

TANGGUNG JAWAB PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) KOTA TANJUNG BALAI TERHADAP KERUSAKAN DALAM PENGIRIMAN BARANG (STUDI DI KANTOR PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE))

Rama Dania Ritonga¹⁾, Salim Fauzi Lubis²⁾

^{1,2)}Fakultas Hukum Universitas Asahan, Jl. Ahmad Yani, Kisaran
Sumatera Utara
Email : niaritonga30@gmail.com

ABSTRAK

Dalam penelitian hukum mengenai Tanggung Jawab PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Tanjung Balai Terhadap Kerusakan Dalam Pengiriman Barang (Studi Di Kantor PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)). Isi Tanggung Jawab PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Tanjung Balai Terhadap Kerusakan Dalam Pengiriman Barang (Studi Di Kantor PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)). Pada penelitian hukum ini menggunakan metode penelitian hukum empiris dan melakukan studi Ke JNE Kota Tanjungbalai. Pada penelitian hukum ini menggunakan bahan hukum primer, yaitu : Peraturan Perundang-Undangan. Bahan hukum sekunder, yaitu : buku-buku hukum. Bahan hukum tersier, yaitu : buku-buku non hukum. Adapun mengenai tanggungjawab bagi para pelaku usaha atas kerugian konsumen ialah dalam bentuk berupa adanya rasa Tanggung jawab atas ganti kerugian terhadap suatu kerusakan barang, dan tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen. Dengan berdasarkan pada suatu tindakan yang terlambat di dalam pengiriman barang, maka satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha ialah meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.

Kata Kunci : *Tanggungjawab, Pengiriman Barang, Kerusakan*

1. PENDAHULUAN

Jalur Nugraha Ekakurir atau sering dikenal dengan JNE adalah sebuah organisasi yang bergerak di bidang jasa angkutan logistik yang berpusat di Jakarta. Dengan nama asli yang diberi label Tiki Jalur Nugraha Ekakurir adalah perusahaan angkutan terbesar di Indonesia. Perusahaan ini pertama kali diciptakan pada 26 November 1990 dengan nama PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir dengan bantuan Soeprapto Suparno. Pada awal berdirinya, perusahaan ini bernama PT Citra van Titipan Kilat (TiKi). Tiki sendiri ialah perusahaan transportasi internasional.

Salah satu usaha yang bergerak dibidang jasa pengiriman adalah PT. JNE *Express Across Nations*. JNE adalah salah satu operator logistik paling terkenal dan terluas di Indonesia dan memiliki banyak pelanggan dan dipertimbangkan dengan baik dengan bantuan para pesaingnya yang juga bergerak di bidang yang sama. JNE melayani pengiriman didalam bentuk paket, dokumen, kendaraan, dll.

Didalam dunia perdagangan, posisi transportasi sangat kritis bukan lagi hanya sebagai alat bantu, akan tetapi alat yang mesti membawa benda yang diperdagangkan dari produsen ke pelanggan, tetapi juga sebagai potensi demi mengidentifikasi tarif benda tersebut. Oleh karena ini, demi kepentingan perdagangan, setiap cabang JNE biasanya akan berupaya demi mendapatkan angkutan dengan frekuensi tinggi dengan biaya pengangkutan yang rendah. Demi ini semua diperlukan pengaturan lalu lintas baik darat, laut dan udara, pedoman yang selain mengatur ketertiban dan keamanan, juga mengatur hubungan produsen dan pelanggan. (Achmad Ichsan, 1981 : 404)

Berdasarkan survey yang dilakukan diketahui bahwa kelebihan JNE terletak pada agen JNE yang mudah dijangkau. Perihal ini sangat memudahkan masyarakat demi menggunakan jasa pengiriman dengan bantuan JNE berbeda dengan penyedia jasa pengiriman lainnya. Namun, banyak pembeli yang merasa

kecewa dengan layanan yang diberikan oleh JNE. Kekecewaan ini disebabkan para agen bukan lagi ramah didalam melayani pelanggan. Maka kini bukan heran jika pelanggan merasa kesal dengan ketidakramahan ini menjadikan masyarakat enggan menggunakan jasa pengiriman benda. Selain layanan yang buruk, ada kendala harga yang dipatok menggunakan JNE yang lebih mahal dari tipe TIKI dan Pos Indonesia.

Ada masalah dengan harga yang ditetapkan melalui JNE yang lebih mahal jika dibandingkan dengan tipe TIKI dan Pos Indonesia. Jadi diketahui bahwa harga dan unsur-unsur yang luar biasa dari operator berdampak besar pada peningkatan kepuasan mereka ketika menggunakan layanan JNE. Jika harga ditetapkan terlalu tinggi atau pengangkut bukan lagi sebanding dengan biaya yang dibayarkan, pengangkut akan menjadikan jasa pengiriman benda menjadikan sesuatu perihal yang bukan dinikmati.

Selain biaya dan kualitas layanan yang menjadikan capaian masyarakat didalam menggunakan jasa JNE adalah bentuk pertanggung jawaban hukumnya atas penggunaan jasa JNE. Pertanggung jawaban tersebut diukur dari berbagai segi dimana pengiriman sesuatu benda tentu akan mengalami sesuatu permasalahan dikemudian hari yang bukan bisa dipastikan maka sangat perlu demi dilakukan sesuatu pertanggung jawaban hukum.

Pertanggung jawaban tersebut bisa diukur dengan pengantian kerugian apabila benda pada ketika pengiriman mengalami kerusakan atau benda bukan utuh sebagaimana pada ketika pengiriman. Perihal inilah yang menjadikan capaian masyarakat ialah pelanggan didalam menggunakan jasa JNE. Maka melalui penelitian ini diharapkan ditemukan sesuatu kepastian hukum berupa pertanggung jawaban didalam melaksanakan dan pada ketika pengiriman sesuatu benda dengan utuh. Apabila terjadi sesuatu permasalahan, maka pertanggung jawaban hukumnya.

Berlandaskan penelitian diatas maka penulis mengangkat judul ***Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Terhadap Kerusakan Benda (Studi Di Kantor PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Tanjung Balai).***

2. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Skripsi ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris yaitu dengan cara menggunakan suatu pendekatan-pendekatan melalui wawancara dari salah satu narasumber, dan pendekatan tersebut akan dijadikan sebagai data-data yang akurat dalam penelitian hukum ini.

Dari pembagian dan juga penjelasan dalam jenis penelitian hukum ini, maka data yang dicari dan diperoleh terbagi atas tiga bagian yaitu data primer, data sekunder, dan juga data tersier (yang merupakan data sebagai penunjang dari data primer dan data sekunder). (Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2010 :13).

2. Lokasi Penelitian

Penelitian hukum empiris ini, melakukan penelitian dengan cara mengambil data-data dan juga wawancara di Kantor Jasa Nugraha Ekakurir (JNE) yang terletak di Kota Tanjungbalai.

3. Sumber Data

Dalam hal ini adapun sumber data yang diperoleh dari penelitian hukum empiris ini berasal dari penjelasan-penjelasan dan juga pengumpulan data-data yang dijelaskan dengan berdasarkan suatu substansi yang berkaitan dalam penelitian hukum ini, yang dalam hal ini meliputi :

- a. Data yang diperoleh dari lapangan (*Library Research*)
- b. Data yang diperoleh dari hasil wawancara (*Kusioner Research*)

Dalam hal ini suatu pengumpulan data-data yang akurat tersebut setelah itu dikumpulkan dan juga disusun menjadi satu dengan tujuan untuk memperoleh suatu data-data yang paling akurat untuk menentukan dan juga menjawab dari suatu permasalahan-permasalahan yang ada. Adapun penelitian hukum empiris ini terbagi atas tiga data yang diperoleh yaitu :

- a. Data Primer

Dalam hal ini data primer merupakan data yang diperoleh dari suatu data-data yang akurat yang dalam hal ini mengambil dari data-data seperti yang diperoleh dari hasil wawancara di Kantor Jasa Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Tanjungbalai.

b. Data Sekunder

Data sekunder, yaitu merupakan suatu data yang memberikan berbagai macam tentang penjelasan yang mengenai data primer, yang bersumber dari ketentuan yang berada di dalam Peraturan Perundang-Undangan, buku-buku hukum, Jurnal-Jurnal hukum, skripsi-skripsi hukum, tesis-tesis huku, disertasi-disertasi hukum. (Amirudin dan Zainal Asikin, 2004 : 118-119).

c. Data Tersier

Data Tersier yaitu dari berbagai macam dokumen yang di dalamnya berisikan tentang permasalahan-permasalahan dan juga pembahasan-pembahasan yang dalam hal bersifat autentik, dan juga dapat mendukung berbagai macam data-data seperti mengenai data primer maupun data sekunder, yang meliputi Kamus, majalah, dan lain lain.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpul atau menentukan hasil suatu penelitian yang dimana sehingga nantinya dapat menjadi bahan yang bertujuan untuk menyelesaikan penelitian ini agar dapat tercapai dan terlaksana.

Maka membuktikan kebenarannya serta dapat di pertanggungjawabkan hasilnya, maka dan kebenarannya serta dan di pertanggungjawabkan dari pengumpulan data tersebut.

Dalam memporelah hasil yang diinginkan dengan cara mewawancarai salah satu orang yang benar ahli yaitu dengan cara dapat memahami terhadap Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Terhadap Kerusakan Benda (Studi Di Kantor PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Tanjung Balai).

Cara ini digunakan dan di ambil dari sampel pokok permasalahan yang ada pada penelitian hukum ini yaitu Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Terhadap Kerusakan Benda (Studi Di Kantor PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Tanjung Balai).

5. Analisis Data (*Kuantitatif*)

Dalam menganalisis data, yaitu dengan cara analisis kuantitatif yang merupakan cara untuk melakukan penelitiannya dengan menggunakan beberapa pertanyaan secara tertulis dan komperensif serta juga lengkap. Oleh karena itu pada suatu teori-teori, dan juga kaidah-kaidah serta berdasarkan pada asas-asas hukum yang berlaku.

Sehingga nantinya dari penjelasan yang ada disini akan diperoleh kesimpulan yang benar dan objektif. Pada saat melakukan suatu analisis data menghasilkan kesimpulan yang tepat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengaturan Hukum Pengirim Benda Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).

Sebagai pengguna jasa pengirim benda, pelanggan membutuhkan bentuk kepastian hukum demi melindungi kepentingannya. Penyelesaian yang dilakukan diantara pelaku usaha memuat hak dan kewajiban yang telah dipenuhi dan diperoleh masing-masing pihak. Sesuai dengan apa yang telah disebutkan sebelumnya bahwa masih sering terjadinya sesuatu kerusakan didalam melaksanakan proses pengangkutan. Masalah penundaan adalah kesalahan paling lambat yang dialami pelanggan. Apalagi jika mulai memasuki liburan atau tahun baru. *Prevalensi default* pada pelaku usaha komersial yang mengakibatkan kerugian jatuh pada bagian pembeli sebagai pengguna jasa kurir.

Pelanggan yang tersandung masalah didalam proses pengangkutan, terutama yang terlambat didalam pengiriman benda bisa memberikan kerugian materil maupun immateril. Perihal ini diantara lain karena jenis benda yang dikirim cenderung cepat kadaluarsa. Berkaitan dengan perihal tersebut, pelanggan memperoleh pengantin kerugian atas keterlambatan serta rusaknya benda waktu didalam pengiriman. Payah hukum yang bisa dilakukan demi terjadinya sesuatu pengantin kerugian maka perlindungan pelanggan sebagaimana diamanatkan didalam Pasal 4 Nomor delapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Pelanggan, berhak demi mendapatkan sesuatu ganti rugi.

Pembeli menginginkan jaminan bahwa jika benda bukan sampai tepat waktu, dia berhak mendapatkan kompensasi dari pelaku perusahaan JNE. Sebagaimana diamanatkan didalam Pasal 28 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang POS yang menyinggung tentang ganti rugi kiriman yang salah tempat, kerusakan isi perjanjian paket, informasi angkutan atau ketidaksesuaian diantara benda yang dikirim dan diterima. Manfaat dari ini penegakan hukum dengan memberikan sesuatu kepastian adalah demi memberikan

penyelesaian kepada masyarakat (pelanggan), perihal ini dikarenakan penegakan peraturan perlindungan pelanggan yang ditegakkan maka bisa berdampak pada pelaku usaha (pelaku usaha) sebagai produsen. Agar JNE berhati-hati didalam menjalankan kegiatan jasa pengiriman benda serta meningkatkan kualitas.

JNE hanya bertanggung jawab demi mengganti kerugian yang timbul akibat kerusakan atau kehilangan benda dengan menggunakan JNE, selama terjadi kerugian sedangkan benda atau dokumen tersebut masih berada di bawah kendali JNE. Penggantian kerugian terjadi jika sepenuhnya diakibatkan oleh dengan kelalaian pekerja atau agen JNE.

JNE bukan lagi bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dari peristiwa-peristiwa di atas, kerugian yang diakibatkan dan tanpa batasan pada kerugian komersial, finansial atau kerugian bukan langsung lainnya yang timbul didalam pengangkutan atau pengapalan yang dipicu oleh perihal-perihal di luar pengelolaan JNE atau kerugian atas cedera akibat kerusakan alam atau Kondisi di Luar Kendali. JNE sepenuhnya membantu harga kiriman yang hilang atau rusak, namun terdapat beberapa syarat sebagai berikut: Benda diasuransikan dan benda dijamin aman atau menggunakan kemasan kayu.

B. Tanggung Jawab Hukum Layanan Pengirim Benda Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) (Studi Kasus Jalur Nugraha Ekakurir Kota Tanjungbalai).

Tanggung jawab muncul dari kesepakatan, masing-masing dari regulasi yang dibuat para pihak. Jaminan Adanya menyatakan dibuat dengan bantuan para pihak, memunculkan hak dan tugas di setiap pihak. Hak dan kewajiban pihak-pihak ini secara hati-hati dikaitkan dengan tanggung jawab. Mereka bertanggung jawab atas semua penalti yang timbul dari penyelesaian yang telah dilakukan. Tanggung jawab melibatkan kewajiban demi menembus (mengganti) apa yang telah dinyatakan merugikan. Landasan pertanggung jawaban adalah tanggung jawab demi membayar ganti rugi atas tindakan yang menimbulkan kerugian dan kewajiban demi memunculkan jaminan yang telah dibuat.

Prinsip akuntabilitas ialah fase yang sangat penting dari perlindungan pelanggan, khususnya didalam hak pelindung. Gagasan

terkenal yang terkait dengan kewajiban pelaku usaha komersial bisa menjadikan dinamis didalam praktiknya sebagai berikut:

1. Prinsip Tanggung Jawab Berlandaskan (tanggung jawab atas kesalahan). Ajaran ini menyatakan bahwa seseorang hanya bisa dianggap bersalah jika ada kesalahan yang berasal dari pengugat. Jika penggugat gagal membuktikan kesalahan tergugat, gugatan gagal.
2. Asas demi Selalu Bertanggung Jawab (ajaran praduga kewajiban). Prinsip ini menyatakan bahwa terdakwa bertanggung jawab secara terus menerus, hingga bisa dibuktikan bahwa sebelumnya terdakwa sudah bukan bertanggung jawab.
3. Prinsip Anggapan Bukan Selalu Bertanggung Jawab. Prinsip praduga sekarang bukan selalu mesti bertanggung jawab hanya diakui didalam lingkup transaksi pembeli yang pasti terbatas, yang mana pelaku usaha biasanya bukan bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pelanggan. Ini karena kemungkinan bahwa klien akan berjalan kesalahan.
4. The precept of absolute duty (libility ketat), didalam prinsip ini kesalahan diputuskan bukan sebagai faktor pengenalan, namun ada pengecualian yang memungkinkan demi dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya didalam keadaan majeure.
5. Prinsip Kewajiban dengan Pembatasan. Prinsip akuntabilitas dan akuntabilitas secara rutin dilakukan oleh para pelaku usaha komersial demi membatasi beban tugas yang mesti diembannya.

Pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Pelanggan, secara khusus diatur didalam BAB VI mulai dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 dengan memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) Nomor 8 Tahun 1999. Mengenai Perlindungan Pelanggan, bisa dilihat bahwa tugas dari pelaku usaha terdiri dari :

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan,
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran,
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian pelanggan.

Sekiranya didalam pelaksanaan pengiriman sesuatu benda, terjadi sesuatu kerusakan yang disebabkan oleh pengantar sesuatu benda ialah pihak dari perusahaan JNE ini sendiri dengan menyebabkan kerugian kepada pengirim atau penerima benda maka masalah ini menjadikan tanggung jawab pengangkut, sesuai dengan yang dinyatakan didalam Pasal 91 KUHD, pengangkut dan pemilik angkutan mesti menanggungnya. Semua kerusakan yang terjadi pada benda dan lain-lain setelah mereka menerima benda ini dari pengangkut, karena kerusakan yang disebabkan oleh kecacatan pada benda ini sendiri, kerana keadaan lain, atau kerana kesalahan atau kelalaian pengirim atau ekspeditor. Perusakan sesuatu benda bukan sepenuhnya dibuat pengangkut bertanggung jawab kerana benda tersebut kemungkinan sudah memiliki kecacatan sebelum diberikan kepada pembawa demi dihantar, oleh ini sebelum pengirim biasanya melaksanakan pemeriksaan sebelum pengirim mengambil sesuatu benda perlunya dilakukan sesuatu pengecekan atas benda yang akan diterima. Maka bisa dipastikan letak kesalahan pada benda yang akan dikirim. Benda yang akan dikirim perlu dibuka dan dicek secara bersama diantara pemilik sesuatu benda dengan benda yang akan dikirim.

Pada dasarnya, semua perkara yang berkaitan dengan kerugian pelanggan yang disebabkan oleh jasa pengirim benda sebagai pembawa wajib memberikan tanggungjawab atas kesalahan yang mereka buat tetapi didalam perihal ini terdapat batasan tertentu yang membataskan bahawa pembawa bukan bertanggung jawab atas kerugian tersebut, sesuai dengan apa yang telah dinyatakan. Secara teorinya, tanggungjawab berlandaskan jenis hubungan hukum atau peristiwa yang bisa dibedakan atas: Tanggungjawab atas dasar kesalahan yang bisa dilahirkan kerana janji yang dipungkiri, berlakunya tindakan yang melanggar undang-undang, tindakan yang bukan berhati-hati. Tanggungjawab atas dasar resiko, adalah tanggungjawab yang mesti dipikul sebagai risiko yang mesti ditanggung oleh seorang pengusaha demi kegiatan usaha jasa pengiriman benda.

Kedua masalah ini memiliki akibat dan akibat yang berbeda didalam memenuhi tanggungjawab, berikut perihal-perihal yang

berkaitan dengan prosedur pengangkutan sesuatu benda. Pengangkut memiliki kewajiban demi memenuhi tanggungjawabnya kepada pelanggan mengenai perihal-perihal yang bukan diinginkan demi benda yang dikirim. Bidang tanggungjawab pengangkut terbatas pada pasal 1247 KUHD dan pasal 1248 KUHD, ialah: Kerugian adalah kerugian yang bisa dianggarkan secara wajar pada kerusakan sesuatu benda. Kerugian ini adalah akibat langsung dari bukan melaksanakan kontrak pengangkutan. PT JNE juga pernah mengalami perihal-perihal yang sering terjadi didalam usaha pengirim benda, tetapi demi bisa memenuhi perihal-perihal tersebut perlu adanya sesuatu pembuktian didalam dan pada ketika dilakukannya pengiriman sesuatu benda.

Pelanggan yang mengalami masalah didalam proses penghantaran, terutama didalam kelewatan benda, bisa mengalami kerugian material dan imateril. Perihal ini sebagian disebabkan oleh fakta bahawa jenis benda yang dikirim cenderung cepat habis masa berlaku sesuatu benda, atau benda menjadikannya bukan berguna atau kurang berguna jika bukan diterima tepat pada waktunya. Didalam perihal ini, pelanggan mesti menerima kompensasi dari pelaku usaha sebagai sarana perlindungan hukum oleh pelanggan sebagaimana diamanatkan oleh Pasal 4 Nomor 8 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Pelanggan adalah hak pelanggan demi mendapatkan pengantin kerugian atas keterlambatan waktu didalam pengiriman. Karena benda yang dikirim bisa berupa makanan yang memiliki batas waktu demi dikonsumsi. Apabila terjadinya sesuatu kerusakan sesuatu benda ketika benda tersebut sampai pada tujuan maka pertanggung jawaban secara hukum berlandaskan isi perjanjian yang disepekatkan menurut hukum Perdata dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Pelanggan.

Beban bukti terletak pada pembawa, bukan pihak yang cedera. Pihak yang terkilan hanya menunjukkan bahawa ada kerugian yang dialami didalam pengangkutan yang dilakukan oleh syarikat penerbangan. KUHD juga mematuhi prinsip tanggungjawab kerana anggapan. Jika benda yang diangkut bukan diserahkan sebagian atau seluruhnya atau rusak, pengangkut bertanggung jawab demi memberi kompensasi kepada pengirim, kecuali

dia bisa membuktikan sebaliknya sebagaimana diatur didalam Pasal 468 ayat (1) KUHP bahwa benda bukan diserahkan sebagian atau seluruhnya atau kerusakan disebabkan oleh kejadian ini. yang bukan bisa dielakkan atau yang bukan bisa dielakkan berlaku. Oleh ini, syarikat penerbangan bertanggungjawab atas segala kerugian yang berlaku didalam operasi pengangkutan, tetapi jika syarikat penerbangan berjaya membuktikan bahawa dia bukan bersalah/cuai, dia dibebaskan dari tanggung jawab. Liabiliti Mutlak (Liabiliti Tanpa Kesalahan, Liabiliti Mutlak, Tanggung jawab Yang Ketat) Menurut prinsip ini, perusahaan jasa pengangkutan mesti bertanggungjawab atas segala kerugian yang berlaku didalam pengangkutan yang dilakukan tanpa perlu membuktikan sama ada terdapat kesalahan didalam kegiatan pengangkutan sesuatu benda tersebut atau bukan. Prinsip ini bukan mengenali beban pembuktian dan unsur kesalahan bukan perlu dipersoalkan. Pengangkut kemungkinan bukan bebas dari tanggungjawab atas sebab apa pun yang menyebabkan kerugian ini.

Pertanggung jawaban hukum atas layanan JNE ialah Pelanggan memerlukan jaminan bahwa jika benda bukan tiba tepat waktu, dia berhak mendapat pergantian kerugian dari pelaku usaha JNE. Sesuai dengan apa yang diamanatkan didalam Pasal 28 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, ini adalah mengenai kompensasi pengiriman yang hilang, kerusakan isi paket, pengiriman terlambat atas sesuatu benda yang dikirim dan diterima. Manfaat dari aspek penegakan hukum perlindungan pelanggan adalah demi memberikan kepastian hukum kepada masyarakat (pelanggan), karena dengan menerapkan penegakan hukum perlindungan pelanggan maka dampak hukum terhadap perusahaan (pelaku usaha) sebagai perusahaan pengiriman benda tentu akan menjaga nama baik serta kualitas layanan didalam melaksanakan kegiatan pengiriman sesuatu benda.

JNE hanya bertanggung jawab demi mengganti kerugian yang dialami Shipper akibat perusakan atau kehilangan dari pengirim dokumen atau benda oleh JNE sepanjang kerugian tersebut terjadi ketika benda atau dokumen masih berada didalam pengawasan JNE, dengan catatan bahwa perusakan tersebut

semata-mata disebabkan karena kelalaian karyawan atau agen JNE. JNE bukan bertanggung jawab atas kerugian konsekuensi yang timbul akibat dari kejadian tersebut di atas, ialah kerugian yang termasuk serta tanpa dibatasi atas kerugian komersial, keuangan atau kerugian bukan langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi didalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh perihal-perihal yang diluar kemampuan control JNE atau kerugian atas perusakan akibat bencana alam atau Force Majeure. JNE ingin mengganti sepenuhnya nilai benda yang hilang atau rusak, tetapi ada beberapa syarat yang mesti dipenuhi atas benda yang diasuransikan atau benda yang diganti rugi atas kerusakan dan pembungkusan benda dijamin selamat atau menggunakan pembungkusan kayu tetapi demi benda yang bukan diasuransikan bukan dibungkus dengan kayu, penggantian nominal adalah berlandaskan perjanjian diantara JNE pusat dan pelanggan.

Tanggung jawab hukum didalam pengirim sesuatu benda melalui JNE ialah bentuk kepastian hukum yang bisa didapatkan seorang pelanggan didalam tanggung jawab pengirim benda. Didalam tanggung jawab tersebut pihak JNE mesti bisa memastikan secara hukum akibat-akibat hukum yang akan ditimbulkan dari setiap peristiwa hukum yang terjadi. Tanggung jawab yang dibutuhkan ialah menjadikan sesuatu kegiatan pengiriman benda melalui JNE bisa dinikmati segenap pelanggan yang mengiakan layanan JNE.

Bencana alam serta faktor lain yang mengakibatkannya rusaknya sesuatu benda didalam pengirim tentu menjadikan sesuatu perhatian yang sungguh penting di didalam sesuatu isi perjanjian. Maka di didalam isi perjanjian akan dimuat sesuatu poin penting didalam menjangkau kemungkinan yang akan terjadi pada ketika pembuatan isi perjanjian. Melalui pemenuhan kemungkinan-kemungkinan yang terjadi ini maka perlu dilakukannya sesuatu anti spasi didalam menjaga bukan terpenuhinya sesuatu perjanjian di didalam sesuatu isi perjanjian.

Melalui sesuatu tanggung jawab hukum apabila terjadi sesuatu permasalahan berupa perusakan benda ataupun benda yang dikirim hilang maka bentuk pertanggung jawab hukumnya dengan ganti rugi. Perihal ini perlu

dibuat sesuatu kepastian hukum demi terciptanya sesuatu keadilan dan kepastian hukum. Pemenuhan pengantin kerugian atas benda bukan menjadikan sesuatu tolak kuar bila bukan dijelaskan di didalam isi perjanjian. Maka apabila terjadi klaim ganti rugi akan bukan sesuai dengan sesuatu ekspektasi.

Beragam bentuk sesuatu pertanggung jawaban hukum bisa dilihat dari berbagai sisi maupun sudut pandang didalam memperjelas arti dan makna dari bentuk pertanggung jawaban hukum. Tanggung jawab hukum bisa dikategorikan melalui beberapa bentuk. Pertanggung jawaban secara accountability ialah sesuatu bentuk pertanggung jawab hukum yang berhubungan dengan transaksi keuangan administrasi pembayaran. Melalui tanggung jawab ini dipastikan kegiatan transaksi pembayaran bisa berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuannya. Pelanggaran atas tanggung jawab ini terjadinya sesuatu ataupun hilangnya sesuatu kepercayaan yang didapatkan oleh pelanggan didalam mengiakan sesuatu layanan pengirim sesuatu benda melalui layanan JNE. JNE menjadikan kepercayaan pelanggan apabila menjalankan sesuatu bentuk pertanggung jawaban dengan mengiakan sesuatu konsep accountability.

Tanggung Jawab Hukum Responsibility ialah sesuatu bentuk tanggung jawab hukum yang ikut didalam kegiatan anggun jawab apabila bukan terlaksananya ataupun bukan berjalannya sesuatu pengirim sesuatu benda. Responsibility mengajarkan kepada para pihak yang menjalankan sesuatu perikatan perjanjian didalam pengirim sesuatu benda akan menjadikan gambaran serta kepastian hukum oleh setiap kalangan pengirim sesuatu benda. Melalui tanggung jawaban responsibility memberikan sesuatu keyakinan bahwa sesuatu benda yang dikirim mesti dipastikan sampai kepada tujuan benda tersebut. Maka bukan memberikan sesuatu beban oleh pengirim selama benda tersebut dikirim.

Pertanggung jawaban hukum liability ialah pertanggung jawaban hukum dengan menanggung sesuatu kerugian atas perbuatan orang lain atau pihak yang diluar isi perjanjian. Ataupun bisa diartikan sebagai tanggung jawab diluar isi perjanjian maka didalam tanggung jawab liability ini memberikan penyelesaian melalaui jalur irigasi di didalam peradilan dengan mengajukan sesuatu gugatan

keprdataan. Melalui gugatan keperdataan ini memberikan solusi didalam peristiwa hukum yang terjadi.

Melalui macam-macam pertanggung jawaban hukum tersebut bahwa Bentuk sesuatu pertanggung jawaban memiliki karakteristik didalam penyelesaiannya. Karakteristik penyelesaian didalam bentuk pertanggung jawaban hukum ini akan memberikan sesuatu kepastian hukum bahwa apabila terjadinya sesuatu sengketa permasalahan akibat dari bukan terlaksananya sesuatu perjanjian maka bisa mengiakan berbagai alternatif hukum. Alternatif hukum ini ialah sesuatu kepastian hukum demi mewujudkan sesuatu rasa keadilan pada setiap masyarakat.

Tanggungjawab karena Praduga ialah (Presumption of Liability) ialah sesuatu bentuk pertanggung jawaban atas kegiatan pengiriman benda atau bisa dikatan bahwa tanggung jawab ada pada pengangkut. Pengangkut bisa membuktikan bukan bersalah maka dia dibebaskan dari tanggungjawab membayar kerugian. Bukan bersalah didalam artisan letak kesalahan ada pada pihak yang membawa atas benda yang telah dikirim. Maka didalam perihal ini perlunya pengecakan sesuatu benda pada ketika sesuatu benda yang akan dikirim dengan sesuatu benda yang akan tiba pada tempat tujuan.

Perlu adanya sesuatu pembuktian dengan ketelitian didalam menentukan sesuatu dampak yang terjadi maka kegiatan pengiriman sesuatu benda. Jika benda yang diangkut bukan diserahkan sebagian atau seluruhnya atau rusak, pengangkut bertanggung jawab demi memberi kompensasi kepada pengirim, kecuali dia bisa membuktikan sebaliknya sebagaimana diatur didalam Pasal 468 ayat (1) KUHP bahwa benda bukan diserahkan sebagian atau seluruhnya atau kerusakan disebabkan oleh kejadian ini. yang bukan bisa dielakkan atau yang bukan bisa dielakkan yang berlaku. Oleh ini, pengantaran sesuatu benda bertanggungjawab atas segala kerugian yang berlaku didalam kegiatan pengangkutan, tetapi jika pengantar bisa membuktikan bahwa benda yang dikirim bukan karena kesalahan pengirim maka dia dibebaskan dari tanggungjawab. Tanggung Jawab Mutlak (No-fault Liability, Absolute Liability, Strict Liability) Menurut

prinsip ini, pengangkut mesti bertanggungjawab atas segala kerugian yang berlaku didalam pengangkutan yang dilakukan tanpa perlu membuktikan adanya sesuatu kesalahan didalam sesuatu pengiriman sesuatu benda. Prinsip ini bukan mengenali sesuatu beban pembuktian dan unsur kesalahan bukan perlu dipersoalkan.

Pengangkut bukan bisa serta merta demi melepaskan sesuatu tanggung jawab atas sesuatu yang menyebabkan kerugian didalam kegiatan pengiriman sesuatu benda. Pada dasarnya, prinsip tanggungjawab mutlak bukan diatur didalam pengangkutan dengan alasan bahawa pengangkut yang menggunakan kegiatan pengangkutan bukan perlu dibebani dengan resiko yang terlalu berat. Namun, ini bukan bermaksud bahawa para pihak bukan boleh menggunakan prinsip ini didalam perjanjian pengangkutan. Prinsip ini boleh digunakan didalam perjanjian pengangkutan berlandaskan prinsip kebebasan kontrak. Sekiranya prinsip ini digunakan, ia mesti dinyatakan secara jelas didalam perjanjian pengangkutan, misalnya, yang terkandung didalam dokumen pengangkutan. PT. JNE sebagai badan usaha yang menawarkan jasa pengiriman memiliki tanggung jawab hukum atas sesuatu benda yang akan dihantar kepada pihak yang dituju Semasa pelaksanaan pengangkutan, keselamatan benda yang diangkut pada dasarnya menjadikan PT. JNE sebagai pembawa. Atas sebab ini, semestinya PT. JNE bertanggungjawab atas kerugian yang dialami oleh pengirim. Beban tanggungjawab ini bertujuan demi mendorong pengangkut agar lebih berhati-hati didalam melaksanakan pengangkutan.

Demi asuransi kehilangan jika terjadi kecelakaan. Misalnya ada kecelakaan didalam perjalanan sementara paket belum sampai ditempat, dengan adanya asuransi paket tersebut diganti penuh dengan berapa jumlah biaya yang dikeluarkan si pengirim ialah harga paket tersebut dan ongkos kirim yang sudah dibayar tunai. Demi bukan menggunakan asuransi pihak JNE Cuma mengganti ongkos kirim nya saja, demi harga benda paket tersebut bukan ikut diganti sesuai dan ketentuannya pengirim wajib menunggu ongkos kirim yang diganti maksimal 10 hari. Packing kayu Contohnya kerusakan benda didalam pengirim, misalnya benda pecah ataupun rusak pihak

JNE mengganti penuh benda yang dimiliki pengirim, sebanyak jumlah benda yang dikeluarkannya.

Sedangkan jika bukan menggunakan packing kayu bukan ada sama sekali ganti ruginya. atau pihak JNE bukan bertanggung jawab lagi atas apapun yang terjadi pada benda tersebut. Demi asuransi tersebut menggunakan biaya

Contohnya : harga benda Rp. 1000.000,00
X 0,2% + 5000
Preminya Rp. 7.000,00 (asuransi)
Rp. 15.000,00 (Ongkos Kirim)
Jadi total biayanya Rp. 22.000,00

Demi packing kayu menggunakan harga poribadi pihak JNE, jika keluarga atau kerabat dikenakan biaya lebih murah, jika demi pembayaran umum biasanya dikenakan biaya Rp. 15.000 (Lima belas ribu rupiah). Kadang ada juga kendala demi benda atau paket yang lama sampainya, yang seharusnya 3 hari bisa jadi sampai 5 hari belum sampai, maka pihak JNE Tanjungbalai hanya memberikan atau membantu informasi ke customer service, melaporkan bahwa paket yang bersangkutan belum sampai ke penerima. Hanya ini yang bisa dilakukan oleh pihak JNE.

Biasanya kendala pihak JNE lama menyampaikan benda tersebut karena nomor HP sipenerima bukan aktif, dan alamat sipenerima bukan lengkap. Jika lengkap no HP dan alamatnya lengkap benda pasti sampai dalam 3 (tiga) hari ke Jakarta. Demi pengirim Jakarta mesti melewati beberapa kota, demi tahap proses pengirim selanjutnya proses dilaksanakan ke pihak selanjutnya karena pihak JNE Tanjungbalai hanya menjadikan jalan tengahnya proses pengirim sampai ditempat (Jakarta). Bentuk tanggung jawab JNE ! Jawab : demi bentuk tanggung jawabnya ialah kembali lagi dengan perjanjian soal syarat dan ketentuan tersebut. Contohnya : benda yang hilang bukan berasuransi, hanya diganti ongkos kirimnya saja. Benda yang berasuransi diganti penuh biaya yang sudah dikeluarkan tersebut Narasumber : Sebagai petugas counter SCO JNE (Sales Counter Office) pukul 11.00 wib JNE Tanjungbalai.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Pengaturan Hukum Pengirim Benda Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Pelanggan yang mengalami masalah didalam proses pengirim terutama didalam keterlambatan benda bisa mengalami kerugian baik materiil maupun imateriil. Perihal ini diantara lain dikarenakan karena jenis benda yang dikirim yang cenderung cepat demi kadaluwarsa, ataupun benda menjadikan bukan berguna atau kurang manfaatnya jika diterima bukan tepat waktu. Perihal yang demikian pelanggan seharusnya mendapatkan ganti rugi dari pihak pelaku usaha sebagai upaya perlindungan hukum oleh pelanggan sesuai dengan yang diamanatkan oleh Pasal 4 Angka 8 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Pelanggan ialah hak pelanggan demi mendapatkan ganti rugi.
2. Tanggung Jawab Hukum Layanan Pengirim Benda Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) (Studi Kasus Jalur Nugraha Ekakurir Kota Tanjungbalai). Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian pelanggan didalam UndangUndang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Pelanggan, diatur khusus didalam BAB VI, mulai dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28, Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Pelanggan, bisa diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi :
 - a. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan,
 - b. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran,
 - c. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian pelanggan.

B. Saran

1. PT. JNE Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) mesti lebih meningkatkan pelayanannya didalam bentuk tanggungjawab ketepatan waktu didalam pengirim serta memberikan ganti rugi atas kerusakan benda yang dikirim.
2. PT. JNE Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Tanjungbalai mesti lebih cepat dan tanggap atas setiap pengirim benda yang telah sampai pada kantor cabang pengirim benda yang menggunakan layanan JNE.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Achmad Ichsan, *Hukum Dagang*, (Jakarta : Pradnya Paramita,1981).
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2010).
- Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2004, Cet.1).

B. Wawancara

- Wawancara penulis dengan Petugas Counter SCO JNE (*Sales Counter Office*) Kota Tanjungbalai, pada Pukul 11.00 WIB.