



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA  
EKSPEDISI PENGIRIMAN BARANG PT JNE DI SEMARANG**

Hosea Irlano Mamuaya\*, Aminah, Suradi

Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro

E-mail : -

**Abstrak**

Pengangkutan secara umum dapat didefinisikan bahwa pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan baang dan atau dari suatu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar angkutan. Jasa pengiriman barang dan perdagangan memiliki hubungan yang saling mempengaruhi. Berkembangnya perdagangan sangat dipengaruhi oleh lahirnya jasa pengiriman barang. Jasa pengiriman barangjuga berperan serta dalam pertumbuhan perdagangan luar dan dalam negeri.

Perumusan tujuan penelitian merupakan pencerminan arah dan penjabaran strategi terhadap masalah yang muncul dalam penulisan, sekaligus agar penulisan yang sedang dilaksanakan tidak menyimpang dari tujuan semula. Kemudian dirumuskan tujuan dari penulisan ini adalah mengetahui perlindungan hukum dan pelaksanaan ganti rugi terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman barang PT JNE.

Metode pendektan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yang bersifat yuridis empiris. Sedangkan spesifikasi penelitiannya bersifat deskriptif analitis yang dimaksud untuk menggambarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dikaitkan dengan teori-teori hukum.

Berdasarkan penelitian yang diperoleh bahwa dalam hal ini mengenai pertanggung jawaban apabila terjadi sesuatu pada barang tersebut sebelum sampai tujuan atau keterlambatan pengiriman atau apabila terjadi hal-hal yang lain maka pihak perusahaan wajib mengganti kerugian yang diakibatkan perusahaanya. dan apabila terjadi kehilangan atau kerusakan yang parah maka perusahaan akan memberikan ganti rugi sesuai dengan harga barang tersebut atau dilakukan negoisasi mengenai kesepatan ganti rugi tersebut.

Kata kunci : pengiriman barang dan pengangkutan

**Abstract**

*Freight can be generally defined that the carriage is a reciprocal agreement between the carrier with the sender, wherein the carrier binds itself to organize the transport of goods and or from one place to a particular destination safely, while the sender binds itself to pay the freight. Courier services and trade relationship of mutual influence. Development of trade is strongly influenced by the birth of a freight forwarder. Courier services also participate in the growth of foreign and domestic trade.*

*Formulation of research objectives are a reflection direction and elaboration of strategies to problems that arise in the writing, while the writing is being implemented not deviated from its original purpose. Then formulated the goal of this paper was to determine the legal protection and implementation of consumer redress against the freight forwarder PT JNE.*

*The method used in this research is the method of empirical juridical approach. While the research is descriptive specification anaitisyang intended to describe the legislation in force associated with legal theories.*



*Based on research that shows that in this case about liability if anything happens to the item before reaching the destination or delay in delivery or if there are other things, the company is obliged to replace losses caused his company. and in case of loss or serious damage, the company will provide compensation in accordance with the price of goods or conducted negotiations regarding the compensation agreements.*

*Keywords : freight forwarding and haulage*

## I. PENDAHULUAN

### LATAR BELAKANG MASALAH DAN RUMUSAN MASALAH

Dalam dunia perdagangan soal angkutan memegang peranan yang sangat vital tidak hanya sebagai alat fisik, alat yang harus membawa barang-barang yang diperdagangkan dari produsen ke konsumen, tetapi juga sebagai alat penentu harga dari barang-barang tersebut. Karena itu bagi kepentingan perdagangannya, tiap-tiap pedagang selalu berusaha mendapatkan frekuensi angkutan yang tinggi dengan biaya angkutan yang rendah. Untuk semua ini diperlukan peraturan-peraturan lalu lintas baik darat, laut maupun udara, peraturan-peraturan yang selain mengatur ketertiban dan keamanan, juga mengatur hubungan-hubungan keperdataan antara pedagang dengan konsumen, pedagang satu sama lain dan pedagang dengan para pengangkut barang-barang dagangan tersebut.<sup>1</sup>

Sekarang ini kebutuhan pengiriman barang telah menjadi kebutuhan utama setiap individu. Semua individu membutuhkan pengiriman barang yang cepat dan aman untuk

memastikan barang yang dikirimkan sampai pada waktu dan tempat yang tepat.

