selamanya dapat berjalan mulus dalam arti masing-masing pihak puas, karena kadang-kadang konsumen tidak menerima barang atau jasa sesuai harapannya atau karena produsen telah melakukan wanprestasi, sehingga konsumen mengalami kerugian.

Untuk menangani kerugian konsumen, di Indonesia sendiri mempunyai Undang-Undang yang mengatur mengenai konsumen yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau biasa disingkat dengan UUPK. Sebelum lahirnya UUPK memang sudah banyak peraturan yang mengatur tentang hak-hak konsumen, namun belum ada peraturan yang mengatur dan melindungi kepentingan-kepentingan konsumen secara khusus sehingga kedudukan konsumen terhadap pelaku usaha masih lemah.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan peraturan khusus yang mengatur tentang perlindungan konsumen dan pelaku usaha secara seimbang. Dengan adanya undang-undang tersebut, maka hak dan kewajiban baik itu bagi konsumen pengguna jasa atau pelaku usaha penyedia jasa tersebut bisa terlindungi dengan menetapkan aspek standar sekuriti dan keamanan pada saat pengiriman, standar perlindungan konsumen, standar pengawasan dan penyelesaian sengketa. Baik yang menyangkut tentang kedudukan, hak dan kewajiban nasabah selaku konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun Undang-Undang yang lain. Apabila terjadi wanprestasi oleh penyelenggara jasa, konsumen masih bisa mendapatkan haknya atas kelalaian dari pihak jasa pengiriman barang. Sehubungan dengan itu, penting untuk mengetahui sejauh mana UUPK ini telah diterapkan dalam perlindungan konsumen dibidang jasa pengangkutan barang, khususnya JNE.

Salah satu kasus yang terjadi mengenai kerusakan barang di PT. JNE Express Kota Padang adalah rusaknya makanan yang dikirim oleh pihak

pengguna jasa dari kota Padang dengan tujuan pengiriman barang ke kota Bekasi Selatan. Pengiriman dengan menggunakan servis YES (yakin esok sampai) yaitu layanan dengan waktu penyampaian ditujukan keesokan hari. Tetapi pada kenyataan dalam kasus ini makanan yang akan dikirimkan tersebut tidak sampai dalam waktu satu hari atau dapat dikatakan mengalami keterlambatan yang mengakibatkan makanan tersebut tidak layak dikonsumsi atau rusak. Atas kejadian tersebut kemudian konsumen mengajukan klaim kepada pihak JNE Express Padang untuk mengganti kerugian yang ia alami.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Tanggung Jawab PT. JNE Express terhadap Konsumen atas Kerusakan Barang Dikaitkan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk pelaksanaan perjanjian pengiriman barang pada PT. JNE Express?
2. Bagaimana tanggungjawab PT. JNE Express terhadap kerusakan barang dikaitkan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bentuk pelaksanaan perjanjian pengiriman barang pada PT. JNE Express.
2. Untuk mengetahui tanggung jawab PT. JNE Express terhadap kerusakan barang dikaitkan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dibedakan menjadi dua macam, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

- a. Untuk memperdalam dan memperluas pengetahuan penulis tentang perlindungan hukum dan pertanggung jawaban terhadap konsumen pengguna jasa pengangkutan barang.
- b. Menambah literatur bagi pengembangan hukum nasional dibidang perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa pengangkutan barang
- c. Sebagai suatu proses pembelajaran bagi penulis untuk mengembangkan kemampuan akademik dalam menganalisis suatu permasalahan secara sistematis.
- d. Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan oleh masyarakat sebagai informasi yang akan meningkatkan kesadaran tentang adanya perlindungan hukum bagi konsumen pemakai jasa JNE (khususnya Padang)
- b. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan acuan oleh para pelaku usaha jasa pengangkutan barang JNE (khususnya Padang) sebagai informasi untuk meningkatkan tanggung jawab perlindungan hukum bagi konsumennya.

E. Metode Penelitian

1. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan yang bersifat Yuridis Empiris, yakni pendekatan masalah melalui penelitian hukum yang awalnya adalah data sekunder, untuk kemudian dilanjutkan dengan penelitian terhadap data primer yang didapatkan di lapangan.³ Dengan melihat norma hukum yang berlaku dan menghubungkannya dengan fakta yang ada di lapangan sehubungan dengan permasalahan yang ditemui dalam penelitian.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif, dimaksudkan untuk memberikan data yang seteliti mungkin, terutama dalam memperkuat teori-teori lama atau kerangka menyusun teori-teori baru.⁴

3. Sumber Data dan Jenis Data

Sumber data dari penelitian ini berasal dari :

a. Penelitian Kepustakaan

Bersumber pada bahan pustaka, buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.⁵ Studi kepustakaan dilakukan di beberapa tempat, yaitu Pustaka Pusat Universitas Andalas, Pustaka Fakultas Hukum Universitas Andalas maupun sumber dan bahan bacaan lainnya.

³ Soerjono Soekanto, 1942, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Pres, Jakarta, hlm 52

⁴ Soerjono Soekanto, *ibid*, hlm 10

⁵ *Ibid*, hlm 11

b. Penelitian Lapangan (*field research*)

Penulis melakukan penelitian lapangan dengan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak perusahaan JNE Express Kota Padang.

Dalam melakukan penelitian, jenis data yang diambil terdiri dari :

1) Data Primer

Data yang dikumpulkan dan dicatat sendiri oleh peneliti, melalui penelitian lapangan (*field research*) dan wawancara pertanggungjawaban perusahaan JNE Express kota Padang terkait kerusakan barang yang diterima konsumen.

2) Data Sekunder

Data yang sudah tersedia pada waktu penelitian dimulai berupa dokumen resmi, buku-buku, hasil penelitian terdahulu, dan peraturan perundang-undangan atau bahan hukum. Dimana peraturan perundang-undangan yang digunakan sebagai data sekunder dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

a) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang mengikat dan diperoleh dengan mempelajari semua peraturan yang dalam penelitian ini bahan hukum yang digunakan dari :

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;

- 3) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang;
 - 4) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
 - 5) Peraturan-peraturan terkait lainnya.
- b) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum penelitian yang memberikan penjelasan maupun petunjuk terhadap bahan hukum primer yang bersumber dari buku-buku, tulisan ilmiah, teori dan pendapat pakar, serta hasil penelitian yang sebelumnya.

- c) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus dan ensiklopedia. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan kamus hukum sebagai bahan tambahan yang terkait dengan penelitian.

4. Populasi dan Sampel

Populasi yaitu keseluruhan dari objek atau himpunan objek dengan ciri yang sama.⁶ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kegiatan dalam lingkungan tanggung jawab JNE. Sedangkan sampel adalah bagian

⁶ Bambang Sunggono, 2003, *Metode Penelitian Hukum*, Radja Grafindo, Jakarta, hlm 118

atau sebagian dari populasi.⁷ Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *purposive sample*, maksudnya adalah dengan tidak memberikan kesempatan yang sama terhadap semua anggota populasi untuk terpilih sebagai sampel, tetapi sampel telah ditentukan sebelumnya berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu.⁸ Sampel yang dikumpulkan berdasarkan informasi dari pihak JNE.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi Dokumen

Penulis mempelajari sumber dokumen yang berupa peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, buku-buku dan dokumen, serta artikel yang berkaitan dengan permasalahan yang penulis teliti.

b. Wawancara

Wawancara (*interview*) dapat dipandang sebagai metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab. Wawancara yang dilakukan dengan wawancara semi terstruktur (*semi structured interview*) dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview's guidance*) untuk menggali sebanyak-banyaknya informasi yang diperoleh dari responden. Dalam penelitian ini penulis mengadakan tanya jawab langsung dengan responden dari perusahaan JNE Express.

⁷*Ibid*, hlm 119

⁸ Soerjono Soekanto, 2008, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia, Jakarta, hlm

6. Pengolahan Data dan Analisis Data

a. Editing

Pengolahan data adalah kegiatan merapikan hasil pengumpulan data dilapangan sehingga siap untuk dianalisis. Data yang diperoleh setelah penelitian ini diolah melalui proses *editing* yaitu meneliti dan mengkaji kembali terhadap catatan-catatan, berkas-berkas, serta informasi yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mutu dan yang hendak dianalisis.

b. Analisis Data

Analisis data penulis lakukan dengan mengolah data primer dan sekunder secara deskriptif kualitatif untuk menguraikan dan menjelaskan permasalahan mengenai tanggung jawab PT. JNE Express kota Padang terkait kerusakan barang. Hal ini agar memberikan pemahaman yang jelas dari hasil penelitian.

