

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang 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 akan 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>.

Pengangkutan barang dan penumpang di Indonesia meliputi darat, laut dan udara. Hal ini dikarenakan geografis Indonesia terdiri atas beribu pulau baik yang besaar, sedang maupun kecil. Jadi untuk urusan angkuran barang di dalam negeri saja ketiga jalur lalu lintas transpotasi tersebut cukup ramai, mengingat jumlah penduduk bangsa Indonesia yang hampir dua ratus jiwa tersebar di sebagian besar Kepulauan Nusantara ini. Dengan adanya barang-barang dan penumpang yang memerlukan angkutan di ketiga jalur transportasi tersebut<sup>2</sup>.

---

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

<sup>2</sup> Soegijatna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang*, (Jakarta : Rineka Cipta, 1995), hal v.

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 distributor 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 bentuk pengangkutan atau pengiriman barang adalah pengiriman melalui jasa PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE). JNE merupakan perusahaan dalam bidang kurir ekspres dan logistik yang berkantor pusat di Jakarta, Indonesia. Nama resmi adalah Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Tiki JNE) yang lebih dikenal dengan nama JNE yang merupakan salah satu perusahaan jasa kurir di Indonesia berdiri sejak tahun 1990. Tidak hanya melayani pengiriman barang dalam negeri, PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) juga menyediakan jasa pengiriman barang ke luar negeri.

Didirikannya PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) dengan jaringan yang luas dan layanan yang profesional diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang kebutuhan pengangkutan. Maka dengan berdirinya PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) dapat diharapkan juga untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang pengiriman barang dengan cara efisien, efektif, fleksibel dan seimbang.

Secara umum perjanjian diatur dalam pasal 1338 KUHPdt yang menyatakan, “Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik”<sup>3</sup>.

Salah satu jenis perjanjian yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah perjanjian pengiriman barang. Pada umumnya perjanjian dilakukan setelah timbul kata sepakat (lisan), namun ada kalanya perjanjian dibuat secara tertulis hal ini dilakukan jika perjanjian yang sama-sama telah disepakati terjadi wanprestasi maka naskah perjanjian ini bisa dijadikan sebagai alat bukti bila terjadi klaim dari salah satu pihak.

Setelah melakukan perjanjian pihak pengirim/konsumen wajib mengetahui proses-proses pengiriman barang oleh JNE yang dimulai pada saat konsumen/pengirim datang ke agen JNE dengan membawa suatu/sejumlah barang yang telah disiapkan untuk dikirim. Kemudian pihak JNE mengecek

---

<sup>3</sup> <http://pasalkuhp.blogspot.com/2016/12/kuh-perdata-pasal-1336-pasal-1337-pasal.html>

kelengkapan barang tersebut, dari jumlah barang yang akan dikirim tersebut maka akan dikeluarkan suatu dokumen atau surat perjanjian pengiriman barang yang selanjutnya harus ditandatangani oleh konsumen/pengirim, yang berarti bahwa konsumen telah menyetujui syarat-syarat baik mengenai syarat ketentuan akibat dan resiko dari pengiriman barang tersebut.

Dalam proses tersebut jika terjadi kerusakan pada barang ditinjau dari undang-undang pasal 468 KUHD ayat 1 persetujuan pengangkutan untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkutnya mulai saat diterimanya hingga diserahkan barang tersebut; ayat 2 (a) pengangkut wajib mengganti kerugian pengirim apabila diangkutnya tidak diserahkan atau rusak; ayat 2 (b) tetapi pengangkut tidak berkewajiban mengganti kerugian pengirim, bila tidak dapat diserahkan atau rusaknya barang itu disebabkan karena: suatu malapetaka yang tidak dapat dihindari terjadinya: sifat, keadaan atau cacat dari barang itu sendiri: suatu kelalaian atau kesalahan si pengirim sendiri; ayat 3 pengangkut juga bertanggung jawab kepada: segala perbuatan mereka yang dipekerjakan bagi kepentingan pengangkut itu: sifat, keadaan atau cacat dari barang itu sendiri: segala barang (alat-alat) yang dipakainya untuk menyelenggarakan pengangkutan itu<sup>4</sup>.

Seperti kita ketahui pihak JNE menyediakan cara untuk meminta ganti rugi atau klaim jadi konsumen tak perlu khawatir untuk meminta ganti rugi tetapi dalam hal mengajukan klaim ada beberapa syarat juga yang membuat konsumen menjadi kewalahan atau kesusahan bukan kah seharusnya dalam mengajukan

---

<sup>4</sup><http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/64240/Chapter%20II.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

klaim konsumen tidak dipersulit lagi karena sudah dirugikan dalam waktu atau barang yang rusak ditambah lagi dengan system pengajuan klaim yang memang tidak mudah dan dapat ganti ruginya juga tidak seberapa apabila dibandingkan dengan harga sesungguhnya.

Setelah pihak JNE memberikan ganti rugi terhadap konsumen yang dirugikan. Seharusnya pihak JNE memberikan kepercayaan terhadap konsumen dengan menggunakan jaminan bahwa tidak akan terulangnya kembali kejadian tersebut. Karena apabila kejadian tersebut akan terulang kembali dan terulang terus menerus kepada konsumen lainnya ini juga akan sangat merugikan bukan hanya konsumen tetapi pelaku usaha juga akan dirugikan karena kepercayaan yang dimiliki konsumennya akan berkurang.

Konsumen dalam hal seperti ini juga harus berani dalam mengajukan atau menuntut hak yang dimilikinya serta mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa seperti yang Tertulis dalam undang-undang yang ada yaitu undang-undang nomer 8 tahun 1999 mengenai Perlindungan konsumen *bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh kembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab.*

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk menganalisis lebih jauh tentang permasalahan-permasalahan yang timbul, maka penulis mengambil judul skripsi **“TANGGUNG JAWAB PT. TIKI JALUR**

## **NUGRAHA EKA KURIR (JNE) BERDASARKAN UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI SEMARANG.”**

### **B. Rumusan masalah**

Untuk memudahkan dalam pencapaian tujuan pembahasannya, maka dari masalah pokok itu maka penulis merumuskan berbagai permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur pengiriman PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) berdasarkan UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlingungan Konsumen ?
2. Bagaimana tanggung jawab PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) atas keterlambatan, kehilangan dan kerusakan barang paket kiriman berdasarkan UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dalam penulisan skripsi ini, tujuan pokok yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui prosedur pengiriman di PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKA KURIR (JNE) terhadap kiriman barang.
2. Untuk mengetahui tanggung jawab PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKA KURIR (JNE) atas kiriman-kiraiman paket yang mengalami keterlambatan, kehilangan ataupun kerusakan pada kiriman tersebut.

### **D. Kegunaan penelitian**

#### **1. Kegunaan Teoritis.**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembangan PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR tentang tujuan

alur prosedur pengiriman paket PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR terhadap konsumen, dari agen atau sub agen atau counter sampai ke tangan penerima akhir. Serta memberi informasi kepada masyarakat mengenai tanggung jawab PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR terhadap paket pengiriman yang rusak maupun hilang. maka pelanggan harus melakukan prosedur komplain yang tertera pada PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR untuk menyelesaikan masalah tersebut.

## **2. Kegunaan praktis**

### **1) Bagi Masyarakat.**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi bagi masyarakat mengenai tanggung jawab PT JALUR NUGRAHA EKA KURIR (JNE) manakala ada suatu paket kiriman yang hilang maupun rusak..

### **2) Bagi PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE).**

Dalam hal ini PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) dapat memberikan info atau prosedur perjanjian yang berkaitan dengan pengiriman jasa atau barang kepada pengirim

### **3) Bagi Pemerintah.**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pemerintah untuk memberikan pengaturan perlindungan konsumen atau perlindungan perusahaan yang lebih jelas.

## **E. Terminologi**

Untuk menghindari kesalahan dalam memahami judul penelitian, maka penulis perlu untuk menjelaskan maksud judul penelitian “**Tanggung Jawab PT. JALUR NUGRAHA EKA KURIR (JNE) Indonesia atas kerusakan, kehilangan dan keterlambatan barang/paket kiriman**”. Adapun penjelasan untuk masing-masing istilah tersebut adalah:

### **1. Tanggung Jawab**

Tanggung jawab menurut kamus besar Bahasa Indonesia adalah keadaan dimana wajib menanggung segala sesuatu, sehingga berkewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya.

### **2. Kerusakan**

Kerusakan menurut kamus besar Bahasa Indonesia adalah Nomina (kata benda) perihal rusak: kerusakan itu sukar diperbaiki.

### **3. Hilang**

Definisi hilang menurut kamus ekabahasa resmi Bahasa Indonesia definisi dari Hilang adalah sebagai berikut. Definisi Kata Hilang hi.langVerba (kata kerja) (1) tidak ada lagi; lenyap; tidak kelihatan.

### **4. Barang/paket kiriman**

Barang/paket kiriman menurut kamus besar Bahasa Indonesia adalah (segala sesuatu yg berwujud atau berjasad) yang berbentuk benda mati.

## **F. Metodologi Penelitian**

### **1. Pendekatan Penelitian**

Metode pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian adalah metode pendekatan yuridis empiris, yang secara deduktif dimulai dari analisa pasal – pasal KUHD, KUHPerdara, yang mengatur hal – hal yang menjadi permasalahan diatas kemudian dilanjutkan dengan penelitian lapangan, dimana peneliti melakukan penelitian secara langsung dan menanyakan langsung kepada narasumber.

Metode pendekatan diatas digunakan dengan mengingat bahwa permasalahan yang diteliti berkisar pada peraturan perundang undangan yaitu hubungan peraturang satu dengan peraturan yang lainnya serta kaitannya dengan penerapannya dalam praktek<sup>5</sup> dan bukti nyata atas apa yang terjadi bila terjadi kehilangan atau kerusakan pada barang yang dikirim

Pada dasarnya metode pendekatan yang penulis pergunakan dalam penelitian ini, selain mempergunakan asas dan prinsip ilmu hukum dalam meninjau, melihat, serta menelaah permasalahannya juga menggunakan faktor empiris.

Penelitian hukum yuridis empiris mencakup :

- a. Penelitian terhadap asas hukum
- b. Penelitian pelaksanaan perundang – undangan
- c. Melakukan penelitian lapangan, dengan cara wawancara para responden.

---

<sup>5</sup> Ronny Hanitijo Doemitro,SH. *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta:Ghalia Indonesia, 1988) hal 97

## **2. Jenis Penelitian**

Dalam menyusun karya ilmiah ini spesifikasi penelitian yang dipakai ialah penelitian yang bersifat deskriptif dan analitis. Penelitian semacam itu bertujuan untuk menggambarkan realistik atau kenyataan yang ada dan dilakukan penganalisaan guna pemecahan masalah tersebut<sup>6</sup>.

## **3. Sumber Data**

Sumber data adalah subyek darimana data yang diperlukan dalam suatu penelitian dapat di peroleh. Dalam penelitian ini sumber data yang dipergunakan adalah :

### **a. Data primer**

Mencari dan mengumpulkan data survey lapangan pada obyek penelitian dengan mempersiapkan terlebih dahulu pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan sebagai pedoman menyusun laporan.

### **b. Data sekunder**

Data Sekunder adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber primer. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen<sup>7</sup>.

Data sekunder dikelompokkan menjadi:

#### 1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang mengikat.

Bahan hukum primer yang digunakan.

##### a. Al-Quran;

---

<sup>6</sup> Burhan Ashofa, *Metode penelitian hukum*, (Jakarta Rhieka Cipta, 2001), hal 124.

<sup>7</sup> Ronny Hanintjo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*. (PT Ghalia INDONESIA : Jakarta,1990), hlm. 94

- b. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
  - c. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
  - d. *Burgelijk Wetboek*
- 2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer.

- a. Buku dan diktat mengenai Perlindungan Konsumen.
  - b. Karya ilmiah lain (skripsi) atau bisa juga tesis.
  - c. Dokumen dokumen dan arsip serta artikel jurnal baik cetak maupun online.
  - d. Hasil karya ilmiah para sarjana
- 3) Bahan hukum tersier

Bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder.

- a. Kamus hukum
- b. Kamus Ilmiah populer
- c. Kamus Besar Bahasa Indonesia

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

##### **a. Observasi**

Pengamatan langsung adalah kegiatan mengamati secara langsung kegiatan yang ada di lapangan dalam hal ini khususnya di PT. JALUR NUGRAHA EKA KURIR (JNE) Kota Semarang.

### **b. Wawancara**

Wawancara adalah bertanya langsung secara bebas terpimpin kepada responden dengan mempersiapkan daftar pertanyaan.

### **c. Studi kasus**

Teknik pengumpulan data dengan cara membaca literature-literature dan dokumen yang di peroleh dari PT.JALUR NUGRAHA EKA KRIR (JNE) Kota Semarang.

## **G. Lokasi Penelitian**

Adapun lokasi yang menjadi obyek penelitian adalah kantor pusat PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKA KURIR di jalan Kumusdasmoro No.5 Kota Semarang, sehingga dengan demikian akan memperoleh penulis untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan.

## **H. Metode analisis data**

Metode analisis yang digunakan adalah kualitatif menurut Soerjono Soekamto, metode kualitatif adalah suatu tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif-analisis. Yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan, dan juga perilakunya yang nyata, diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. Metode kualitatif digunakan bukan semata-mata untuk mengungkapkan kebenaran belaka, akan tetapi untuk memahami kebenaran

tersebut<sup>8</sup>. Peneliti hanya menguraikan atau menganalisa dengan kalimat tidak dengan angka.

## **I. Sitematika Penulisan**

Dalam penyusunan skripsi ini dibagi menjadi 4 (empat) bab dan tiap-tiap bab dibagi menjadi sub-sub bab sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Di dalam bab ini diuraikan mengenai penganalisaan masalah yang akan dibahas. Dimana tinjauan pustaka ini berisikan Tinjauan Umum Mengenai Perlindungan Konsumen, Tinjauan Umum Mengenai Pengangkutan, Tinjauan Umum Mengenai Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pengiriman Barang, Tinjauan Umum Mengenai Perjanjian dan Perjanjian Dalam Perspektif Islam

### **BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisi pokok permasalahan yang akan dibahas berdasarkan rumusan masalah, yaitu prosedur pengiriman PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR

---

<sup>8</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Universitas Indonesia Press: Jakarta, 1986), hal 250.

(JNE) terhadap konsumen dan tanggung jawab PT TIKI  
JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) atas  
keterlambatan, kehilangan dan kerusakan barang paket?

#### BAB IV : PENUTUP

Bab ini merupakan akhir dari penulisan hukum, yang berisi  
kesimpulan dan saran dari penulis berdasarkan pembahasan  
yang telah dilakukan.