Secara umum Pengiriman Barang adalah segala upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman barang, baik antar kota, antar pulau dan antar negara.

Dalam kegiatan pemasaran pengiriman barang berhubungan dengan distribusi yaitu menyampaikan barang atau jasa dari produsen kepada konsumen guna memenuhi kebutuhan manusia.

Untuk memenuhi kebutuhan pengiriman barang, saat ini banyak lahir perusahaan jasa pengiriman barang yang terus berkembang dan bersaing untuk merebut pasar. Salah satu diantaranya adalah PT JNE (Jalur Nugraha Ekakurir). Jasa pengiriman barang dan perdagangan memiliki hubungan yang saling mempengaruhi. Berkembangnya perdagangan sangat dipengaruhi oleh lahirnya jasa pengiriman barang. Jasa pengiriman juga berperan serta dalam pertumbuhan perdagangan dalam dan luar negeri.

PT JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang di Indonesia. PT JNE berdiri sejak tahun 1990. Tidak hanya melayani pengiriman barang

---

<sup>1</sup>Achmad Ichsan, *Hukum Dagang*, (Jakarta : Pradnya Paramita, 1981) hlm 404



dalam negeri, PT JNE juga menyediakan jasa pengiriman barang ke luar negeri. Jaringan PT JNE yang luas dan layanan yang professional telah membantu dalam pendistribusian produk dan meningkatkan daya saing dalam pemasaran. Tingginya permintaan pengiriman barang di Indonesia, tidak terlepas dari campur tangan beberapa penyedia jasa pengiriman barang yang tumbuh di Indonesia. Masing-masing penyedia jasa pengiriman barang mempunyai strategi khusus dalam menjaring pasar mereka. Perusahaan penyedia jasa pengiriman barang seperti TIKI, JNE dan Pos Indonesia terus bersaing untuk mendapatkan pelanggan dengan strategi pemasaran yang berbeda-beda.

Dapat diperoleh rumusan permasalahan yaitu bagaimana perlindungan hukum terhadap pengguna jasa PT. JNE apabila terjadi keterlambatan, kerusakan dan kehilangan dalam pelaksanaan pengiriman paket dan juga pelaksanaan pemberian ganti rugi terhadap klaim yang diajukan oleh pengguna jasa paket barang serta Jaminan apa yang diberikan PT. JNE

## II. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa PT JNE Apabila Terjadi Kesalahan, Kerusakan Dan Kehilangan

Ekspedisi adalah suatu kegiatan untuk mencari tahu apa yang belum kita ketahui atau temui baik itu berupa

benda (barang real) maupun benda yang tidak real seperti ilmu pengetahuan. Selain itu, menurut kamus besar bahasa Indonesia, ekspedisi adalah suatu perjalanan penyelidikan ilmiah di suatu daerah yang kurang tau belum dikenal oleh kita. Oleh karena itu ekspedisi dilakukan untuk melihat, meneliti, atau menyelidiki suatu daerah yang sebelumnya kurang atau belum diketahui. Sedangkan pengiriman barang itu sendiri *Secara umum pengertian Pengiriman Barang adalah "Mempersiapkan pengiriman fisik barang dari gudang ketempat tujuan yang disesuaikan dengan dokumen pemesanan dan pengiriman serta dalam kondisi yang sesuai dengan persyaratan penanganan barangnya"*

Menurut Susilo (2008, p62) ekspor impor adalah suatu kegiatan memasukan/mengeluarkan barang ke/dari wilayah pabean berdasarkan peraturan yang ditetapkan, intinya ada pada pemasukan atau pengeluaran barang, baik didasari atas transaksi perdagangan atau bukan.<sup>2</sup>

Semakin menjamurnya bisnis Online dewasa ini turut menumbuhkan prospek bisnis jasa pengiriman atau ekspedisi. Saat ini saja menurut data ASPERINDO (Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres, Pos dan Logistik Indonesia) tak kurang ada sekitar 167 perusahaan pengiriman (ekspedisi) yang terdaftar di Indonesia. Namun hanya sedikit yang mampu meraup market share didalam bisnis ini beberapa diantaranya adalah PT. Pos Indonesia, JNE, TIKI, RPX Holding,

