
Perlindungan Hukum Konsumen dalam Perjanjian Jasa Pengiriman Barang pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Bedahan Sawangan, Depok, Jawa Barat*

Dio Dharmawan,¹ Abdurrauf²

Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Indonesia

 [10.15408/jlr.v3i2.20148](https://doi.org/10.15408/jlr.v3i2.20148)

Abstract

The research focuses more on the procedures for conducting goods and service delivery agreements carried out by PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir as well as the process of compensation for goods and services delivery. The research method used in this research is normative juridical with a statutory approach and a conceptual approach to data sources obtained from primary legal materials, secondary legal materials and non-legal materials. From the results of this research, it can be concluded that according to Consumer Protection as stated in Article 1 Paragraph (1) of Law Number 8 Year 1999, consumer protection is any effort that ensures legal certainty to provide protection to consumers as regulated in Article 7 paragraph (7).) Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection which regulates the provision of compensation and compensation.

Keywords: Consumer Protection, Delivery of Goods, PT. Tiki Nugraha Ekakurir Line

*Diterima: 24 Januari 2021, Revisi: 22 Maret 2021, Publish: 28 April 2021.

¹ **Dio Dharmawan** adalah peneliti pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Indonesia.

² **Abdurrauf** adalah dosen pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Indonesia.

A. PENDAHULUAN

Perkembangan zaman yang semakin cepat terutama dalam kegiatan berbelanja yang membuat kegiatan belanja mulai bergeser dari awalnya pembeli dan penjual harus bertemu langsung, berubah menjadi secara online. Dengan demikian kegiatan belanja online di Indonesia semakin meningkat. Hal ini juga yang mengakibatkan meningkatnya pengguna jasa pengiriman barang. Banyaknya jumlah transaksi belanja online berbanding lurus dengan meningkatnya perjanjian yang dilakukan masyarakat dengan penyedia jasa tersebut. Dengan hal tersebut, maka dikhawatirkan akan banyaknya terjadi kasus kesalahan atau kekhilafan yang dilakukan jasa pengiriman barang dalam proses pengiriman barang

Adanya klausul perjanjian yang tercantum dalam tanda bukti pengiriman barang merupakan bentuk perjanjian antara penyedia jasa pengiriman barang dengan pengguna jasa pengiriman barang. Maka dapat dikatakan pengguna jasa pengiriman barang setuju dengan klausul yang tertera. Ketika proses pengiriman barang sudah dijalankan terkadang terdapat hal yang merugikan konsumen selaku pengguna jasa pengiriman barang. Banyak kasus yang terjadi seperti; tidak sampainya barang ke alamat yang dituju, waktu yang lama dalam proses pengiriman barang diluar estimasi yang diberikan jasa pengiriman barang hingga rusak dan hilangnya barang dalam proses pengiriman. Ketika berbicara perkembangan mengenai penyedia jasa pengiriman barang di Kota Depok yang sudah semakin banyak. Salah satu contohnya PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dimana masyarakat kota Depok banyak menggunakan jasanya dalam melakukan pengiriman barang.

Dalam menggunakan pelayanan jasa pengiriman barang, masyarakat pada dasarnya sepakat terhadap perjanjian yang dibuat oleh jasa pengiriman barang seperti biaya transaksi yang dibayarkan pengguna jasa biasa disebut ongkos kirim yang tergantung pada berat barang, besar atau kecilnya barang dan alamat yang dituju. Jika seseorang pengguna jasa sudah membayar biaya atas pengiriman barangnya dan sudah menerima resi pengiriman atau slip bukti pengiriman barang, maka dengan ini terjadi perikatan antara pengguna jasa dan penyedia jasa pengiriman barang dalam bentuk perjanjian pengiriman barang. Adapun dalam pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dijelaskan yang dimaksud perjanjian adalah perbuatan dengan satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.

Penyedia jasa pengiriman barang tersebut biasanya berbentuk perusahaan yang dibangun oleh badan usaha, dan bergerak dalam bidang perdagangan jasa di Indonesia yang contohnya PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) yang

keduanya sudah berpengalaman dalam hal pendistribusian barang. Ketika berbicara mengenai penyedia jasa pengiriman barang, salah satu Kota Depok, sudah banyak sekali tempat penyedia jasa pengiriman barang yang dapat diakses dengan mudah. Banyak dari masyarakat di Kota Depok yang melakukan pengiriman barang dengan memanfaatkan jasa pengiriman barang, merupakan tanda bahwa bisnis jasa pengiriman di kota ini dapat tumbuh subur.

Dengan memanfaatkan pelayanan dari jasa pengiriman barang yang ada, masyarakat yang ingin menggunakan jasa tersebut, pada dasarnya harus tunduk dan patuh terhadap perjanjian yang dibuat oleh jasa pengiriman barang tersebut. Biaya jasa atau biasa disebut dengan ongkos kirim, pada dasarnya merupakan biaya transaksi yang harus dibayarkan untuk menggunakan jasa pengiriman barang tersebut, yang biasanya bergantung pada beratnya barang, jenis barang, dan alamat yang dituju.

Jika seseorang sudah menandatangani resi atau slip bukti pengiriman barang, dan uang atas biaya pengiriman sudah dibayarkan, maka dengan ini sudah timbul perikatan antar kedua belah pihak bahwa perjanjian telah dilakukan. Bentuk dari pada perjanjian antara pelanggan (pengguna jasa pengiriman) dengan pelaku usaha atau penyedia jasa pengiriman barang adalah bentuk "Perjanjian pengiriman barang." Adapun dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dijelaskan bahwa, yang dimaksud perjanjian adalah Perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

Pada perjanjian pengiriman barang, pihak pelaku usaha dalam hal ini membuat syarat-syarat yang telah ditentukan. Bahwa syarat sahnya suatu perjanjian tertuang pada Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menentukan sahnya perjanjian yaitu sepakat, kecakapan, suatu hal tertentu, dan sebab yang halal. Dalam hal telah terwujudnya sebuah perjanjian, maka pelaku usaha akan memberikan formulir yang akan diberikan kepada pelanggannya, serta biaya yang telah ditentukan oleh pelaku usaha sehingga pelanggan akan mendapatkan tanda terima yang sah sebagai salah satu bukti perjanjian tersebut dilakukan. Kewajiban pelaku usaha dalam hal memberikan informasi yang 3 benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan atas barang yang dikirim, merupakan hak dari konsumen selaku pengguna jasa pengiriman barang. Adapun ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai dari pelaku

usaha, merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen.³

Pada dasarnya jenis perjanjian yang telah digambarkan diatas merupakan jenis perjanjian yang pembuatannya dilakukan oleh satu pihak, dan pihak lainnya mengikatkan diri pada perjanjian tersebut. Dalam hal ini apabila pengguna jasa pengiriman barang tidak cocok dengan jenis perjanjian yang dibuat oleh salah satu penyedia jasa, maka dirinya dapat menggunakan jasa pengiriman barang lainnya. Walaupun perjanjian dibuat oleh salah satu pihak, namun pada saat pengguna jasa pengiriman telah memahami isi perjanjian dan tidak menolaknya, ia juga telah ikut membuat sebuah perjanjian. Menurut Abdulkadir Muhammad "Perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang mewajibkan kedua belah pihak berprestasi secara timbal balik".⁴

Adapun jika dilihat melalui sudut pandang pengguna jasa pengiriman barangselakukonsumen, maka perlu adanya suatu perlindungan hukum kepadanya. Pengguna jasa pengiriman barang mempunyai hak-hak yang harus didapatkan, yaitu diantaranya mengenai terjaminanya barang yang diberikan oleh konsumen ke pelaku usaha. Kemudian tanggung jawab dari pelaku usaha diantaranya yaitu, menjamin barang dari konsumen dikirimkan sesuai dengan tujuannya dan tepat waktu. Apabila pelaku usaha selaku penyedia jasa pengiriman barang tidak memenuhi prestasinya, maka dapat dikatakan pihak pelaku usaha melakukan wanprestasi. KUHPerduta mengatur hubungan hukum yang seimbang antara para pihak, sehingga apabila salah satu pihak ingkar janji (*wanprestasi*), pihak lain dapat serta merta menuntut pemenuhan kewajiban dari pihak yang ingkar janji. Menurut J. Satrio "Wanprestasi adalah suatu peristiwa atau keadaan, dimana debitur tidak telah memenuhi kewajiban prestasi perikatannya dengan baik, dan debitur punya unsur salah atasnya".⁵

Dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menentukan bahwa "Tiap perbuatan melanggar hukum, yang menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian, mengganti kerugian tersebut." Jadi setiap orang atau pihak yang dirugikan oleh peristiwa / kelalaian, kurang hati-hati, berhak mendapatkan ataupun menuntut hak ganti rugi. Kewajiban pelaku usaha selaku penyedia jasa pengiriman barang

³Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen (Cetakan Kedua)*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2004), h. 54-55.

⁴Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia (Cetakan ketiga)*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2000), h. 22.

⁵J.Satrio, *Wanprestasi Menurut KUHPerduta, Doktrin dan Yurisprudensi*, (Jakarta:PT Citra Aditya Bakti, 2012), h. 3.

yang telah melakukan wanprestasi, dalam hal ini juga telah melanggar Pasal 468 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, yang bunyinya “Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali bila ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seluruhnya atau sebagian atau kerusakannya itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifatnya, keadaannya atau suatu cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim. Ia bertanggung jawab atas tindakan orang yang dipekerjakannya, dan terhadap benda yang digunakannya dalam pengangkutan itu”.

Pertanggungjawaban pelaku usaha selaku penyedia jasa pengiriman barang terhadap konsumennya, juga tertuang pada Pasal 477 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, yang berbunyi “Pengangkut bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan oleh penyerahan barang yang terlambat, kecuali bila ia membuktikan, bahwa keterlambatan itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya”.

Dari uraian tersebut maka peneliti terdorong untuk mengambil sebuah judul penelitian; “Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Bedahan Sawangan Kota Depok)

B. METODOLOGI PENELITIAN

Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif, dimana didalamnya peneliti mencoba melakukan observasi untuk mengumpulkan informasi mengenai suatu fenomena yang ada dilapangan. Kemudian peneliti mencoba menelaah tentang proses alur perlindungan hukum terutama untuk pengguna jasa pengiriman barang yang di lihat dari sisi hukum perjanjian. Peneliti menggunakan pendekatan yuridis empiris dimana pendekatan ini digunakan untuk mengeksplorasi fenomena yang terjadi dilapangan, kemudian ditinjau kembali dari aspek per-Undang-Undang.⁶

Berlandaskan hal tersebut peneliti mengidentifikasi sisi hukum yang ada didalam masyarakat dengan harapan dapat mengetahui beberapa fakta yang terjadi. Dengan ini peneliti mencoba melakukan eksplorasi dengan cara menelaah undang-undang yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Kitab

⁶Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group,2013), h. 130.

Undang-Undang Hukum Dagang, Undang-Undang perlindungan konsumen, kemudian peraturan menteri perhubungan yang pada akhirnya digunakan oleh peneliti untuk mempelajari lebih dalam mengenai perlindungan hukum bagi konsumen jasa pengiriman barang yang selanjutnya dikaitkan dari sisi hukum perjanjian.

C. HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti pada periode (6-9 Februari 2020) dengan pihak penyedia layanan diperoleh informasi bahwa:

1. Prosedur dan Penerapan Hukum Perjanjian dalam PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Bedahan Sawangan Depok

Dalam hal ini PT JNE Agen Bedahan Sawangan Depok melakukan Perjanjian Pengiriman Barang yang terdapat dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) yang dijelaskan bahwa, yang dimaksud dengan Perjanjian adalah perbuatan dengan mana dilakukan oleh satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Pelaku usaha selaku PT JNE Agen Bedahan Sawangan Depok menanyakan kepada konsumen isi benda yang akan dikirim, alamat yang dituju sampai dengan memberikan resi kepada customer sebagai tanda terima yang sah.

Adanya suatu Perjanjian dalam Pengiriman Barang yang dilakukan secara sepakat antara customer dengan pelaku usaha sesuai dengan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) yang menentukan bahwa sahnya perjanjian yaitu sepakat, kecakapan, suatu hal tertentu, dan sebab yang halal. Menurut Undang-Undang Nomor 13 tahun 1992 Tentang Perkeretaapian, Undang-Undang Nomor 14 tahun 1992 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan, Undang-Undang Nomor 15 tahun 1992 Tentang Penerbangan, dan Undang-Undang Nomor 21 tahun 1992 Tentang Pelayaran, semua biaya angkutan dibayar lebih dahulu, kecuali jika diperjanjikan lain. Dengan demikian, asasnya adalah biaya angkutan dibayar lebih dahulu, sedangkan pembayaran kemudian adalah pengecualian.

Pelaku usaha dalam memberikan informasi barang atau jasa harus memperhatikan ketentuan dari Pasal 9 dan 10 UUPK (Undang-Undang Perlindungan Konsumen) bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan / atau jasa secara tidak benar. Mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa serta memberi penjelasan

penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan sebelum konsumen membeli atau mempergunakan barang atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

Berkaitan dengan hal tersebut, hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen telah terjadi ketika pelaku usaha memberikan janji-janji serta informasi-informasi terkait barang dan / atau jasa, karena sejak saat itulah timbul hak dan kewajiban para pihak, baik pelaku usaha dan konsumen. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disebutkan dalam Pasal 1 Ayat (1) bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati;
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak Adil kepada konsumen.

Tata cara pengangkutan dalam PT JNE Agen Bedahan Sawangan Depok:

- a. Menanyakan isi yang akan dikirim oleh customer agar memastikan tidak ada barang yang dilarang dalam pengiriman melalui JNE seperti barang yang mudah terbakar atau meledak, minuman keras, semua hal yang berhubungan dengan pornografi, obat-obatan terlarang, senjata tajam.
- b. Adanya layanan yang tersedia packing center jika barang yang dikirim memerlukan packing ekstra ataupun tambahan jika isinya berupa barang pecah belah.
- c. Pengiriman menggunakan jasa pickup maksimal 5 KM.
- d. Pemeriksaan barang kiriman dilakukan jika barang sudah sampai di Agen dan siap untuk diantar sesuai alamat yang dituju oleh customer.

2. Sistem Pertanggungjawaban Ganti Rugi

Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatannya yang disengaja maupun tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajibannya. Tanggung jawab adalah ciri manusia beradab. Manusia merasa dirinya bertanggung jawab karena dia menyadari akibat perbuatannya itu benar atau salah, baik atau buruk, patut atau tidak patut, dan bermanfaat atau merugikan bagi diri sendiri atau bagi orang lain. Bahwa perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan

(hukum) yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen.

Dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) menentukan bahwa "Tiap perbuatan melanggar hukum, yang menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian, mengganti kerugian tersebut." Jadi setiap orang atau pihak yang dirugikan oleh peristiwa / kelalaian, kurang hati-hati, berhak mendapatkan ataupun menuntut hak ganti rugi. Kewajiban pelaku usaha selaku penyedia jasa pengiriman barang yang telah melakukan wanprestasi, dalam hal ini juga telah melanggar Pasal 468 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, yang bunyinya "Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali bila ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seluruhnya atau sebagian atau kerusakannya itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifatnya, keadaannya atau suatu cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim. Ia bertanggung jawab atas tindakan orang yang dipekerjakannya, dan terhadap benda yang digunakannya dalam pengangkutan itu".

Untuk menyikapi berbagai hal terkait dengan permasalahan yang terjadi terutama dalam proses pengiriman barang, pihak JNE sudah mengadopsi dasar hukum seperti yang termasuk dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hanya memberikan pengaturan yang umum mengenai tidak menepati janji atas suatu pelayanan, misalnya dalam Pasal 16 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Maka dari itu menggunakan aturan dalam Pengangkutan khususnya dalam Pasal 468 dan Pasal 477 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang yang memberikan pengaturan sebagai berikut :

- a. Pasal 468 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang berbunyi " Perjanjian pengangkutan menjanjikan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya. kemudian didalamnya disebutkan bahwa pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali bila Ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seluruhnya atau sebagian atau kerusakannya itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifatnya,

keadaannya atau suatu cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim." Ia bertanggung jawab atas tindakan orang yang dipekerjakannya, dan terhadap benda yang digunakannya dalam pengangkutan itu.

- b. Pasal 477 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang yang berbunyi "Pengangkut bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan oleh penyerahan barang yang terlambat, kecuali bila ia membuktikan, bahwa keterlambatan itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat di cegah atau dihindarinya."

Sistem pertanggungjawaban ganti rugi yang dilakukan oleh JNE Agen Bedahan Sawangan Depok dilakukan dengan cara yang sesuai dengan aturan sebagaimana diuraikan di atas antara lain :

1. Customer menggunakan fasilitas kiriman kilat JNE YES namun barang yang dikirim tidak sampai selama ketentuan pengiriman 1-2 hari ongkos kirim yang telah dibayarkan dikembalikan 100 persen kepada customer. Sesuai dengan Pasal 477 Kitab Undang Undang Hukum Dagang.
2. Jika ditemukan barang rusak dalam proses pengiriman yang memakai asuransi seperti barang-barang berharga yaitu elektronik digantikan sesuai harga barang tersebut. Sesuai dengan Pasal 468 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

3. Kendala yang dialami oleh PT JNE Agen Bendahan Sawangan dalam proses pengiriman barang

Hubungan hukum dapat terjadi antara sesama subyek hukum dan antara subyek hukum dengan benda. Hubungan antara sesama subyek hukum dapat terjadi antara orang, orang dengan badan hukum, dan antara sesama badan hukum. Hubungan hukum antara subyek hukum dengan benda berupa yang di kuasai oleh subyek hukum baik , benda bergerak, atau benda tidak bergerak. Pada perjanjian pengiriman barang, pihak pelaku usaha dalam hal ini membuat syarat-syarat yang telah ditentukan. Bahwa syarat sahnya suatu perjanjian tertuang pada Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menentukan sahnya perjanjian yaitu sepakat, kecakapan, suatu hal tertentu, dan sebab yang halal.

Banyak kasus yang terjadi yakni di antaranya; tidak sampainya barang kepada alamat yang dituju, rusak atau hilang nya barang dalam perjalanan, barang yang dikirim salah sasaran, hingga dikembalikannya kembali barang

kepada alamat pengirim, merupakan sebuah kerugian yang dialami pengguna jasa pengiriman barang. Sebagai contoh yakni pada saat melakukan pengisian alamat tujuan dengan sistem komputerisasi yang terhubung secara online.

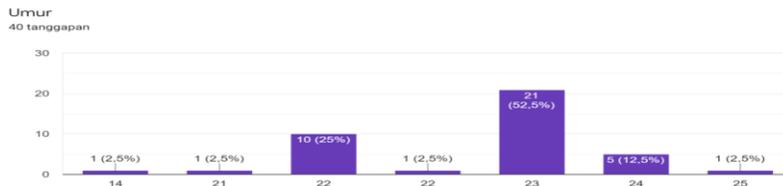
1. Alamat dalam pengiriman barang yang dicantumkan oleh Konsumen tidak jelas.
2. Saat menulis nama dan kontak penerima dan pengirim pun terkadang konsumen mengalami kesalahan. Kesalahan ini membuat saat terjadi sesuatu pada barang kiriman, tak ada satu pihakpun yang dapat dihubungi sehingga barang tersebut tidak tahu kemana arah dan tujuannya. Kesalahan ini sering terjadi, konsumen terkadang menulis alamat pengiriman yang tidak lengkap. Padahal sudah diketahui bahwa Indonesia itu sangat luas, terdapat alamat, jalan, atau wilayah yang sama, perlu dilengkapi sampai RT / RW. Lalu kesalahan yang lebih buruk adalah, konsumen menulis alamat yang salah, sehingga orang yang menerima paket kirimanpun sudah dipastikan salah.
3. Konsumen dalam proses packing tidak memenuhi standar dikarenakan adanya barang pecah belah yang hanya dikemas dengan plastik, karton maupun kertas.
4. Infrastruktur
5. Adanya proyek pembangunan disuatu tempat yang dilewati oleh jalur pengiriman barang membuat jalanan menuju tujuan terhalangoleh macet, sehingga hal tersebut membuat pengiriman tidak tepat waktu.
6. Hari-hari besar
Hari-hari tertentu membuat barang kiriman mengalami keterlambatan dalam prosesnya. Hal ini tentunya diluar kuasa dan tanggung jawab perusahaan. Karena pada hari-hari besar atau perayaan besar seperti hari raya idul fitri, jalur pengiriman yang telah menjadi rute tetap sebuah perusahaan terkadang dipindah arahkan oleh pihak-pihak lalu lintas.
7. Cuaca
Cuaca menyebabkan pengiriman barang menjadi terhambat. Cuaca yang tidak menentu seperti terjadinya hujan bahkan angin kencang kerap kali membuat sejumlah kurir harus menahan pengiriman tersebut.

4. Respon Pengguna

Selanjutnya penulis mencoba menggali dan mencari informasi terkait dengan pengalaman costumer, dan diketahui beberapa informasi seperti:

Gambar 1

Rata-rata Umur Pengguna

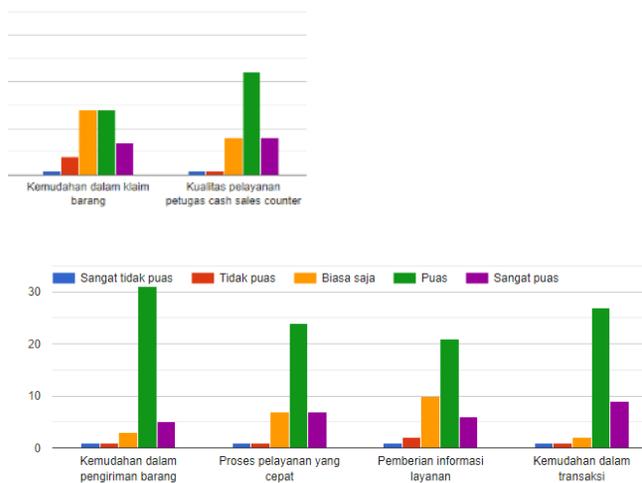


Sumber: Data Konsumen JNE

Dari Informasi yang didapat dari kuisioner yang disebar kepada 40 responden diketahui umur pengguna jasa layanan pengiriman barang rata-rata berada dalam kisaran umur 23 tahun (52,5%) ini membuktikan bahwa peluang pada jasa pelayanan besar dan ini harus dimanfaatkan semaksimal mungkin, sejalan dengan trend belanja online yang terus meningkat.

Gambar 2

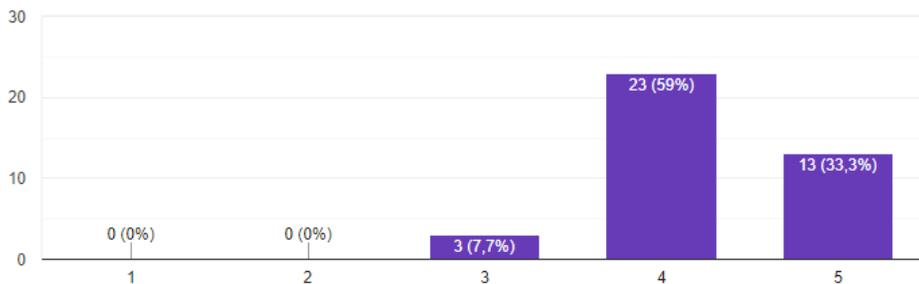
Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Beberapa Aspek



Sumber: Data Konsumen JNE

Jika dilihat dari gambar diatas dapat diketahui bahwa rata-rata pelanggan merasa puas seperti pada kemudahan dalam pengiriman barang sebanyak 31 responden, kemudian dari sisi proses pelayanan yang cepat dapat diketahui bahwa rata-rata pelanggan merasa puas dalam proses pengiriman barang sebanyak 24 responden, selanjutnya dari sisi pemberian informasi oleh petugas dapat diketahui bahwa dominasi rata-rata pelanggan telah merasa puas sebanyak 21 responden, dan dalam kemudahan transaksi jasa pengiriman barang rata-rata pelanggan merasa puas sebanyak 27 responden, bahkan merasa sangat puas sebanyak 9 responden, namun terdapat hal yang berbeda pada respon kemudahan dalam klaim barang dimana tingkat kepuasan pelanggan pada tingkat biasa saja dan puas berada pada level atau tingkat yang sama (14 responden) hal ini harus dapat diantisipasi oleh perusahaan mengingat pada grafik yang lain rata-rata menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi.

Gambar 3
Kepuasan Tentang Keseluruhan Pelayanan



Sumber: Data Konsumen JNE

Jika dilihat dari gambar diatas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan secara keseluruhan yang dilakukan oleh pihak JNE rata-rata merasa puas 23 responden (59%) dan merasa sangat puas 13 responden (33,3%), hal ini menunjukkan dominasi respon positif dari pelanggan JNE

5. Saran dan Masukan Pelanggan

Peneliti juga mencoba menelaah lebih dalam terutama masalah yang dirasakan pelanggan atau pengguna jasa pengiriman barang, dan dari kuesioner yang telah disebar diketahui bahwa terdapat beberapa masukan diantaranya:

- a. "Untuk penyediaan layanan jasa pengiriman JNE menurut saya masih standar untuk kecepatan dan ketepatan waktunya, beberapa kali saya menggunakan JNE sering lewat dari estimasi waktu dari info yang diberikan, walaupun lewatnya tidak terlalu jauh sih. Dan untuk layanan informasi call centernya juga masih kurang informatif jika ditanyakan perihal keberadaan paket. Perlu ditingkatkan lagi agar customer merasa nyaman dan aman menggunakan jasa ekspedisi JNE."
- b. "Terkadang barang-barang tertentu rusak terutama di hari-hari mendekati libur panjang."
- c. "Dengan banyaknya jasa pengiriman barang saat ini sudah barang tentu JNE harus adu inovasi dengan para kompetitornya. Yang terpenting bagi customer ketepatan waktu dan kualitas pengiriman."

D. KESIMPULAN

PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang. Bentuk dari pada perjanjian antara pelanggan (pengguna jasa pengiriman) dengan pelaku usaha atau penyedia jasa pengiriman barang adalah bentuk "Perjanjian pengiriman barang". Adapun dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dijelaskan bahwa, yang dimaksud perjanjian adalah Perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disebutkan dalam Pasal 1 Ayat (1) bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen Peraturan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu pada pasal 7 ayat (7) mengatur tentang pemberian kompensasi dan ganti rugi.

Tanggung jawab ganti kerugian juga diatur dalam pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) menentukan bahwa "Tiap perbuatan melanggar hukum, yang menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian, mengganti kerugian tersebut. "Dalam PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) pun sudah diatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha untuk mengganti kerugian atas kehilangan barang kiriman. Adanya kerugian akibat kehilangan barang kiriman menjadi tanggung gugat pelaku usaha PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) untuk membayar ganti rugi sesuai dengan peraturan dan kesepakatan yang berlaku. Seperti pada

saat melakukan pengisian alamat tujuan dengan sistem komputerisasi yang terhubung secara online. Apabila dirasa alamat yang dituju masih kurang jelas, maka operator yang melakukan pendataan identitas dapat menanyakan kejelasan tentang alamat yang dituju, atau bahkan mengembalikan barang tersebut kepada konsumen untuk menghindari kemungkinan kegagalan pada saat pengiriman. seseorang sudah menandatangani resi atau slip bukti pengiriman barang, dan uang atas biaya pengiriman sudah dibayarkan, maka dengan ini sudah timbul perikatan antar kedua belah pihak bahwa perjanjian telah dilakukan dalam kasus keterlambatan barang ataupun kendala yang dialami PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) pihak JNE menginformasikan kepada penerima barang bahwa barang tersebut sesuai dengan Pasal 477 yang mengatakan pengangkut barang harus bertanggung jawab atas keterlambatan barang akibat suatu kejadian.

REFERENSI:

A. BUKU

J.Satrio, Wanprestasi Menurut KUHPerdara, Doktrin dan Yurisprudensi, Jakarta: PT Citra Aditya Bakti, 2012

Marzuki Peter Mahmud, Penelitian Hukum (Edisi Revisi) Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013

Miru Ahmad dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen (Cetakan Kedua, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2004

Muhammad Abdulkadir, Hukum Perdata Indonesia (Cetakan ketiga), Bandung: PTCitra Aditya Bakti, 2000

B. Lain Lain

Setiyono, Terciptanya Rasa Keadilan, Kepastian, dan Kemanfaatan dalam Kehidupan Masyarakat, Jurnal Ilmiah FENOMENA, Volume XIV, Nomor 2, November 2016

Nugroho, L. A. (2008). KONSUMEN DAN JASA TRANSPORTASI (Studi Terhadap Perlindungan Hukum Pada Konsumen Fasilitas Publik Transportasi Darat Dan Pelayanan Jasa Transportasi Perusahaan Otobus Di Kabupaten Wonogiri) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta)