



**KLAUSULA BAKU DALAM TRANSAKSI PE NYEDIA JASA PENGIRIMAN  
PT.JNE (JALUR NUGRAHA EKAKURIR) DIKAITKAN DENGAN  
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN**

Ika Natalia\*, Suradi , Ery Agus Priyono  
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro  
E-mail : [ikanathalia95@gmail.com](mailto:ikanathalia95@gmail.com)

**ABSTRAK**

Perkembangan kebutuhan masyarakat dalam dunia yang semakin modern menimbulkan semakin berkembang dan semakin maraknya pengangkutan barang dan pengiriman barang dari suatu tempat ke tempat yang lain yang membutuhkan kepraktisan, sehingga menyebabkan semakin banyaknya perusahaan penyedia pengiriman barang baik swasta maupun pemerintah, salah satu perusahaan milik Swasta yaitu PT. TiKi JALUR NUGRAHA EKAKURIR yang selanjutnya disebut JNE. Dalam perjanjian pengiriman barang biasanya dibuat dalam bentuk perjanjian baku. Perjanjian baku/kontrak baku adalah kontrak yang dibuat secara sepihak dalam format tertentu dan massal (banyak) oleh pihak yang mempunyai kedudukan dan posisi tawar-menawar yang lebih kuat, yang didalamnya memuat klausula-klausula (Pasal-Pasal) yang tidak dapat dirundingkan atau tidak mungkin dirubah oleh pihak lainnya. Metode pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris, yaitu metode pendekatan yang mempergunakan data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari masyarakat/studi lapangan. Spesifikasi penelitian yang dilakukan adalah metode penelitian deskriptif analitis yaitu pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subjek/objek penelitian .Hasil penelitian menggambarkan bahwa SSP JNE atau sering disebut sebagai resi pengiriman JNE belum secara optimal memenuhi hak-hak dan penerapan klausula baku yang diatur dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan berdasarkan Prinsip-Prinsip Perjanjian. Saran dari penulis adalah agar JNE memperbaiki pelayanan dalam hal pengiriman agar keterlambatan dalam pengiriman barang dapat diminimalkan sehingga pengirim JNE tidak selalu complain dan kualitas JNE dapat dipertahankan

Kata Kunci: Perjanjian, Klausula Baku, Perlindungan Konsumen

**ABSTRACT**

*The development community needs in a world that increasingly modern pose a growing and increasingly widespread transport of goods and delivery of goods from one place to another that requires practicality, resulting in the increasing number of companies providing freight both private and public, a company owned by Private namely PT , Tiki Jalur Nugraha Ekakurir hereinafter called JNE. In agreement shipments are usually made in the form of raw agreement. Agreements raw / contract standard is a contract made unilaterally in a particular format and bulk (much) by the parties who have the status and bargaining position stronger, which includes the clauses (clauses) are not negotiable or not may be changed by the other party. The method used in this research is juridical empirical, ie the approach that uses primary data, ie data obtained directly from the public / field study. Specifications of the research is descriptive analytical research method that is solving problems investigated by describing / depicting the state of subject / object of research The results of the study illustrate that the SSP JNE or often referred to as a delivery receipt JNE not optimally fulfill the rights and the application of standard clauses set in Act 8 of 1999 on Consumer Protection and based on the Principles of Agreement. The advice from the authors is that the JNE improving service in terms of*



*delivery so that the delay in delivery of goods can be minimized so that the sender is not always complain and JNE quality can be maintained*