---

<sup>2</sup> Andi Susilo, 2008, *Buku Pintar Ekspor Impor*, hlm 109



Pandu Logistic. Dari sekian banyak itu nama JNE sudah sangat terkenal di mindset para pelaku bisnis Online Indonesia. JNE telah menjelma menjadi tulang punggung lalu lintas barang dagangan antar penjual dan pembeli. Karena itulah banyak jug pihak yang merasa diuntungkan namun tidak sedikit juga yang dirugikan.

Jalur Nugraha Ekakurir atau biasa dikenal dengan JNE merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman logistik yang berpusat di Jakarta. Di bawah nama resmi yang berlabel Tiki Jalur Nugraha Ekakurir adalah perusahaan pengiriman terbesar di Indonesia. Perusahaan ini pertama kali didirikan pada tanggal 26 November 1990 dengan nama PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir oleh Soeprapto Suparno. Pada awal berdirinya, perusahaan ini didirikan sebagai perintis salah satu divisi dari PT Citra van Titipan Kilat (TIKI). Tiki sendiri merupakan perusahaan pengiriman internasional.

Beberapa unit kegiatan yang dilakukan oleh JNE antara lain urusan kepabeaan, impor barang, dokumen serta pengantaran. Tak hanya melayani pangsa pasar domestik saja, JNE juga melayani urusan pengantaran brang dan dokumen dari luar negeri untuk masuk ke Indonesia.

Bermula dengan delapan orang dan kapital 100 juta rupiah, JNE memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeaan, impor kiriman barang, dokumen serta pengantarannya dari luar negeri ke Indonesia. Seiring dengan perkembangan usaha yang dicapai JNE, pada tahun 1991 perusahaan ini mulai melakukan perluasan wilayah layanannya. JNE

mulai memperluas jaringan hingga ke internasional dengan bergabung dengan asosiasi perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang yang sama dalam lingkup Asia yang dikenal dengan ACCA. Kelompok perusahaan pengiriman yang berpusat di Hongkong tersebut selanjutnya memberikan kesempatan bagi JNE untuk naik ke tingkat Internasional atau berkembang hingga pelosok dunia.

Dalam pasar domestik, JNE dan Tiki (jaringan domestik) mampu mendapat keuntungan dalam kerasnya persaingan yang terjadi. Dengan itu, JNE mampu mengembangkan layanan logistik dan distribusi. Namun sayangnya dalam perjalanannya JNE yang sudah banyak dikenal banyak orang di dalam negeri ini kadang membuat sebuah kesalahan yang dapat merugikan para konsumen pengguna jasa pengiriman barang tersebut mulai dari kehilangan sampai kerusakan dan keterlambatan dalam pengiriman barangnya baik kesalahan dari pihak JNEnya ataupun Kurir yang mengantarkan barangnya.

### **a. Visi dan Misi PT JNE (Jalur Nugraha Ekakurir)**

Berdirinya suatu perusahaan itu pasti mempunyai tujuan untuk menyalurkan bidang usaha yang di kelolanya kepada masyarakat yang membutuhkan produk dari perusahaan tersebut. Biasanya tujuan dari perusahaan tersebut terdapat dalam visi dan misi dari berdirinya



perusahaan, seperti halnya terdapat pada PT. JNE yaitu :<sup>3</sup>

- Visi PT. JNE  
Perusahaan Rantai Pasok Global Terdepan di Dunia.
- Misi PT. JNE  
Memberi Pengalaman Terbaik Untuk Pelanggan Secara Konsisten.

## **b. Bentuk Tanggung Jawab Terhadap Kerusakan/Hilangnya Barang**

Apabila dalam penyelenggaraan pengangkutan ini terjadi hal-hal yang telah disebutkan di atas dan secara langsung telah menimbulkan kerugian terhadap pihak pengiriman atau penerima dari barang tersebut maka hal ini menjadi tanggung jawab pengangkut, seperti yang tercantum dalam Pasal 91 KUHD yaitu pengangkut dan juragan perahu harus mengganggu segala kerusakan yang terjadi pada barang-barang dagangan dan lainnya setelah barang itu mereka terima untuk diangkut, kecuali kerusakan-kerusakan yang diakibatkan karena sesuatu cacat pada barang-barang itu sendiri, karena keadaan yang memaksa, atau karena kesalahan atau kealpaan si pengirim atau ekspediter.

Dalam kerusakan barang belum tentu menjadi tanggung jawab pengangkut karena bisa saja barang tersebut sudah ada cacatnya sebelum diberikan kepada pengangkut untuk dikirim, dengan demikian sebelum dilakukan pengiriman biasanya pengangkut melakukan pengecekan

terlebih dahulu sebelum dilakukan pengiriman dengan tujuan menghindari adanya klaim palsu dari pihak konsumen dalam hal ini pengangkut dapat menolak klaim dari konsumen apabila:<sup>4</sup>

- a. Cacat pada barang itu sendiri,
- b. Kesalahan atau kealpaan pengirim atau ekspediter,
- c. Keadaan memaksa ( *overmacht*, *force majeure* )

Pada dasarnya semua hal menyangkut mengenai kerugian konsumen yang disebabkan oleh pihak perusahaan pengiriman barang sebagai pengangkut berkewajiban untuk memberi pertanggung jawaban atas kesalahan yang di timbulkannya tetapi dalam hal ini ada batasan-batasan tertentu yang membatasi bahwa pihak pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian tersebut, seperti yang telah disebutkan di atas. Secara teoritis pertanggung jawaban yang berdasarkan jenis hubungan atau peristiwa hukum yang dapat dibedakan menjadi:<sup>5</sup>

- a. pertanggung jawaban atas dasar kesalahan yang dapat lahir karena terjadinya wanprestasi, timbulnya perbuatan melawan hukum, tindakan yang kurang hati-hati
- b. pertanggung jawaban atas dasar resiko, yaitu tanggung jawab yang harus dipikul sebagai risiko yang harus di ambil oleh seseorang pengusaha atas kegiatan usahanya.

Kedua hal ini menimbulkan akibat dan konsekuensi hukum yang jadi berbeda di dalam pemenuhan

<sup>3</sup> Wawancara dengan Pak Edi Siswanto pemegang JNE pusat Cabang Semarang

<sup>4</sup> H.M.N . Purwosutjipto, Op, Cip.

<sup>5</sup> Janus Sidabalok, Op, Cip.



tanggung jawab berikut hal-hal yang berkaitan dengan prosedur penuntutannya.<sup>6</sup>

Pihak pengangkut mempunyai kewajiban untuk memenuhi tanggung jawabnya kepada konsumen mengenai terjadi hal-hal yang tidak diinginkan terhadap barang yang dikirim. Luas tanggung jawab pengangkut tersebut dibatasi oleh pasal 1247 KUH Perdata dan Pasal 1248 KUH Perdata yaitu :<sup>7</sup>

- a. kerugian tersebut ialah kerugian yang dapat diperkirakan secara layak pada saat timbulnya perikatan.
- b. Kerugian itu harus merupakan akibat yang langsung dari tidak terlaksananya perikatan dari perjanjian pengangkutan.

PT JNE juga pernah mengalami hal-hal yang sering terjadi pada perusahaan pengiriman barang lainnya, namun untuk dapat mengadakan hal-hal tersebut pihak perusahaan telah memberikan persyaratan tertentu agar dapat mengadakan klaim tersebut.

### **C. Dalam Hal Perlindungan Hukum**

Dalam kasus kerusakan barang yang dialami oleh Konsumen, pilihan hukum yang digunakan untuk menyelesaikan masalah kerusakan barang tersebut adalah dengan cara damai sesuai dengan Pasal 1851 ayat (1) KUHPerdata yang berbunyi; “Perdamaian adalah suatu perjanjian dengan mana kedua belah pihak,

dengan menyerahkan, menjanjikan atau menahan suatu barang, mengakhiri suatu perkara yang sedang bergantung atau pun mencegah timbulnya suatu perkara”. PT. JNE bersedia menanggung semua biaya kerugian yang diderita oleh Konsumen dengan menggantinya sebesar 100% sesuai harga yang sama dengan barang milik Konsumen .

Hal ini karena kerusakan barang terjadi akibat kelalaian yang dilakukan oleh karyawan PT. JNE sendiri saat barang itu diterima untuk dikirimkan ke tempat tujuan, serta proses penanganan, dan proses pengiriman yang dilakukannya kurang hati-hati sehingga menimbulkan akibat kerusakan pada barang milik konsumen tersebut. Pasal yang digunakan PT. JNE untuk mengganti kerusakan yang diderita konsumen adalah Pasal 8 ayat (1) tentang ganti rugi dalam SSP Kelalaian yang dilakukan oleh karyawan PT. JNE karena tidak bertanya dengan jelas mengenai jenis dan isi barang konsumen saat barang itu diserahkan untuk dikirim yang akibatnya menimbulkan kerusakan pada saat proses pengirimannya merupakan dasar yang kuat bagi pihak PT. JNE untuk mengganti kerugian kepada konsumen.

### **2. Pelaksanaan Pemberian Ganti Rugi dan Klaim Yang Diajukan Oleh pengguna Jasa Akibat Kerugian Yang Terjadi**

<sup>6</sup> Loc. Cit

<sup>7</sup> H.M.N .Purwosutjipto, Op, Cit



## a. Pemberian Ganti rugi

Masalah yang sering timbul dan menjadi kendala dalam perusahaan pengiriman barang terjadi karena adanya keterlambatan, kerusakan dan kehilangan dalam pengiriman barang oleh PT JNE yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen. Konsumen merasa dirugikan karena pihak penanggung jawab dari PT JNE tidak memberi konfirmasi atas keterlambatan yang terjadi, selain keterlambatan PT JNE juga sering tidak teliti dalam pengiriman barang yang mengakibatkan hilangnya paket barang.

Oleh karena itu dalam pelaksanaan perjanjian pengiriman barang, tidak selamanya berjalan secara lancar. Berdasarkan teori-teori hukum konsumen sebagai pihak yang dirugikan diberikan hak untuk meminta ganti kerugian kepada pelaku usaha.<sup>8</sup> Apabila konsumen pengguna mengalami kerugian yang bukan disebabkan karena kesalahan konsumen, pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi sebagaimana diatur dalam pasal 7 huruf f dan huruf g undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang menyebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha

### • Prosedur Pengajuan Klaim

Pengajuan klaim sebaiknya dilakukan ditempat kejadian. Pengajuan Klaim terhadap kerusakan barang yang dialami oleh Konsumen adalah dengan mendatangi langsung kantor PT.JNE tempat pengiriman

barang tersebut dilakukan. PT. JNE dengan sukarela menerima tuntutan Klaim yang dilakukan oleh Konsumen dengan syarat bahwa ada bukti mengenai pembelian barang tersebut. Surat pengajuan klaim dibuat oleh pihak PT. JNE dan disaksikan langsung oleh Konsumen.

### • Batas Waktu Pengajuan Klaim

Terdapat ketentuan batas waktu pengajuan klaim pada barang yaitu Pengajuan klaim terhadap kerusakan barang atau hilangnya barang dalam pengiriman PT. JNE

berpedoman kepada Pasal 9 ayat (1) yang berbunyi; “Setiap Klaim dari *Shipper* 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 telah diterima ditujuan”. Ayat 2 “Jumlah Klaim tidak dapat diperhitungkan dengan jumlah tagihan dari JNE”.

## 3. Jaminan Yang Diberikan PT JNE Setelah Terjadinya Kehilangan, Kerusakan atau Keterlambatan

Sebagaimana yang dinyatakan oleh pelaku usaha secara tegas dan tertuang dalam syarat standar pengiriman (SSP). Pelaku usaha yaitu PT JNE bertanggung jawab untuk

---

<sup>8</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi hukum perikatan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm.21



melaksanakan kewajibannya dengan menjamin barang yang dititipkan kepada pelaku usaha untuk disampaikan kepada alamat yang dituju berdasarkan ketentuan yang berlaku. Konsumen memerlukan jaminan dalam menggunakan produk barang/jasa yang ditawarkan, jaminan tersebut dapat digunakan sebagai jaminan kepastian hukum dari konsumen itu sendiri.

Jaminan yang diberikan bagi konsumen pengguna jasa pengiriman barang sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak luput dari bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman barang. Bentuk-86 bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, adalah:

- a. *Contractual liability*, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan.
- b. *Product liability*, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada Perbuatan Melawan Hukum (*tortius liability*). Unsur-unsur dalam *tortius liability* antara

lain adalah unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian dan hubungan kasualitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul.

- c. *Professional liability*, tanggung jawab pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan.
- d. *Criminal liability*, yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara.

### **Bentuk Pelayanan PT JNE**

#### **• Jasa Kurir Dalam Negeri**

Divisi Ekspres JNE melayani kiriman paket dan dokumen peka waktu tujuan dalam negeri melalui lebih dari 1,500 titik layanan eksklusif dari penjemputan hingga pengantaran yang tersebar di seluruh Indonesia. Memanfaatkan moda transportasi tercepat yang tersedia, melayani beragam jenis layanan sesuai kebutuhan pelanggan.

#### **• Jasa Kurir Dalam Kota**

Dalam era kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin cepat saat ini, transaksi bisnis dan perdagangan juga menuntut kualitas pengantaran yang cepat. Kecepatan dalam pengantaran tidak hanya diperlukan, akan tetapi telah merupakan suatu keharusan. Melalui Divisi Intracity, JNE



menawarkan jasa kurir dengan satu kualitas layanan yakni pengantaran pada hari yang sama. Layanan Intracity JNE tersedia di setiap kota besar di seluruh Indonesia. Konsep pendekatan baru ini merupakan jawaban atas kebutuhan masyarakat kota modern. Sistem pengelolaan kiriman dengan konsep ini menuntut kedisiplinan tinggi yang hanya dapat diberikan petugas JNE yang telah terlatih dan didukung sistem pengendalian kualitas yang berlapis.

### III. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa upaya yang dapat dilakukan oleh PT. JNE dalam menjaga keutuhan barang yang akan dikirim, yaitu melakukan perawatan barang dengan cara memisahkan jenis-jenis barang yang mudah rusak dengan barang-barang yang dapat tahan lama. Hal ini dilakukan saat barang masih ada dalam gudang samapai barang akan dikirim dengan menggunakan big box (bus box) dengan tujuan agar barang tetap dalam keadaan utuh/ selamat sampai pada tangan penerima tersebut.

Dalam kasus kerusakan barang yang dialami oleh konsumen, pilihan hukum yang digunakan untuk menyelesaikan masalah kerusakan barang tersebut adalah dengan cara damai sesuai dengan pasal 1851 ayat (1) KUHPerdara. Atau apabila terjadi kelalaian yang ditimbulkan dari pihak perusahaan maka pasal yang dapat digunakan untuk melindungi konsumennya adalah pasal 8 ayat 1 tentang ganti rugi dalam SSP kelalaian yang dilakukan oleh karyawan PT JNE .

Mengenai pertanggung jawaban apabila terjadi sesuatu pada barang tersebut sebelum sampai tujuan atau keterlambatan pengiriman atau apabila terjadi goresan/ cacat pada barang maka yang dilakukan oleh pihak perusahaan memberikan ganti rugi, yaitu dengan mengembalikan seperti semula apabila memang cacat tersebut disebabkan oleh kelalaian dari pihak perusahaan. Apabila terjadi hal lain, yaitu jika barang tersebut hilang maka perusahaan akan mencari sebab dari hilangnya barang tersebut apakah karena kesalahan kiring atau terjadi hal lain dalam perjalanan menuju ketempat tujuan.jika hilangnya karena salah kirim maka barang akan di kirim ulang dan karena keterlambatan datangnya barang tersebut maka pihak perusahaan biasanya memberikan potongan harga atau voucher pengiriman secara gratis. Apabila barang tersebut hilang karena terjadi musibah, misalnya kerampokan, kecelakaan dll maka pihak perusahaan akan memberikan ganti rugi terhadap pelanggan atau konsumen sesuai dengan harga dari barang tersebut atau dilakukan negoisasi mengenai kesepakatan ganti rugi tersebut.

Dalam hal jaminan yang diberikan perusahaan. Pihak dari perusahaan JNE hanya memberikan asuransi terhdap barang konsumen yang memang ingin di asuransikan dan juga jaminan akan menanggung ganti rugi atas keterlambatan , kehilangan, dan kerusakan barang dalam pengirimannya meskipun kesalahan tersebut tidak diketahuinya.



## Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian penulisan hukum dalam hal upaya menjaga keutuhan barang sebaiknya lebih dikondisikan lagi, yaitu dengan memperbaiki kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) agar hal-hal kecil yang dapat mengakibatkan kerugian bagi konsumen maupun pihak perusahaan sendiri tidak terjadi dan dengan begitu pula meningkatkan mutu perusahaan dalam profesionalitas dalam produk jasa yang ditawarkan kepada masyarakat.

Dalam hal proses klaim juga seharusnya lebih diperbaiki dan diperjelas agar konsumen pengguna jasa ini lebih nyaman dan lebih dipermudah dalam hal pengajuan klaim atas barang yang hilang. karena dalam proses klaim yang berlaku sekarang di dalam PT JNE masih membuat para konsumen atau pelanggan merasa kebingungan dengan peraturan yang agak merepotkan para konsumen.

Selain itu hal lain juga yang seharusnya dilakukan pihak PT JNE yaitu menggunakan asuransi terhadap barang-barang yang akan dikirim sesuai dengan pasal 46 ayat 1 Uu no. 14 tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Dengan adanya asuransi ini dapat menjamin dari kewanasan barang-barang tersebut. Selain itu asuransi juga diberlakukan untuk semua jenis pengiriman bukan hanya barang yang bernilai tinggi tetapi barang-barang yang bernilai rendah karena kenyamanan dan keamanan buat para konsumen adalah hal yang penting dalam menjalankan suatu perusahaan jasa.

## IV. DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku :

- HMN Purwosutjipto, *Pengertian Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 : Hukum Pengangkutan*. (Jakarta: Penerbit Djambatan, 2003)
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indnesia*,(PT Citra Aditya Bakti, 2006)
- Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis, Menata Bisnis Modern di Era Global*, ( Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2008)
- Bryan A.Gormer, *Black's Law Dictionary*, Thomsonn Business, 2004
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: Citra Aditya Bakti. 1998)
- R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, (Bandung: Penerbit Alumni, 1979)
- Rony Hanitijo Soemitro,*Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1987)
- Shidarta.*Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo,2006)
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1984)
- Soegijatra Tjakranegara, *Hukum Pengiriman Barang dan Penumpang*, ( Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1995)
- Soekondoro, *Hukum Dagang Indonesia Jilid II Bagian Pertama*, ( Jakarta: Rajawali, 1981)
- Sri Rejeki Hartono, *Pengangkutan dan Hukum Pengangkutan*



*Darat*, ( Semarang: FH Undip,  
1980)

Zulham, *Hukum Pelindungan  
Konsumen*,(Jakarta:Kencana  
Prenada Media Group,2013)

**Sumber dari Internet :**

[www.info\\_jne.com](http://www.info_jne.com)

[www.jnebinus.com/?page\\_id=16](http://www.jnebinus.com/?page_id=16)

[www.jne.co.id/index.php?mib=produk,detail&id=2008072912122307](http://www.jne.co.id/index.php?mib=produk,detail&id=2008072912122307)

[www.Repository.unej.ac.id](http://www.Repository.unej.ac.id)

<http://dc433.4shared.com/doc/sw-tq81/preview.html>

**Peraturan dan Perundang-undangan :**

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPer).

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Buku I, Bab V, Bagian 2 dan 3, mulai pasal 90-98.

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Buku II, Bab V A tentang pengangkutan barang-barang

Undang-Undang No.15 Tahun 1992 tentang Pengangkutan Udara.

Undang-Undang No 14 Tahun 1992 Jo Undang-Undang No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan