

**PERLINDUNGAN HUKUM DAN TANGGUNG JAWAB
PELAKU USAHA ATAS HILANGNYA PAKET DALAM JASA
LAYANAN PENGIRIMAN BARANG MELALUI PT. JNE
WILAYAH KEDIRI**

Ali Ma'ruf

Vera Rimbawani Sushanty

Universitas Bhayangkara Surabaya

ABSTRAK

Di era digital saat ini, bisnis yang berpeluang bagus adalah bidang jasa ekspedisi. Salah satunya PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) adalah salah satu perusahaan ekspedisi barang milik swasta yang mempunyai banyak pelanggan. Adanya hubungan antara penyedia layanan pengiriman barang dan pengguna jasanya terkadang terdapat permasalahan seperti kehilangan barang yang dialami konsumen. Akibatnya konsumen tidak mendapatkan haknya yaitu paket kiriman terkirim sampai tujuan. Dengan adanya hal ini diperlukan perlindungan hukum dan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen sebagai pengguna jasa ekspedisi. Metode penelitian yang digunakan dalam pemecahan permasalahan ini adalah penelitian empiris normatif. Dengan melakukan pengamatan langsung terhadap pertanggungjawaban perusahaan penyedia jasa dan perlindungan hukum bagi konsumen atas kehilangan barang dengan studi kasus di PT. JNE cabang Kediri. Pendekatan statute approach digunakan untuk mendapatkan aturan hukum yang memberikan jaminan perlindungan hukum bagi konsumen di PT. JNE Kediri. Berdasarkan aturan hukum terhadap perlindungan konsumen tertulis dalam KUHPer, KUHD, UU Pos dan UU Perlindungan Konsumen disebutkan pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menjaga keamanan paket selama proses pengiriman sampai tujuan. Apabila paket hilang, maka pelaku usaha wajib memberi kompensasi kerugian untuk konsumen. Ganti rugi yang diberikan dengan mengganti sesuai paket kiriman yang hilang atau berupa uang yang nominalnya sama dengan paket kiriman yang hilang. PT. JNE Kediri sangat mengutamakan kepentingan konsumen, terutama dalam kasus kehilangan paket dan mengupayakan penyelesaian secara kekeluargaan dengan menempuh jalur negosiasi. Sebagai pelaku usaha, PT. JNE wajib menanggung kehilangan paket kiriman akibat kelalaian atau kesalahan dengan memberikan kompensasi berupa penggantian kerugian sampai dengan 10 kali dari nilai biaya pengiriman jika paket kiriman tidak diasuransikan, jika paket diasuransikan maka besarnya ganti rugi yang diberikan sesuai nominal kiriman yang diasuransikan.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Ekspedisi, Kehilangan Barang, Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Pendahuluan

Di era digital saat ini bisnis yang berpeluang bagus adalah bidang jasa ekspedisi. Sepanjang pandemi covid-19, jasa ekspedisi barang adalah sektor yang berperan penting dalam menopang perekonomian. Industri logistik mampu bertahan bahkan tumbuh meningkat karena adanya perubahan perilaku masyarakat tentang kebiasaan berbelanja melalui *e-commerce* dan memanfaatkan jasa ekspedisi sebagai solusi di tengah keterbatasan saat pandemi.

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) adalah salah satu perusahaan ekspedisi barang milik swasta yang mempunyai banyak pelanggan. Transaksi yang berlangsung pada proses pengantaran barang berawal saat *shipper* tiba di counter dengan mengantar paket barang kiriman yang sudah disiapkan sebelumnya. Dengan adanya penyerahan paket membuktikan sudah terjadi peretujuan dan perjanjian antara *shipper* dengan pihak JNE. Maka terdapat hak dan kewajiban antara kedua belah pihak tersebut yang mengharuskan mematuhi untuk dipenuhi.

Adanya hubungan antara penyedia layanan pengiriman barang dan pengguna jasanya terkadang bermasalah, seperti masalah teknis yang berlangsung pada proses pengantaran barang. Salah satunya permasalahan kehilangan barang yang dialami konsumen. Dalam hal ini konsumen adalah pihak yang dirugikan karena sudah memenuhi kewajibannya dengan membayar biaya pengiriman. Akibat paket kiriman hilang, konsumen tidak mendapatkan haknya yaitu paket barang kiriman terkirim sampai tujuan

tanpa adanya kerusakan atau masalah lainnya. Dengan adanya hal ini, diperlukan perlindungan hukum dan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen atas hak-hak nya sebagai pengguna jasa ekspedisi barang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa PT. JNE Kediri dan memahami dan mengetahui tanggung jawab PT. JNE Kediri serta upaya penyelesaian yang bisa dilakukan oleh konsumen pengguna jasa akibat kehilangan paket yang disebabkan oleh PT. JNE Kediri.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan pengamatan langsung terhadap pertanggungjawaban perusahaan penyedia jasa dan perlindungan hukum bagi konsumen pemakai jasa ekspedisi/pengiriman barang atas kehilangan barang kiriman konsumen pengguna jasa dengan studi kasus di PT. JNE cabang Kediri. Studi lapangan atau studi empiris ini diawali dengan data mentah yang diperoleh di lokasi penelitian.¹ Penelitian ini juga menggunakan study pustaka atau *Library Research* dengan mengkaji dan meneliti berbagai data atau dokumen yang relevan.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian empiris normatif. Norma empiris merupakan pendekatan yang didasarkan pada konseptualisasi peraturan perundang-undangan. Sekalipun data primer hanya digunakan sebagai data pendukung untuk data sekunder, data yang diperlukan lebih

¹ S Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1986).

diutamakan daripada data sekunder. Pendekatan *statute approach* dipakai dalam melakukan penelitian ini. Pendekatan ini digunakan untuk mendapatkan aturan hukum yang memberikan jaminan perlindungan hukum bagi konsumen jasa ekspedisi di PT. JNE Kediri.

Kajian Pustaka/Kerangka Teori

Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum berdasarkan pendapat dari para ahli adalah sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut;²
2. Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan;³
3. Pengertian perlindungan hukum secara umum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif.

Perlindungan hukum bagi subyek hukum dilindungi melalui Undang-Undang yang berlaku dan apabila terjadi pelanggaran maka akan dikenakan sanksi. Perlindungan hukum dapat dikategorikan

sebagai perlindungan hukum preventif sebagai bentuk tindakan konkrit pemerintah dalam mencegah terjadinya suatu pelanggaran dan memberikan jaminan perlindungan untuk mencegah terjadinya pelanggaran serta memberikan batasan-batasan dan peringatan-peringatan dalam melakukan suatu kewajiban. Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila terjadi sengketa atau ketika adanya suatu pelanggaran.⁴

Perlindungan hukum sangat perlu ditegakkan dengan tujuan untuk melindungi dan menegakkan hukum yang memberikan kepastian bahwa pelaku hukum mendapatkan hak-haknya. Kemudian, jika hak-haknya dilanggar, masyarakat yang menderita kerugian mendapat jaminan secara penuh dengan adanya perlindungan hukum.

Konsumen

Pengertian konsumen menurut ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik untuk kepentingan dirinya sendiri, keluarganya, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan bukan untuk kepentingan orang lain.

Suatu produk sebelum sampai ke tangan konsumen terlebih dahulu melalui proses distribusi yang cukup panjang, mulai dari produsen, distributor, agen, pengecer, hingga akhirnya sampai ke tangan konsumen. Dalam ekonomi terdapat dua

² Raharjo Satjipto, "Penyelenggaraan Keadilan Dalam Masyarakat Yang Sedang Berubah," *Jurnal Masalah Hukum* 74 (1993).

³ Hadjon and Philipus M, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia* (Surabaya: Bina Ilmu, 1987).

⁴ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ed. Rev., (Jakarta: Kencana, 2016).

jenis konsumen yaitu konsumen akhir dan konsumen perantara. Konsumen akhir adalah pengguna akhir atau penerima manfaat dari suatu produk, sedangkan konsumen perantara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi produk lain. Pengertian konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah konsumen akhir. Ada dua cara untuk memperoleh barang, yaitu dengan cara:

1. Membeli. Bagi orang yang memperoleh barang dengan cara membeli, tentunya mereka terlibat dalam hubungan kontraktual seperti jual beli, perjanjian kredit, atau sewa menyewa dengan pelaku usaha dan konsumen yang mendapatkan perlindungan hukum melalui perjanjian tersebut.
2. Hadiah, hibah dan warisan. Untuk metode kedua ini, konsumen tidak terlibat dalam hubungan kontraktual dengan pelaku usaha. Sehingga konsumen tidak mendapatkan perlindungan hukum dari suatu perjanjian. Untuk itu diperlukan perlindungan dari negara berupa regulasi yang melindungi eksistensi konsumen, dalam hal ini UU Perlindungan Konsumen.⁵

Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang

berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan. Dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia, baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian-perjanjian untuk melakukan kegiatan usaha di berbagai bidang ekonomi. Menurut Penjelasan Pasal 1 angka 3 UU Perlindungan Konsumen, pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini antara lain perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain.

Hak dan kewajiban pelaku usaha berbanding lurus dengan hak dan kewajiban konsumen. Artinya hak bagi konsumen merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Demikian juga kewajiban konsumen merupakan hak yang akan diterima oleh pelaku usaha.

Jika dibandingkan dengan ketentuan umum dalam KUHPerdara, tampak bahwa pengaturan UU Perlindungan Konsumen lebih spesifik. Karena dalam UU Perlindungan Konsumen, pelaku usaha tidak hanya harus menjalankan kegiatan usaha dengan itikad baik, tetapi juga harus mampu menciptakan suasana usaha yang kondusif, tanpa persaingan tidak sehat antar pelaku usaha.

PT. JNE

PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang di Indonesia. PT. JNE berdiri sejak tahun 1990 tepatnya tanggal 26 November pendirinya bernama Soeprapto Suparno. Pada awal pendiriannya PT. JNE

⁵ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Pertama. (Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2006).

memfokuskan diri pada bea cukai, impor serta pengantaran dokumen. Namun seiring dengan perkembangannya, PT. JNE kini berhasil menjadi salah satu perusahaan jasa kurir pengiriman barang tingkat domestik yang terbesar di Indonesia yang meliputi wilayah operasional hampir di semua daerah di Indonesia dari Sabang sampai Merauke.

PT. JNE juga memberikan layanan asuransi pada pengguna yang ingin mengasuransikan paketnya. Setiap layanan yang diberikan atau ditawarkan oleh pihak JNE memiliki besar tarif yang berbeda disesuaikan harga pertanggungan barang yang diasuransikan. PT. JNE juga menyediakan layanan yang dapat diakses oleh para pengguna jasa untuk mengetahui dan melacak status pengiriman paket dengan menggunakan *Airway Bill* (AWB)/Connote konsumen. Dengan memastikan data terinput dengan benar maka akan dapat mengetahui detail keterangan status pengiriman JNE.

Hasil dan Pembahasan

Perlindungan Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Pengiriman Barang

Dalam KUHPer perlindungan konsumen tertuang dalam Pasal 1238, 1244, dan 1245 dimana pihak yang berhutang adalah pihak yang melakukan kelalaian dalam perjanjiannya dan pihak tersebut harus di hukum serta memberikan ganti rugi atas perbuatannya. Namun jika adanya suatu keadaan tertentu yang memaksa atau tidak terduga, maka pihak yang lalai tersebut tidak harus memberikan ganti rugi.

Dalam KUHD, perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 86 yang berbunyi “ekspediter adalah orang yang pekerjaannya menjadi tukang untuk

memberi mandat pada orang lain untuk menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangannya dan lainnya, melalui daratan atau perairan. Ekspediter mempunyai kewajiban untuk membuat catatan-catatan dalam register harian berturut-turut tentang macam dan jumlah barang-barang dagangan dan lainnya yang harus diangkut, seperti tentang harganya, mana kala yang belakangan ini dianggap perlu”.

Dalam Pasal 468 KUHD juga diatur mengenai kewajiban ekspediter yaitu “menjaga keselamatan barang yang diangkut mulai dari diterimanya barang sampai diserahkan barang. Selain itu, pengangkut harus mengganti kerugian yang timbul karena barang tidak dapat diserahkan dan terjadi kerusakan pada barang.”

Dalam hal ini dapat dikatakan PT. JNE sebagai ekspediter atas setiap aktifitas yang di perbuat PT. JNE berkewajiban menjaga keselamatan dan keamanan setiap jenis paket barang atau dokumen yang harus diangkut dari awal pengiriman sampai dengan barang tiba pada tujuan atau paket barang diterima oleh penerima. Jika paket barang yang dikirimkan oleh PT. JNE tidak sampai tujuan di terima oleh penerima, maka PT. JNE wajib memberikan ganti rugi atas setiap kerugian yang dialami pengguna jasa JNE baik kerugian karena kerusakan paket barang, keterlambatan pengiriman yang tidak sesuai dengan perjanjian waktu kirim, atau paket barang hilang sehingga tidak dapat diserahkan ke penerima.

Dalam kasus yang penulis bahas disini, dalam menjalankan kewajibannya perusahaan penyedia jasa tidak melaksanakan tugas dan kewajibannya secara patut, sehingga terdapat pelanggaran

yang sudah dilakukan pelaku usaha. Hal ini sesuai dengan Pasal 7(b) UUPK, yang menyatakan bahwa pelaku usaha harus memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan petunjuk penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. Sama dengan Pasal 7(f), yaitu mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi, ganti rugi, dan/atau ganti rugi atas penggunaan, penggunaan, dan penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan apabila terbukti telah dilanggar hak-hak konsumen.

PT. JNE sebagai perusahaan penyedia jasa memiliki kewajiban mrenjamin penggantian kerugian akibat kelalaian dalam memberikan layanan jasa yang diperjual belikan. Merupakan hak sebagai konsumen untuk menerima ganti rugi, karena konsumen sudah mengalami kerugian akibat paket barang yang hilang. Bentuk upaya dapat dilakukan konsumen dalam mendapatkan perlindungan hukum, konsumen dapat menggugat ke Pengadilan Negeri untuk mendapatkan penggantian kerugian akan tetapi lebih baik terlebih dahulu konsumen berupaya untuk menyelesaikan perselisihan secara baik baik dengan menempuh jalur mediasi dan kekeluargaan kepada pihak perusahaan penyedia jasa/PT. JNE.

Gugatan yang dapat diajukan oleh konsumen pengguna jasa yang telah menderita rugi akibat dari memakai layanan yang disediakan. Pengajuan gugatan tersebut bisa dilakukan melalui peradilan terhadap perusahaan/pelaku usaha sebagaimana yang telah diatur dalam UUPK Pasal 45 Ayat (1) dan (2). Dalam Pasal 45 Ayat (1) UU Perlindungan Konsumen menyebutkan kepada setiap pengguna jasa yang menderita rugi akibat

dari kelalaian atau ketidak sesuaian layanan jasa yang diberikan oleh pelaku usaha, konsumen dapat mengajukan gugatan kepada perusahaan penyedia jasa melalui lembaga yang berwenang terhadap perselisihan antara pelaku usaha dan konsumen atau menempuh jalur peradilan umum. Konsumen/pengguna jasa yang menderita rugi juga dapat melakukan penyelesaian perselisihan diluar jalur pengadilan, yaitu berdasarkan kesepakatan antara kedua belah pihak yang berselisih untuk menyelesaikan perselisihan diluar jalur persidangan sebagaimana yang diatur dalam Pasal 45 Ayat (2) UU Perlindungan Konsumen.

Dalam Pasal 16 UUPK, terdapat ketentuan bagi pelaku usaha yang melanggar komitmen pelayanan, yaitu ketidakpatuhan terhadap perintah yang dijanjikan dan/atau waktu penyelesaian yang disepakati, dan ketidakpatuhan terhadap janji pelayanan dan/atau pencapaian.

Kasus hilangnya paket barang yang disebabkan kesalahan pihak PT. JNE, menunjukkan bahwa PT. JNE selaku perusahaan penyedia jasa sudah cidera janji/wanprestasi dan telah melanggar perbuatan menurut UU Perlindungan Konsumen yaitu menghilangkan paket barang kiriman konsumen / pengguna jasa.

Selain yang sudah di atur dalam UUPK, KUHPer, dan KUHD mengenai perlindungan konsumen, dalam UU No. 38 Tahun 2009 tentang Pos dapat kita lihat juga aturan mengenai perlindungan konsumen. Kewajiban pelaku usaha pos sebagaimana tertulis di Pasal 30 Undang-Undang Pos, yaitu "Penyelenggara pos wajib menjaga kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman". Selain itu pada Pasal 31(1) Undang-Undang Pos kewajiban

pelaku usaha pos disebutkan juga yaitu “Penyelenggara pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pos akibat kelalaian dan/atau kesalahan Penyelenggara Pos.”

Upaya Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa oleh PT. JNE Kediri

Pelaksanaan pelayanan pengiriman di PT. JNE Kediri tidak selalu lancar akibat berbagai kendala yang terjadi dalam pelaksanaan pengiriman. Halangan tersebut timbul karena adanya kejadian-kejadian seperti kiriman tidak tiba di alamat yang dituju atau hilang, paket barang rusak pada saat sampai alamat tujuan, kiriman terlambat tiba di alamat yang dituju, barang tertukar/criss cross. Kelalaian/kesalahan dari pihak PT. JNE misalnya salah melampirkan *connote*/nota pengiriman, salah menuliskan informasi tujuan di *connote*/nota pengiriman serta paket kiriman hilang saat proses pengantaran.

Berdasarkan kejadian yang terjadi di lapangan, penyelesaian kasus kehilangan paket barang kiriman di PT. JNE Kediri diselesaikan dengan kekeluargaan, musyawarah untuk mencapai *win-win solution*. Menangani kendala pengantaran barang atau kehilangan yang dialami pelanggan, PT. JNE Kediri dengan cepat menangani dan mencari alternatif solusi dalam memberikan kompensasi. Dalam kejadian hilangnya paket kiriman, PT. JNE Kediri berupaya menentukan hasil baik yang tidak merugikan kedua belah pihak dengan mencari jalan sehingga menghasilkan kebijakan yang *win-win solution*, diantaranya adalah:

- a. Melakukan tracking keberadaan paket
Upaya tracking dan pelacakan keberadaan paket dilakukan dengan

- terjun langsung kelapangan dan melalui aplikasi perangkat lunak yang terhubung dengan internet. Aplikasi tersebut sangat membantu dalam mencari informasi mengenai keberadaan kiriman.
- b. Transaksi berulang dan pengiriman ulang pengiriman sesuai dengan data dan informasi yang benar terhadap alamat tujuan. Upaya pengantaran ulang dilakukan saat SCO melakukan kesalahan dalam menginput data pada penerimaan kiriman. Setelah transaksi diulang, paket akan diantarakan sesuai alamat tujuan yang benar.
- c. Meneruskan paket ke jenis paket yang salah sesuai dengan data alamat tujuan yang benar. Saat petugas gudang dan pengantaran melakukan kesalahan dalam memilah milah paket sehingga paket *missroute*, pada saat itu juga langsung dilakukan pengantaran sesuai alamat tujuan yang benar tanpa harus mengembalikan paket tersebut ke destinasi awal.
- d. Mengembalikan paket ke *shipper*
Langkah pengembalian paket dilakukan ketika kurir pengantar paket tidak berhasil mengantarkan paket ke alamat yang dituju. Selanjutnya paket tersebut akan dikembalikan kepada *shipper*. Dengan menyebutkan alasan kenapa paket tersebut tidak terkirim.
- e. Pemberian ganti rugi
PT. JNE berkewajiban memberikan kompensasi atas ketidaksesuaian pelayanan yang diberikan misalnya seperti paket hilang, pekt rusak, paket terlambat dikirimkan dan

ketidaksamaan paket yang dikirim dengan paket yang diterima. Nominal kompensasi berdasarkan kesepakatan antara penyedia jasa pengiriman dan konsumen. PT. JNE Kediri memberikan ganti rugi maksimal 10 kali dari nilai biaya kirim yang dibayarkan konsumen pengguna jasa, diluar tuntutan dari itu PT. JNE akan meninjau kembali pengajuan klaim ganti rugi tersebut untuk memberikan ganti rugi yang sesuai. Pelanggan dapat mengajukan kompensasi dengan menunjukkan connote/resi pengiriman paket.

Dalam hal terjadi peristiwa yang menyebabkan kerugian salah satu pihak, sehingga menimbulkan permasalahan antara pelanggan dengan perusahaan penyedia jasa penyelesaian permasalahan diselesaikan secara baik-baik dengan kekeluargaan untuk mencapai *win win solution*. PT. JNE Kediri selalu mengupayakan agar penyelesaian permasalahan diselesaikan dengan kekeluargaan sehingga tercapai *win win solution* dan tidak ada pihak yang dirugikan.

Tanggung Jawab Dan Upaya Penyelesaian Atas Kerugian Hilangnya Barang Akibat Kelalaian Pelaku Usaha

Dalam KUHPer Pasal 1244 dapat dilihat juga tanggung jawab yang seharusnya ditanggung oleh pelaku usaha. Dalam peristiwa kehilangan paket barang yang telah dialami konsumen ketika melakukan pengiriman paket barang kepada pelaku usaha ekspedisi atau pengiriman barang yang sudah terjadi kesepakatan antara pihak PT. JNE dengan

pihak pengirim paket, PT. JNE memiliki tanggung jawab untuk mengganti kerugian kepada konsumen pengguna jasa karena paket kirimannya hilang pada saat proses pengiriman ke alamat tujuan yang disebabkan kelalaian dari pihak PT. JNE.

Apabila pihak PT. JNE tidak melakukan penggantian kerugian sesuai dengan kesepakatan maka konsumen dapat memperkarakan kasus tersebut dengan keperdataan yaitu dengan membuat surat gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau Pengadilan Negeri. Karena dalam hal ini PT. JNE sudah terbukti telah melakukan ingkar janji/wanprestasi.

KUHD juga menjabarkan pertanggungjawaban pelaku usaha berdasarkan Pasal 87, yaitu “Kurir bertanggung jawab untuk mengantarkan barang yang diterimanya sampai ke tempat tujuan dengan rapi dan cepat dengan menjamin keselamatan barang yang diangkutnya.” Seperti halnya Pasal 88 KUHD, “Pengangkut bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan kiriman yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian.”

Pasal 91 menyatakan bahwa “pengangkut bertanggung jawab atas semua kerusakan barang yang disebabkan oleh cacat pengirim atau ekspedisi, keadaan wajib barang, kesalahan atau kelalaian.”

Pasal 95 menyatakan bahwa “semua hak untuk mengajukan gugatan terhadap pengirim, pengangkut atau pemilik atas kehilangan atau kerusakan seluruhnya atas barang akan berakhir setelah masa tenggang satu tahun untuk barang di Indonesia dan jangka waktu dua tahun untuk barang di Indonesia dari Indonesia Pengiriman Jika barang hilang, dari waktu di luar masa tenggang ini, sejak barang

tersebut semula diharapkan untuk diangkut, dan dalam hal terjadi kerusakan atau keterlambatan pengiriman, sejak barang tiba di tempat tujuan. Jangka waktu tersebut tidak berlaku untuk penipuan atau pengkhianatan.” Dalam hal ini pengirim/konsumen suatu paket barang dapat menggugat pelaku usaha atas hilangnya paket pada saat pengiriman.

Dalam Pasal 468 menyatakan bahwa “persetujuan pengangkutan, si pengangkut wajib untuk menjaga keselamatan barang yang diangkut mulai dari diterimanya barang sampai diserahkan barang tersebut. apabila barang tidak dapat diserahkan atau ada kerusakan maka pengangkut wajib untuk melakukan ganti kerugian”.

Dapat disimpulkan berdasarkan kasus yang penulis bahas pada penulisan ini, PT. JNE sebagai pelaku usaha ekspedisi/perusahaan penyedia jasa pengiriman barang adalah sebagai ekspediter berdasarkan KUHD. PT. JNE bertanggung jawab sebagaimana yang sudah ditulis pada pasal-pasal diatas, yaitu menjamin keamanan dan keselamatan paket barang kiriman, mengganti kerugian yang timbul akibat kelalaian/kesalahan pihak PT. JNE. Konsumen sebagai pengguna jasa berhak mengajukan gugatan/meminta kompensasi apabila terjadi perselisihan yang disebabkan oleh pihak pelaku usaha/perusahaan penyedia jasa.

Dalam UU Perlindungan Konsumen disebutkan bagi pelaku usaha/perusahaan yang ingkar janji tidak melaksanakan kewajibannya berarti telah melanggar hak konsumen. Oleh sebab itu perusahaan penyedia jasa harus menanggung ganti rugi kepada konsumen pengguna jasa. Dimana konsumen ini adalah pihak yang mengalami

kerugian. Hal ini sebagaimana yang telah disebutkan dalam Pasal 19 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen, isinya yaitu: “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi sebagaimana dimaksud bisa berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Akibat tidak dilaksanakannya pertanggungjawaban pemberian ganti rugi dari pelaku usaha sesuai Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen, pelaku usaha dikenakan sanksi yaitu berupa hukuman yang bersifat administratif oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mengacu pada Pasal 60 Ayat 2 UU Perlindungan Konsumen, yaitu pelaku usaha diharuskan membayar kompensasi ganti rugi maksimal sampai dengan Rp. 200.000.000,-.

Tanggung jawab PT. JNE Kediri Terhadap Kerugian Yang Dialami Oleh Pengguna Jasa

Pertanggungjawaban PT. JNE apabila tidak sesuai dengan apa yang di janjikan dalam proses pengantaran paket barang kiriman terutama atas kejadian hilangnya paket barang kiriman, PT. JNE memberikan kompensasi ganti rugi sebesar paling banyak 10 (sepuluh) kali lipat dari ongkos kirim yang dibayarkan *shipper*/pengirim sesuai dengan layanan jasa yang dipilih. Untuk kiriman paket barang kategori *high value*, disarankan kepada *shipper*/pengirim untuk

mengasuransikan barang kirimannya. Untuk kiriman paket barang yang diasuransikan, ganti rugi atas kehilangan barang dibayarkan secara utuh berdasarkan nominal barang yang sebenarnya termasuk yang tertulis dalam form pemakaian jasa asuransi atau kompensasi yang dibayarkan untuk barang yang sejenis. Biaya asuransi dibayarkan sendiri oleh *shipper* pada saat paket diasuransikan. Apabila PT. JNE dapat membuktikan dengan benar dan jelas bahwa kesalahan tersebut bukan kesalahan PT. JNE, tetapi merupakan akibat dari kelalaian dan kesalahan pihak *shipper*/pengirim barang atau karena adanya kejadian yang tidak terduga yang menyebabkan paket barang kiriman tidak terkirim ke alamat yang dituju. Hal ini bukan karena kesalahan PT. JNE sehingga dalam hal ini *shipper*/pengirim tidak dapat menuntut ganti rugi. Sebagaimana dijelaskan pada Pasal 468 ayat (2) dan ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang bahwa “Pengangkut wajib mengganti segala kerugian yang disebabkan karena barang tidak dapat diserahkan, seluruhnya atau sebagian, atau karena terjadi kerusakan pada barang, kecuali dapat dibuktikan bahwa tidak terkirimnya barang atau kerusakan tersebut disebabkan oleh suatu bencana yang tidak dapat dicegah atau dihindarkan, atau cacat barang, atau karena kesalahan pengirim dan ia bertanggung jawab atas semua perbuatan mereka, yang mempekerjakan, dan pada semua sarana prasarana yang digunakan dalam proses pengangkutan”.

Oleh karena itu, apabila asas tanggung jawab pengangkut atas penyerahan barang dikaitkan dengan Pasal 468 (2) KUHD, maka pengangkut dianggap bertanggung jawab penuh atas segala kerugian yang timbul dari pelaksanaannya.

pengiriman, tetapi membebaskan pengirim barang jika perusahaan berhasil membuktikan tidak bersalah. “Tidak bersalah” berarti kesalahan yang menyebabkan konsumen pengguna jasa rugi bukan karena kesalahan PT. JNE, Namun pembuktian atas kejadian tersebut tetap berada pada PT. JNE sebagai perusahaan penyedia jasa ekspedisi/pengiriman paket dan bukan pada konsumen. Konsumen hanya menyatakan mengalami rugi dalam penyerahan barang yang diselenggarakan oleh PT. JNE

Dalam hal wewenang, PT. JNE Kediri selalu berkomunikasi kepada perusahaan yang menaungi, PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Jakarta Pusat Mengenai tuntutan atau penggantian kerugian yang akan dicairkan, jika terjadi paket kiriman hilang, maka pengemudi melapor kepada kepada supervisor yang bertanggung jawab. pasca produksi PT. JNE Kediri selanjutnya akan dikirim ke PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Jakarta Pusat meminta untuk mempertimbangkan tuntutan atau ganti rugi dan kemudian PT. JNE Kediri mengirimkan permohonan keringanan klaim beserta dokumen perjalanan, bukti keterlambatan, dan bukti tanda tangan dari pengemudi yang bersangkutan selama dalam perjalanan. Dapat dikatakan PT. JNE Kediri hanya akan menindaklanjuti klaim dari konsumen berdasarkan surat jalan dan Riwayat perjalanan paket yang dibawa kembali pengemudi kepada perusahaan ekspedisi, ini berarti informasi penerima dan pengemudi dicantumkan dalam dokumen perjalanan, yaitu dengan/tanpa penundaan atau kargo yang rusak. kemasan. Untuk pengiriman, surat muatan ditandatangani oleh kedua belah pihak.

Upaya Penyelesaian yang Dilakukan Oleh Pengguna Jasa Atas Kerugian yang Disebabkan Oleh Kelalaian dari Pihak PT. JNE Kediri

Kasus kehilangan paket oleh konsumen merupakan perbuatan pelanggaran dalam perjanjian pengiriman karena hak konsumen tidak terpenuhi. Konsumen dapat mengajukan tuntutan ganti rugi kepada PT. JNE. Pengajuan ganti rugi harus diajukan langsung dengan ditulis pada form pengajuan klaim dan dikirimkan ke kantor PT. JNE selambat lambatnya 14 (empat belas) hari kerja setelah paket barang kiriman dinyatakan hilang oleh pihak PT. JNE. Pengajuan ganti rugi tidak akan dilayani sebelum konsumen melunasi biaya yang timbul pada saat pengiriman barang. Jumlah ganti rugi dapat ditentukan setelah PT. JNE melakukan investigasi terhadap paket kiriman yang telah dinyatakan hilang.

Dalam penelitian ini para pihak yaitu perusahaan penyedia jasa ekspedisi yakni PT. JNE Kediri dan pengguna/konsumen yang mengalami kerugian akibat dari kehilangan paket kiriman. Pelaksanaan perjanjian pengiriman antar PT. JNE Kediri dengan pengguna/konsumen sudah sesuai dengan standar layanan pihak PT. JNE Kediri. Pihak JNE Kediri telah menunjukkan itikad baik dengan memberitahukan kepada pengguna/konsumen mengenai paket kiriman yang dinyatakan hilang dan setelah dilakukan investigasi dinyatakan murni merupakan kesalahan pihak PT. JNE. Selanjutnya pihak PT. JNE menyampaikan kepada pengguna/konsumen untuk mengajukan klaim ganti rugi atas paket kirimannya yang hilang.

Dalam hal ini PT. JNE Kediri sudah bertindak sangat kooperatif dan

bertanggung jawab penuh terhadap konsumen yang mengalami kehilangan paket. Pertanggungjawaban perusahaan penyedia layanan jasa sebagai pelaku usaha merupakan Batasan ukuran kepuasan konsumen, pelaku usaha akan selalu berupaya yang terbaik dalam melayani pelanggan, menjamin kerahasiaan pada setiap data yang dikirim dari pengiriman surat dan barang ke tujuan masing-masing sesuai waktu yang dijanjikan. Selain daripada itu, kesenangan pelanggan pemakai layanan ekspedisi paket juga dilihat dari kepatuhan PT. JNE Kediri dalam memberikan penggantian kerugian kepada pelanggan apabila paket barang kirimannya hilang.

Kesimpulan

1. Pelanggan ekspedisi/ jasa pengantaran barang di PT. JNE Kediri secara hukum dilindungi dalam pasal 1244 dan 1245, KUHPer, selain itu dalam Pasal 86 dan 90 KUHD juga telah disebutkan tentang perlindungan bagi konsumen. Dalam Pasal 4, 7, 16, dan Pasal 45 UU Perlindungan Konsumen. Selanjutnya dalam UU Pos yang tertulis dalam Pasal 27 ayat (2), Pasal 28, Pasal 30, dan Pasal 31 juga telah diatur perlindungan terhadap konsumen pengguna jasa.
2. PT. JNE Kediri selaku perusahaan penyedia layanan ekspedisi/pengantaran barang memiliki kewajiban untuk menjaga keamanan paket kiriman selama proses pengantaran paket sampai paket tiba di tujuan. Apabila pada saat pengiriman

paket kiriman hilang, maka pihak PT. JNE berkewajiban memberi kompensasi penggantian kerugian untuk para konsumen pengguna jasa yang telah mengalami kerugian karena paket kirimannya hilang. Ganti rugi yang diberikan yaitu dengan mengganti sesuai paket kiriman yang hilang atau dengan memberi ganti rugi berupa uang yang nominalnya sama dengan paket kiriman yang hilang.

3. PT. PT. JNE Kediri sangat mengutamakan kepentingan konsumen, terutama dalam kasus kehilangan paket dan

mengupayakan penyelesaian secara kekeluargaan dengan menempuh jalur negosiasi. Sebagai pelaku usaha PT. JNE wajib menanggung kehilangan paket kiriman akibat kelalaian atau kesalahan dengan memberikan kompensasi berupa penggantian kerugian sampai dengan 10 kali dari nilai biaya pengiriman jika paket kiriman tidak diasuransikan, jika paket diasuransikan maka besarnya ganti rugi yang diberikan sesuai nominal kiriman yang diasuransikan.

Daftar Pustaka

- Hadjon, and Philipus M. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu, 1987.
- Satjipto, Raharjo. "Penyelenggaraan Keadilan Dalam Masyarakat Yang Sedang Berubah." *Jurnal Masalah Hukum* 74 (1993).
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan*

Konsumen Di Indonesia. Pertama. Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2006.

Soekanto, S. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1986.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Ed. Rev., Jakarta: Kencana, 2016.