*Keyword: agreement, the standard clause, consumer protection*

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Indonesia sebagai salah satu Negara terbesar di dunia merupakan negara yang terdiri atas ribuan pulau dari sabang sampai merauke. Setiap pulau di Indonesia dipisahkan oleh perairan yang jaraknya relatif saling berjauhan, untuk terjalinnya hubungan antara daerah yang luas tersebut, Indonesia membutuhkan sarana angkutan, baik di darat(jalan,kereta api), di laut, maupun di udara<sup>1</sup>. Pengangkutan menjadi hal yang sangat dibutuhkan dalam kehidupan masyarakat dan perniagaan, hal ini didasari oleh beberapa faktor seperti perdagangan berupa penyebaran dan distribusi barang dagangannya ke seluruh daerah hingga ke pelosok tanah air<sup>2</sup>. JNE merupakan perusahaan dibidang kurir ekspres dan logistik yang berkantor pusat di Jakarta, Indonesia. Perjanjian pengangkutan antara perusahaan pengangkutan dengan pihak yang akan mengirimkan barang bersifat timbal-balik<sup>3</sup>, dalam kehidupan masyarakat modern seperti saat ini sering kita jumpai suatu perjanjian baku/perjanjian yang dibuat secara baku dalam perjanjian pengangkutan.

Salah satu contoh klausula baku pada perusahaan pengiriman barang adalah syarat standar pengiriman pada PT TiKi Jalur Nugraha Ekakurir (SSP). SSP merupakan perjanjian pengiriman yang dibuat antara para pihak yaitu pihak JNE dan pihak pengirim, dan akan menimbulkan hak, kewajiban serta tanggung jawab yang berbeda antara Perusahaan Jasa Pengiriman dan Konsumen sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (*Das Sollen*), tetapi perjanjian pengiriman barang biasanya dibuat dalam bentuk perjanjian baku yang dibuat oleh Perusahaan Jasa Pengiriman. Hal ini akhirnya menimbulkan adanya kesepakatan yang secara tidak langsung dipaksakan kepada konsumen dan mengurangi kewajiban dari perusahaan jasa (*Das Sein*)<sup>4</sup>, dalam hal ini maka prestasi yang diperjanjikan antara pelaku usaha dan konsumen adalah untuk memberikan sesuatu yaitu pelaku usaha (JNE) berkewajiban memberikan sesuatu yaitu mengirimkan barang konsumen ke alamat yang ditujui sesuai dengan kesepakatan yang tercantum dalam SSP dan konsumen berkewajiban untuk membayar tarif yang telah ditentukan oleh JNE. Kasus yang ditemukan penulis yaitu ketika

<sup>1</sup> Siti Nurbaiti dalam Rinitami Njatrijani , *Hukum Transportasi* (Semarang: Undip Law Press , 2015) Halaman 1

<sup>2</sup>Sutiono Usman Adji,dkk, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*,(Jakarta:Rineka Cipta, 1990) Halaman 1

<sup>3</sup> Rinitami Njatrijani.Op.Cit. Halaman 9

<sup>4</sup><http://ejournal.undip.ac.id/index.php/notarius/article/view/5883> , diakses pada 14 Oktober 2016

terjadinya kesalahan yang dilakukan pegawai JNE yaitu salah memasukkan resi ke paket yang menyebabkan terjadinya salah kirim, paket yang digunakan oleh pengirim adalah paket YES (Yakin Esok Sampai) yang memiliki komitmen jaminan uang kembali, dalam kasus tersebut konsumen telah mengajukan klaim kompensasi tetapi klaim tersebut ditolak oleh pihak perusahaan JNE dikarenakan paket dianggap sudah sampai pada waktu yang seharusnya kasus diatas menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian yang dituliskan dalam bentuk skripsi dengan judul **“Klausula Baku dalam Transaksi Penyediaan Jasa Pengiriman PT JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) dikaitkan dengan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**.

### B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan klausula baku dalam dokumen perjanjian pengiriman yang dilakukan oleh JNE ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Prinsip-Prinsip Perjanjian?
2. Bagaimana pertanggungjawaban perusahaan JNE apabila terjadi keterlambatan, kerusakan atau kehilangan surat dan paket?

### C. Tujuan Penelitian

1. Untuk memahami dan mengetahui penerapan klausula baku dalam dokumen perjanjian pengiriman yang dilakukan oleh JNE?

2. Untuk mengetahui pertanggung jawaban perusahaan JNE pada saat terjadi wanprestasi atas keterlambatan, kerusakan atau kehilangan surat dan paket apakah sesuai dengan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

## II. METODE PENELITIAN

Metode pendekatan yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah yuridis empiris, yaitu metode pendekatan yang mempergunakan data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari masyarakat/studi lapangan<sup>5</sup>. Yuridis empiris di sini adalah penelitian yuridis sosiologis, yang berbasis pada ilmu hukum normatif (peraturan perundang-undangan) tetapi bukan mengkaji mengenai sistem norma dalam aturan perundangan, namun mengamati bagaimana reaksi dan interaksi yang terjadi ketika sistem norma itu bekerja di dalam masyarakat<sup>6</sup>. Spesifikasi metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif analitis yaitu pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan

<sup>5</sup> Ronny Hanitijo Soemitro. *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 1998) Halaman 10

<sup>6</sup> Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2013) Halaman 47

keadaan subjek/objek penelitian<sup>7</sup>  
Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan: Data Primer  
Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama,<sup>8</sup> dalam penelitian ini data yang diperoleh langsung dilakukan dengan wawancara bebas terpimpin yaitu dengan mempersiapkan terlebih dahulu pertanyaan-pertanyaan sebagai pedoman tetapi masih dimungkinkan adanya variasi-variasi pertanyaan yang disesuaikan dengan situasi ketika wawancara. Wawancara dilakukan pada PT JNE yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang. Perusahaan ini diteliti sebagai gambaran salah satu perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman barang. Responden dalam hal ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan jasa JNE baik yang mengalami kerugian ataupun tidak. Data Sekunder  
Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari penelitian kepustakaan dan dokumentasi, yang merupakan hasil penelitian dan pengolahan orang lain yang sudah tersedia dalam bentuk buku-buku atau dokumentasi yang biasanya disediakan di perpustakaan, atau milik pribadi peneliti.<sup>9</sup> Adapun data sekunder dalam penelitian ini adalah : Bahan Hukum Primer

Bahan-bahan hukum yang mempunyai kekuatan hukum mengikat. Adapun bahan hukum yang digunakan :Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, KUHD (Pasal 90 sampai 98) tentang pengangkutan, KUHPerduta Buku III tentang Perikatan , Perjanjian. Bahan Hukum Sekunder: Bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan-bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis dan membuat bahan hukum primer<sup>10</sup>. Metode analisis data yang digunakan adalah analisa kualitatif, yaitu data yang diperoleh, kemudian disusun secara sistematis untuk mencapai kejelasan masalah yang dibahas<sup>11</sup>.

### **III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Penerapan Klausula Baku dalam Perjanjian Pengiriman di Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)**

Penerapan klausula baku dalam perjanjian pengiriman dapat dijumpai pada salah satunya adalah dalam Syarat Standar Pengiriman (SSP) yang terdapat dibelakang lembar pengiriman yang dibuat JNE. Lembar pengiriman tersebut biasanya disebut sebagai resi pengiriman. Syarat Standar Pengiriman (SSP) dalam perjanjian pengiriman JNE merupakan klausula baku,

---

<sup>7</sup> Soejono dan Abdurrahman , *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Rineka Cipta, 2003) Halaman 23

<sup>8</sup> Ronny Hanitijo Soemitro.Op.Cit Halaman 107

<sup>9</sup> Ibid .Halaman 11

---

<sup>10</sup> Ibid. Halaman 12

<sup>11</sup> Ibid

karena klausula baku dibuat untuk memudahkan para pihak, biasanya dibuat dalam bentuk massal dan dibuat oleh salah satu pihak dan pihak lain hanya dapat menyetujui perjanjian tersebut karena klausula baku biasanya bersifat *take it or leave it*<sup>12</sup> dan memenuhi ciri-ciri kontrak baku. Kontrak baku tersebut juga mengandung klausula eksonerasi yaitu suatu ketentuan yang diciptakan untuk menghindari beban kerugian tertentu bagi salah satu pihak dalam pelaksanaan perjanjian itu<sup>13</sup>. Klausula eksonerasi yang tercantum dalam SSP yang ditetapkan oleh JNE dalam resi pengiriman terdapat dapat dilihat pada :

- i. Pasal 2 ayat (3) ketentuan tentang SSP: “JNE tidak dapat dibebani dengan perjanjian lain selain yang ditulis dalam SSP ini kecuali dengan perjanjian tertulis dan ditandatangani oleh pejabat JNE yang berwenang ”
- ii. Pasal 4 ayat (4) pemeriksaan pengiriman: “JNE tidak bertanggung jawab atas denda, kehilangan atau kerusakan selama dokumen atau barang pengiriman berada dalam Bea

dan Cukai atau pejabat berwenang lainnya. Pengirim dengan ini membebaskan JNE dari keharusan bertanggung jawab atas denda atau kerugian tersebut”

- iii. Pasal 8 ganti rugi;

- (1) “JNE hanya bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami pengirim akibat kerusakan atau kehilangan dari pengiriman dokumen atau barang oleh JNE sepanjang kerugian tersebut terjadi ketika barang atau dokumen masih berada dalam pengawasan JNE, dengan catatan bahwa kerusakan tersebut semata-mata disebabkan karena kelalaian karyawan atau agen JNE”

- (2) “JNE tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konsekuensi yang timbul dari akibat kejadian tersebut diatas, yaitu kerugian yang termasuk dan tanpa dibatasi atas kerugian komersial, keuangan atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal diluar kemampuan kontrol JNE atau kerugian atas kerusakan akibat bencana alam atau Force Majeure”

- iv. Pasal 9 tata cara klaim ayat (2): “Jumlah klaim tidak dapat diperhitungkan dengan jumlah tagihan dari JNE”.

Pencantuman klausula baku oleh pihak pengangkut dalam resi pengiriman harus sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999 tentang

---

<sup>12</sup> Muhammad Syaiffudin, *Hukum Kontrak-Memahami Kontrak dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogmatik, dan Praktik Hukum*(Seri *Pengayaan Hukum Perikatan*),(Bandung: Cv.Mandar Maju,2012)Halaman 219

<sup>13</sup> Abdulkadir Muhammad, *Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, (Bandung:PT.Citra Aditya Bakti,1992) Halaman20

Perlindungan Konsumen. Berdasarkan ketentuan pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatas, larangan penggunaan standar kontrak dilakukan dengan dua hal, yaitu isi dan bentuk penulisannya. Dari segi isinya, dilarang menggunakan standar kontrak yang memuat klausula-klausula yang tidak adil, dan dari segi bentuk penulisannya, klausula-klausula itu harus dituliskan dengan sederhana, jelas dan ternag sehingga dapat dibaca dan dimengerti dengan baik oleh konsumen<sup>14</sup>. SSP merupakan perjanjian pengiriman yang dibuat antara para pihak yaitu pihak JNE dan pihak pengirim, dan akan menimbulkan hak, kewajiban serta tanggung jawab yang berbeda antara Perusahaan Jasa Pengiriman dan Konsumen. Berdasarkan analisis penulis mengenai klausula baku yang ditetapkan oleh JNE dalam bentuk SSP diatas, SSP dalam resi pengiriman bertentangan dengan Pasal 18 ayat 1 huruf a, e, dan g.

- a. Pasal 18 ayat 1 huruf a mengatur mengenai pengalihan tanggung jawab pelaku usaha dan hal ini terdapat dalam SSP JNE pasal:
  - i. Pasal 4 ayat (4) pemeriksaan pengiriman: “JNE tidak bertanggung jawab atas denda, kehilangan atau kerusakan selama dokumen atau barang pengiriman berada dalam Bea

dan Cukai atau pejabat berwenang lainnya. Pengirim dengan ini membebaskan JNE dari keharusan bertanggung jawab atas denda atau kerugian tersebut”

- ii. Pasal 6 ayat (2) Jaminan Kepemilikan Kiriman: “Pengirim dengan ini menyatakan membebaskan JNE dari tuntutan pihak manapun dan dari seluruh biaya kerusakan atau biaya lainnya apabila terjadi pelanggaran”.
- b. Pasal 18 ayat 1 huruf e mengatur mengenai mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen dan hal ini terdapat dalam SSP JNE:
  - i. Pasal 9 ayat (1): “Setiap klaim dari pengirim sehubungan dengan kewajiban dan tanggung jawab JNE harus disampaikan secara tertulis dan telah diterima oleh kantor JNE paling lambat 14 hari setelah tanggal dokumen atau barang tersebut seharusnya diterima di tujuan”
- c. Pasal 18 ayat 1 huruf g mengatur mengenai tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya dan hal ini terdapat dalam SSP JNE, yaitu:
  - i. Pasal 7 ayat (1): “JNE melakukan penagihan berdasarkan tarif yang telah diberitahukan kepada para

---

<sup>14</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung : PT Citra Aditya Bakti, 2014). Halaman 27

pengirim dari waktu ke waktu untuk menyampaikan kiriman dokumen atau barang milik pengirim, yang telah disetujui antara JNE dengan masing-masing pengirim”

Sebagaimana yang telah dijelaskan diatas, berdasarkan Pasal 18 ayat 2 diatas mencantumkan bahwa “Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti”. SSP JNE mencantumkan klausula baku pada halaman belakang resi pengiriman dan dibuat dalam tulisan yang kecil sehingga konsumen jarang membaca dan malas membacanya. Pasal 18 ayat 3 diatas mencantumkan bahwa “Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 dinyatakan batal demi hukum”, sehingga tidak dibutuhkan lagi pembatalan karena sudah batal demi hukum. Tetapi hal ini sering dikesampingkan atau kurang berlaku dalam masyarakat karena kebutuhan masyarakat akan jasa pengiriman sangat tinggi dan kurang memperhatikan hal tersebut. Berdasarkan keempat syarat sahnya perjanjian, maka perjanjian pengangkutan yang dibuat oleh JNE merupakan perjanjian yang sah karena telah memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian yaitu: adanya kata sepakat, cakap membuat suatu perjanjian, suatu hal

tertentu dan suatu sebab yang halal. pihak JNE telah bertitikad baik dan memenuhi syarat muatan barang sebagaimana yang diatur dalam pasal 90 KUHD dan terdapat di halaman depan resi pengiriman JNE.

#### **B. Pertanggungjawaban PT. JNE Terhadap Wanprestasi Atas Keterlambatan Barang, Kehilangan Barang dan Kerusakan Barang**

Seperti studi kasus pada saat terjadinya kesalahan yang dilakukan pegawai JNE yaitu salah memasukkan resi ke paket yang menyebabkan terjadinya salah kirim, paket yang digunakan oleh pengirim adalah paket YES (Yakin Esok Sampai) yang memiliki komitmen jaminan uang kembali, kronologi kasus: Tanggal 2-3-2016 pengirim datang ke JNE Pusat Semarang jl.Kyai saleh mengirim paket + mau komplain barang pengirim yang datang dlm keadaan hancur (padahal sudah di tulis jelas di resi "Instruksi Khusus: JANGAN DIBANTING") pengirim mengirim beberapa paket dan kebetulan ada 2 paket YES yang bermasalah, yaitu dengan no.resi SRGAA06077612116 tujuan Jakarta Timur dan SRGAA06077621916 tujuan Solo. Karena saat itu sudah pukul 18.58WIB, dijelaskan bahwa paket tidak bisa sampai dalam 1 hari, tetapi 2 hari, karena waktu pengiriman sudah melewati batas waktu Cut Off

YES, dan pengirim menyetujui. Tanggal 4-3-2016 pukul 00.12WIB saya mendapat pesan dari buyer SRGAA06077612116 tujuan Jakarta Timur, kalo paket yg dia terima salah. Berdasarkan kasus tersebut konsumen telah mengajukan klaim kompensasi tetapi klaim tersebut ditolak oleh pihak perusahaan JNE dikarenakan paket dianggap sudah sampai pada waktu yang seharusnya<sup>15</sup>. Pada saat pengirim datang ke JNE untuk menanyakan hal tersebut, maka pihak JNE menjawab:

1. Pihak JNE mengakui adanya kesalahan, dalam hal ini CS salah memasukkan resi ke paket yang menyebabkan salah kirim
2. Pihak JNE memohon maaf yang sebesar-besarnya dan akan bertanggung jawab mengirim ulang paket ke tujuan yang seharusnya
3. Pihak JNE tidak memberikan kompensasi klaim Jaminan Uang kembali karena menganggap paket sudah sampai pada waktu yang seharusnya.

Pelaku usaha yaitu JNE dalam hal ini bertanggung jawab

untuk melaksanakan kewajibannya dengan menjamin barang dititipkan oleh pengirim barang untuk disampaikan pada alamat tujuan. Tanggung jawab pelaku usaha atas keterlambatan, kehilangan dan kerusakan paket barang pengiriman termasuk kedalam *contract liability* dan *professional liability*, berdasarkan *contractual liability* JNE harus bertanggung jawab mengenai perjanjian/ kontrak baku yang telah disepakati oleh JNE dan pihak pengirim. Tanggung jawab *professional liability* yaitu JNE harus bertanggung jawab kepada pengirim barang atas kelalaian yang membuat terjadinya keterlambatan, kehilangan, kerusakan paket pengiriman sesuai dengan klausula-klausula baku dalam perjanjian SSP.

Analisis penulis berdasarkan kasus tersebut yaitu pihak JNE sudah beritikad baik dan melakukan pertanggung jawaban dengan mengirimkan barang itu kembali, hanya saja menurut penulis pihak JNE kurang memberikan informasi jelas pada saat awal pengiriman kepada pengirim mengenai apabila hal seperti diatas terjadi sehingga pihak pengirim tidak mengetahui bahwa kompensasi tidak dapat dilakukan apabila barang dianggap sudah sampai walaupun tidak sampai tujuan seharusnya. Pihak pengirim berdasarkan analisis penulis kurang memperhatikan

15

<http://www.kaskus.co.id/thread/56d9e99b947868e80c8b4568/kasus-langka-jne-yes-paket-tertukarsalah-kirimga-bisa-klaim-kompensasi/>  
diakses pada 15 Oktober 2016

/membaca klausula baku yang terdapat dibelakang lembar pengiriman (SSP). Hak konsumen dalam hal hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan terdapat dalam SSP JNE, yaitu :

- i. Pasal 1 SSP JNE yaitu “JNE berarti termasuk seluruh agen JNE yang telah diangkat dan ditempatkan dilokasi-lokasi yang telah ditentukan berdasarkan perjanjian keagenan JNE”.
- ii. Pasal 3 ayat SSP JNE
  - (1) JNE bukan perusahaan angkutan umum dan hanya akan mengangkut dokumen atau barang sesuai syarat dan kondisi SSP ini. JNE berhak menolak untuk menerima atau mengangkut dokumen atau barang tertentu dari perorangan, ataupun perusahaan berdasarkan kebijaksanaan JNE sendiri
  - (2) JNE berhak mengangkut dokumen atau barang milik pengirim melalui jalur dan prosedur dengan menggunakan perusahaan angkutan dan dengan cara penanganan, pergudangan serta transportasi yang cocok dan baik menurut kebijakan JNE.
  - (3) Pembungkusan dokumen atau barang pengirim untuk pengangkutan merupakan tanggung jawab pengirim termasuk penempatan dokumen atau barang kedalam suatu wadah yang disediakan JNE.
  - (4) JNE tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan dokumen atau barang yang diakibatkan ketidak sempurnaan pembungkusan oleh pengirim
  - (5) Pengirim bertanggung jawab untuk mencantumkan alamat lengkap tujuan pengiriman, jenis atau daftar isi kiriman dokumen atau barang agar pengantaran dapat dilakukan dengan tepat
  - (6) JNE tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kehilangan, kerusakan dan biaya-biaya yang timbul akibat kelalaian dan kesalahan pengirim dalam memenuhi kewajiban-kewajiban diatas”
- iii. Pasal 5 SSP JNE
  - (1) JNE tidak menerima barang berbahaya yang mudah meledak atau terbakar, obat-obat terlarang, emas dan perak, uang logam, abu, cyanide, platinum dan batu atau metal berharga dan perangkong dan barang curian, cek tunai, money order, atau traveller’s check, surat, barang antik, lukisan antik, binatang atau tanaman hidup.
  - (2) Apabila pengirim mengirimkan barang-barang tersebut tanpa sepengetahuan JNE, maka pengirim membebaskan JNE dari seluruh klaim atas kerusakan, biaya yang mungkin timbul serta tuntutan dari pihak manapun

(3) JNE berhak untuk mengambil langkah-langkah yang dianggap perlu segera setelah JNE mengetahui adanya pelanggaran terhadap kondisi ini termasuk untuk menjalankan hak yang diatur dalam klausula 4 ayat(1)

Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa terdapat dalam Pasal 4 SSP JNE

(1) JNE berhak tetapi tidak berkewajiban memeriksa barang atau dokumen yang dikirim oleh pengirim untuk memastikan bahwa suatu kiriman dokumen atau barang adalah layak untuk diangkut ke kota tujuan sesuai syarat prosedur operasional yang baku, proses Bea dan Cukai serta metode penanganan pengiriman JNE

(2) JNE dalam melaksanakan haknya tidak menjamin atau menyatakan bahwa seluruh kiriman adalah layak untuk pengangkutan dan pengantaran tanpa melanggar hukum disemua Kota asal, tujuan atau yang dilalui kiriman tersebut

(3) JNE tidak bertanggung jawab terhadap kiriman yang isinya tidak sesuai dengan keterangan yang diberikan pengirim kepada JNE

(4) JNE tidak bertanggung jawab atas denda, kehilangan atau kerusakan selama dokumen atau barang pengiriman berada dalam Bea

dan Cukai atau pejabat berwenang lainnya. Pengirim dengan ini membebaskan JNE dari keharusan bertanggung jawab atas denda atau kerugian tersebut

Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian terdapat dalam SSP JNE:

ii. Pasal 8

(1) JNE hanya bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami pengirim akibat kerusakan atau kehilangan dari pengiriman dokumen atau barang oleh JNE sepanjang kerugian tersebut terjadi ketika barang atau dokumen masih berada dalam pengawasan JNE, dengan catatan bahwa kerusakan tersebut semata-mata disebabkan karena kelalaian karyawan atau agen JNE

(2) JNE tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konsekuensi yang timbul dari akibat kejadian tersebut diatas, yaitu kerugian yang termasuk dan tanpa dibatasi atas kerugian komersial, keuangan atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal diluar kemampuan kontrol JNE atau kerugian atas kerusakan

akibat bencana alam atau Force Majeure

(3) Nilai pertanggung jawaban JNE sesuai dengan syarat dan kondisi pada klausula 8 ayat (1) diatas adalah dalam bentuk ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan dokumen atau barang yang nilainya tidak melebihi 10 kali biaya kirim atau kesamaannya untuk kiriman tujuan dalam Negeri Indonesia dan US\$100.00 untuk kiriman tujuan diluar Indonesia, per-kiriman. Penentu nilai pertanggung jawaban JNE ditetapkan dengan mempertimbangkan nilai dokumen atau barang penggantinya pada waktu dan tempat pengiriman, tanpa menghubungkannya dengan nilai komersial dan kerugian konsekuensi seperti yang diatur dalam kalusula 8 ayat (2) di atas.

iii. Pasal 9

(1) Setiap klaim dari pengirim sehubungan dengan kewajiban dan tanggung jawab JNE harus disampaikan secara tertulis dan telah diterima oleh kantor JNE paling lambat 14hari setelah tanggal dokumen atau barang tersebut seharusnya diterima di tujuan

(2) Jumlah klaim tidak dapat diperhitungkan dengan jumlah tagihan dari JNE

Berdasarkan kasus diatas, menurut penulis upaya perlindungan

konsumen yang dilakukan oleh pihak pengirim adalah nir aksi (*do nothing strategy*) karena pihak pengirim hanya menerima saja apa yang dikatakan oleh JNE dan tidak menuntut lagi setelah jawaban yang diberikan oleh JNE.

Pihak pelaku usaha juga dapat membebaskan diri dari tanggung jawabnya apabila terjadi *overmacht*<sup>16</sup>, sebagaimana yang terdapat pada Pasal 1244 dan Pasal 1245, keadaan memaksa adalah bahwa debitur terhalang dalam memenuhi prestasinya karena ada suatu keadaan yang tidak terduga lebih dulu dan tidak dapat dipertanggungkan kepadanya, maka debitur dibebaskan untuk mengganti biaya rugi dan bunga. Pihak pelaku usaha (JNE) harus berusaha menunjukkan bahwa tidak terlaksananya apa yang dijanjikan atau adanya keterlambatan dikarenakan adanya hal-hal diluar kendali,tidak diduga oleh pihak JNE dan pihak JNE tidak dapat menghindari hal-hal yang tidak diduga tersebut.

#### IV. KESIMPULAN

PT. TiKi JALUR NUGRAHA EKAKURIR yang selanjutnya disebut JNE. JNE merupakan perusahaan dibidang kurir ekspres dan logistik yang berkantor pusat di Jakarta, Indonesia. Salah satu contoh klausula baku pada perusahaan pengiriman barang adalah syarat standar pengiriman pada PT TiKi Jalur Nugraha

---

<sup>16</sup> R.Subekti.Op.Cit. Halaman55



Ekakurir (SSP). SSP tersebut terdapat dibelakang bukti pengiriman barang. SSP JNE sering disebut sebagai resi pengiriman, SSP tersebut belum secara optimal memenuhi ketentuan pasal 4 huruf a dan c Undang-Undang No.18 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, karena informasi mengenai layanan pengiriman kurang jelas seperti SSP diberitahukan setelah kita menyetujui pengiriman tersebut (tidak diinformasikan pada saat diawal).

Kurangnya pengawasan dari pihak JNE sewaktu proses pengiriman barang yang dapat menyebabkan kehilangan dan kerusakan barang, sehingga hal ini PT. JNE belum optimal dalam melindungi hak konsumen tersebut. SSP JNE kurang mengatur mengenai ganti rugi apabila terjadinya keterlambatan pengiriman padahal pada umumnya kasus yang sering terjadi adalah kasus keterlambatan pengiriman. Tanggung Jawab JNE apabila terjadi kerusakan barang yaitu dengan mengganti kerugian maksimal sebesar 10x lipat harga pengiriman, apabila barang yang dikirim sangat mahal maka hal tersebut akan merugikan pihak pengirim

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran penulis: JNE memperbaiki pelayanan dalam hal pengiriman agar keterlambatan dalam pengiriman barang dapat diminimalkan sehingga pengirim JNE tidak selalu complain dan kualitas JNE dapat dipertahankan.

JNE dalam pemberian ganti rugi/klaim prosesnya tidak ribet dan mengoptimalkan waktu ganti rugi secara cepat dan tepat. JNE memberikan informasi pelayanan yang bagus, seperti pemberitahuan mengenai SSP dijelaskan diawal pengiriman agar pengirim lebih memahaminya. Pengirim lebih teliti dalam pelaksanaan pengiriman barang dan memperhatikan SSP JNE dan meminta penjelasan yang sejelas-jelasnya. Pengirim tidak melakukan Nir Aksi apabila JNE kurang melayani dengan baik dalam hal pertanggung jawaban ganti rugi.

## V. DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Njatrijani Rinitami, *Hukum Transportasi*, Semarang : Undip Law Press, 2013
- Sutiono Usman Adji, dkk, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Jakarta: Rineka Cipta, 1990
- Soemitro Ronny Hanitijo, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta : Ghalia Indonesia, 1998
- Soerjono dan Abdurrahman, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta. 2003
- Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris* Jakarta: Pustaka Pelajar, 2013
- Sidabalok Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung : PT Citra Aditya Bakti, 2014



Syaifuddin Muhammad, *Hukum Kontrak Memahami Kontrak dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogmatik, dan Praktik Hukum (Seri Pengayaan Hukum Perikatan)* Bandung: Mandar Maju, 2012

Muhammad Abdulkadir, *Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, Bandung:PT.Citra Aditya Bakti, 1992

**Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata  
Kitab Undang-Undang Hukum Dagang  
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999  
tentang Perlindungan Konsumen  
Undang-Undang

Nomor 5 Tahun 1999 tentang larangan praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat