

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi yang semakin modern, segala bentuk kegiatan menjadi lebih mudah, segala macam kegiatan yang dilakukan mulai dari penyedia jasa transportasi atau pengangkutan barang, ketika melakukan transportasi tidak mengalami kesulitan, bahkan dalam pengiriman barang, layanan transportasi dapat menjangkau apa saja. Proses pengiriman juga menghemat biaya dan memudahkan aktivitas sehari-hari masyarakat, sehingga masyarakat berhak memilih jasa pengiriman, salah satunya PT. JNE Express yang menyediakan jasa transportasi, untuk mengirim barang dan/atau dokumen.<sup>1</sup>

Segala bentuk layanan yang diberikan oleh PT. JNE Express dilakukan dalam satu sistem sehingga memudahkan masyarakat dalam proses pengiriman barang, terlebih karena teknologi yang canggih semakin memudahkan masyarakat tidak perlu menempuh perjalanan ribuan kilometer untuk mencari agen PT. JNE Express karena bisa diantar lewat android, ios dan aplikasi web sesuai pesanan. Oleh karena itu, freight forwarder JNE Express berperan penting dalam pengangkutan dan pengiriman barang dari asal pengirim ke penerima barang.<sup>2</sup>

Pengirim barang pada PT. JNE Express telah menyepakati terlebih dahulu kesepakatan pada saat pengiriman atau pengangkutan barang. Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana satu orang berjanji kepada orang lain atau dua orang saling

---

<sup>1</sup> Dinar C. Putri. *Tanggung Jawab Hukum, Pengangkutan, Hubungan Hukum Antara Pengirim dan Pengangkut*. Sukarta. 2019. hlm., 2-3

<sup>2</sup> Ibid. hlm,1

berjanji untuk melakukan sesuatu, kemudian timbul hubungan hukum antara kedua orang itu dari perjanjian itu.<sup>3</sup>

Industri transportasi saat ini berkembang sangat pesat, terlihat dari semakin banyaknya transaksi perdagangan yang tidak hanya melibatkan suatu kota, tetapi sudah melibatkan daerah/kawasan. Untuk memperlancar transaksi perdagangan antar wilayah/wilayah masyarakat perlu menggunakan jasa angkutan/ekspedisi. Transportasi adalah kegiatan memindahkan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan darat, air, atau udara.

Dalam industri transportasi terdapat hubungan hak dan kewajiban yaitu antara pengangkut dan pengirim. Hubungan ini terjadi karena tindakan, peristiwa atau keadaan selama transportasi. Dalam penyelenggaraan pengangkutan, keselamatan barang yang diangkut pada dasarnya menjadi tanggung jawab perusahaan angkutan barang. Kewajiban utama pengangkut adalah menjaga keselamatan barang atau penumpang yang diangkutnya sampai mencapai tujuan yang telah disepakati, dan pengangkut juga berhak memungut biaya pengangkutan yang diselenggarakan olehnya. Oleh karena itu, pengirim penumpang atau barang di sini juga harus membayar biaya transportasi sesuai kesepakatan dengan pihak pengangkut. Pada dasarnya dalam transportasi ada ekspediter, ekspediter adalah orang yang berusaha menyediakan/melayani pengangkutan dan pengiriman barang.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Ibid. hlm., 3

<sup>4</sup> Fida Amira [fidaamira17@gmail.com](mailto:fidaamira17@gmail.com). *Logistik, jasa kurir, Ganti Rugi, Tanggung Jawab Perusahaan*. Surakarta. 2016. hlm., 118

Setelah terjadinya kesepakatan perjanjian pengiriman barang antara pihak pengirim dan PT. JNE Express maka timbullah hubungan hukum antara PT. JNE Express dan pengirim untuk melakukan hak dan kewajibannya. Hak pihak PT. JNE Express yaitu menerima ongkos dan informasi yang jelas mengenai barang yang akan dikirim dan hak pengirim yaitu memastikan barang kirimannya itu sampai selamat kepada penerima sedangkan kewajiban PT. JNE Express adalah mengangkut dan mengirimkan barang dari tempat satu ke tempat yang lain dengan selamat, dan kewajiban pengirim yaitu memberikan biaya pengiriman yang telah disepakati serta menyerahkan barang yang dikirim pada alamat tujuan yang jelas.

Apabila dalam pengiriman barang salah satu pihak tidak memenuhi kewajiban seperti yang telah di sepakati maka dapat dipertanggungjawabkan atas dasar wanprestasi dan apabila salah satu pihak tidak melaksanakan sesuai peraturan yang berlaku maka ia harus bertanggung jawab berdasar karena tidak beritikad baik dan kurangnya kehati-hatian dalam kerusakan pada barang pengiriman maka salah satu pihak tersebut harus bertanggung jawab secara hukum dan mengganti atas kerugian barang.<sup>5</sup>

Adapun yang dimaksud dengan freight forwarder adalah perantara yang bersedia melayani pengangkutan dan barang. Seorang pengirim barang dalam melaksanakan tugasnya mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk mengantarkan barang- barang yang diterimanya untuk dikirimkan dengan rapi dan secepat mungkin, dengan memperhatikan segala cara yang dimilikinya untuk menjamin penyerahan yang baik. Perjanjian Ekspedisi adalah suatu perjanjian timbal balik antara pengangkut barang

---

<sup>5</sup> Dinar C. Putri, op.cit.,hlm., 3-4

dan pengirim, dimana pengangkut wajib mencari pengangkut yang baik untuk pengirim, dan pengirim wajib membayar kepada pengangkut barang. Pengirim parcel /PT.JNE Express biasanya mengirimkan barang dengan berbagai macam isi dalam pengangkutan barang, ada yang kurang lebih, ada yang rapuh dan tidak rapuh.

Pengangkutan dalam arti luas sangat erat kaitannya dengan tanggung jawab pengangkut dalam hal terjadi kerugian. Pengguna komoditas yang menggunakan layanan JNE Express pasti akan menemui kendala dan hambatan yang berujung pada kerusakan atau kehilangan barang konsumen pada saat pengiriman barang. Hal ini terjadi karena faktor manusia (*human italy*) dan faktor alam (*force italy*). Pertanyaan tentang barang rusak dan/atau hilang sering dan sangat menarik karena banyak kasus barang hilang dan/atau rusak.

Sisi hukum, khususnya dari sisi hukum perdata dalam hukum perjanjian, masalah perlindungan hukum terhadap barang sangat erat kaitannya dengan ada tidaknya hubungan hukum antara pengirim dan penerima. hubungan hukum ini menimbulkan hak dan kewajiban antara pengangkut dan pengirim yang mengirimkan barang kepada penerima. Dengan demikian, terjamin kepastian hukum bagi pengangkut dan pengirim berkenaan dengan status hukum serta hak dan kewajibannya.<sup>6</sup>

Berdasarkan Pasal 1338 KUHPerdata berbunyi, “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya” suatu perjanjian penyerahan barang harus dilakukan dengan itikad baik dan berlaku hukum sebagaimana para pihak dalam perjanjian itu berlaku. Dalam perjanjian tersebut, masalah perlindungan hukum atas barang kiriman berkaitan

---

<sup>6</sup> Fida Amira, *op.cit.*, hlm., 118

erat dengan hubungan hukum antara pengirim dan penerima.

Dalam pengangkutan barang, salah satu hal yang harus diperhatikan adalah barang yang diangkut tidak ada yang hilang selama transit (keselamatan), jika tidak aman atau ada yang hilang, maka menjadi tanggung jawab pengangkut. Masalah risiko dalam pelaksanaan perjanjian harus tunduk pada bagian ketiga KUHPerdara, yaitu asas umum Pasal 1237 KUHPerdara “pada suatu perikatan untuk memberikan barang tersebut, barang itu menjadi tanggungan kreditur sejak perikatan lahir”. Ketentuan ini merupakan asas umum tentang resiko yang diharapkan dalam penerapan perjanjian penyerahan barang, karena sifatnya yang bersifat aturan umum, maka harus diperhatikan bersama dengan isi perjanjian yang dicapai oleh kedua belah pihak.<sup>7</sup>

Ketentuan dasar hukum tentang PT. JNE Express diatur oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Republik Indonesia tentang perlindungan konsumen. Berdasarkan undang-undang ini, operator PT.JNE Express harus menjaga kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kehilangan. Selanjutnya mengenai kemungkinan kelalaian berupa kerusakan dan kerugian. Hal itu juga dijelaskan dalam UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Dalam petikan tersebut di atas tidak disebutkan tindakan apa yang akan dilakukan oleh kantor apabila PT.JNE Express barang yang bersangkutan rusak dan/atau berkarat; sebaliknya, dinyatakan bahwa tindakan akan dilakukan dengan bekerja sama jika barang tersebut rusak dan/atau berkarat. Perlindungan konsumen didefinisikan sebagai "keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen

---

<sup>7</sup> Annisa Aprilia, Akmal, Husni Syawali. *Pengiriman Barang, Tanggung Jawab Kerugian*. Bandung. 2021. hlm., 91

dan produsen yang timbal balik dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen”.<sup>8</sup>

Jika Anda menggunakan perusahaan PT. JNE Express sebagai pengiriman barang, maka anda harus datang sendiri ke PT. JNE Express atau agen PT.JNE Express. Hal pertama yang perlu dilakukan saat mengirim paket adalah mengisi formulir pengiriman paket dan memberikannya kepada perwakilan perusahaan PT. JNE Express. Langkah selanjutnya pengirim menyerahkan barang yang akan diantarkan ke kantor PT.JNE Express. Petugas/karyawan perusahaan PT.JNE Express akan mereview form pengiriman barang dan menyiapkan barang yang akan dikirim. Setelah barang ditimbang, pegawai pengiriman barang akan menginformasikan jumlah barang yang sudah ditimbang dan biaya yang dibutuhkan.

Setelah pengirim membayar ongkos kirim, pengirim akan mengisi formulir pengiriman barang kemudian pegawai pengiriman barang akan memberikan cap pada formulir pengiriman barang tersebut dan memberikannya kepada pengirim barang sebagai bukti pengiriman barang. Setelah dibicarakan dan diberi cap, pegawai PT.JNE Express akan menerima pembayaran atas barang yang dikirim. PT. JNE Express harus selalu memberikan pelayanan yang baik dalam melayani konsumen yang akan mengirim barang.<sup>9</sup>

Berdasarkan dari latar belakang penelitian diatas, Penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan menuangkannya dalam bentuk skripsi

---

<sup>8</sup> Sidobalok. 2014. 19: *Tujuan, dan Asas Perlindungan Konsumen*

<sup>9</sup> Dinar C. Putri, *op.cit.*, hlm., 4-5

dengan judul “Tanggung Jawab PT. JNE Express Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang Yang Hilang dan Rusak Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 (Tentang Perlindungan Konsumen).”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka yang menjadi permasalahan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pertanggungjawaban pihak PT. JNE Express terhadap konsumen ketika barang mengalami kehilangan dan kerusakan?
2. Bagaimana penerapan undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen jika barang mengalami kehilangan dan kerusakan

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Sebagaimana permasalahan yang dimaksud didalam skripsi ini bermaksud:

1. Untuk memahami sifat dari hukum yang diberikan oleh PT.JNE Express kepada konsumen yang menggunakan jasa kurir dalam pengiriman paket dan barang.
2. Untuk mengetahui status perusahaan PT. JNE Express jika terjadi kehilangan dan kerusakan barang saat pengiriman barang dilakukan.
3. Untuk memahami kendala apa yang sebenarnya digunakan oleh PT. JNE Express dalam melakukan perlindungan konsumen dalam pengguna jasa pengiriman surat dan barang serta penyelesaiannya.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat-manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini

terdiridari dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

1. Secara teoritis

- a. Memberi penelitian alat yang mereka butuhkan untuk melakukan penelitian mereka dengan cara yang etis dan menyajikan temuan mereka dalam format gaya tulisan.
  - b. Mempresentasikan teori-teori yang sudah didapat dari bangku perkuliahan dan menghubungkannya dengan praktek di lapangan.
  - c. Untuk memajukan ilmu hukum secara umum maupun dalam bidang ilmu hukum terkini, perlu mempelajari literatur-literatur yang sudah ada dan memadukannya dengan ilmu hukum yang sedang berkembang di masyarakat umum. bidang ilmu hukum terkini, perlu mempelajari literatur-literatur yang sudah ada dan memadukannya dengan ilmu hukum yang sedang berkembang di masyarakat umum.
2. Untuk mendukung penerapan undang-undang perlindungan konsumen diindonesia pada hari berikutnya, temuan studi akan ditambahkan kedalam pengetahuan dan bahan.