

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN PENGIRIMAN TERHADAP
KERUSAKAN DAN KEHILANG BARANG MILIK KONSUMEN
(Studi Penelitian Pada PT.JNE Banda Aceh)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**



Oleh :

NAMA : FANY RAHMA SARI
NPM : 1701110007
PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM
BAGIAN : HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2022**

Telah Disetujui

**Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh**

Judul Skripsi

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN PENGIRIMAN TERHADAP KERUSAKAN
DAN KEHILANGAN BARANG MILIK KONSUMEN**

(Studi Penelitian Pada PT. JNE Banda Aceh)

Banda Aceh, 22 Agustus 2022

Pembimbing,


Dr. H. Yusri Z. Abidin.,S.H.,M.H

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN PENGIRIMAN TERHADAP KERUSAKAN
DAN KEHILANGAN BARANG MILIK KONSUMEN**

(Studi Penelitian Pada PT. JNE Banda Aceh)

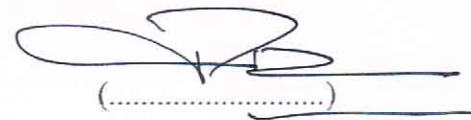
Oleh

Nama Mahasiswa : Fany Rahma Sari
No. Mahasiswa : 1701110007
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji,
Pada Tanggal 16 September 2022
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

DEWAN PENGUJI

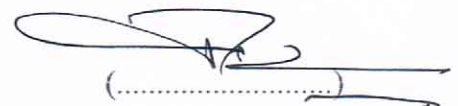
1. Ketua : **Dr. H. Rizanizarli, S.H.,M.H**
2. Sekretaris : **Mainita, S.H.,M.H.Kes**
3. Pembimbing/Penguji I : **Dr.H. Yusri Z. Abidin,,S.H.,M.H**
4. Penguji II : **Nurhafni, S.H.,M.H**
5. Penguji III : **Dr. H. Rizanizarli, S.H.,M.H**


(.....)


(.....)


(.....)


(.....)


(.....)

Banda Aceh, 19 September 2022
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan Fakultas Hukum




Dr. H. Rizanizarli, S.H.,M.H

ABSTRAK

FANY RAHMA SARI,
2022
TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN PENGIRIMAN TERHADAP KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG MILIK KONSUMEN (STUDI PENELITIAN PADA PT. JNE BANDA ACEH)
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.
(v, 59).,pp.,tab.,bibl.,app.

Dr.H. YUSRI Z. ABIDIN.,S.H.,M.H

Berdasarkan Pasal 4 ayat (8) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ayat (8) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, Akan tetapi kenyataan yang terjadi pengiriman barang kadang tidak selalu berjalan dengan lancar, misalnya barang yang telah disepakati oleh kedua belah pihak untuk dikirim ternyata tidak sampai ke tempat tujuan, barang tersebut terlambat sampai ke tempat tujuan atau barang tersebut rusak/hilang saat di perjalanan.

Tujuan penulisan skripsi ini untuk menjelaskan pelaksanaan perjanjian pengiriman melalui JNE Banda Aceh terhadap hilang/rusaknya barang, untuk menjelaskan kewajiban dan tanggung jawab yang diberikan oleh JNE terhadap ganti kerugian yang diderita oleh pemilik barang, dan upaya perlindungan yang diberikan JNE kepada pengguna jasa dan pengiriman barang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris yaitu penelitian lapangan berdasarkan teori-teori, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undang yang berhubungan dengan penelitian ini

Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang melalui JNE Banda Aceh belum berjalan sebagaimana yang diperjanjikan, dalam pelaksanaan ada konsumen yang mengalami kerugian akibat barang yang dikirim hilang/ rusak selama dalam masa pengangkutan. pihak JNE bertanggung jawab untuk kerugian dengan penggantian maksimal 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman. Untuk pengiriman barang yang berasuransi penggantian kerugian barang dibayar penuh sesuai dengan besarnya nominal barang yang tertera dalam polis asuransi. Upaya perlindungan yang diberikan JNE terhadap kerugian konsumen, adalah dengan memberi ganti rugi meskipun ganti rugi yang diberikan tidak memuaskan konsumen.

Disarankan kepada pihak JNE agar memberi ganti rugi kepada pengirim barang apabila barang yang dikirim hilang atau rusak. kepada konsumen lebih mengikuti peraturan-peraturan yang telah diberikan, karena setiap kerugian yang dialami konsumen pihak JNE akan bertanggung jawab, kepada pemerintah/instansi agar mengawasi kegiatan pelaku usaha untuk mencegah kerugian konsumen/ pengiriman. kepada pihak JNE memberi ganti rugi sepenuhnya bukan berdasarkan ongkos pengiriman.

KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan syukur Alhamduillah kehadiran Allah Swt, yang mana telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul **“Tanggung Jawab Perusahaan Pegiriman Terhadap Kerusakan Dan Kehilangan Barang Milik Konsumen (Studi Penelitian Pada PT. JNE Banda Aceh)”** dapat diselesaikan. Shalawat beriring salam disanjung ke pangkuan Nabi Besar Muhammad Saw karena berkat beliau lah yang telah membawa umat manusia dari alam jahiliyah ke alam yang berilmu pengetahuan.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh. Penyusunan skripsi ini tidak mungkin berhasil diselesaikan tanpa kesempatan, bantuan, bimbingan, arahan, serta dorongan semangat dari berbagai pihak. Untuk itu ucapan terimakasih serta penghargaan disampaikan kepada:

1. Bapak Dr. H. Yusri Z. Abidin ,S.H.,M.H selaku dosen pembimbing dan juga ketua Bagian Hukum Perdata yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama penyusunan skripsi dan memberi motifasi agar penyusunan skripsi saya berjalan sempurna.
2. Bapak Dr. H. Rizanizarli, S.H.,M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh sekaligus selaku dosen wali yang telah

memberikan kesempatan dan bimbingan akademik untuk menempuh Pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.

3. Para dosen dan seluruh tenaga kependidikan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah membekali ilmu pengetahuan dan bimbingan serta pelayanan akademik yang baik selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.
4. Kepada responden dan informan yang mengizinkan untuk melakukan wawancara dan mengumpulkan data sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Kepada sahabat saya Intan, Ressay Marlinda A.gani, Dwi Sundari, yang telah membantu banyak hal dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Semua teman-teman angkatan 2017 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah banyak memberi dorongan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kepada yang terkhusus dan istimewa Ayahanda Amiruddin dan Ibunda Nur Anifah tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayang nasihat dan motivasi baik secara psikis, dan materi. Serta doa yang tidak henti-hentinya diberikan demi keberhasilan dan kesuksesan untuk menyelesaikan pendidikan dengan baik. Penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi bahasa, maupun dari segi pembahasannya, maka dari itu diharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dan konstruktif untuk perbaikan dimasa yang

akan datang. Akhirnya skripsi ini diharapkan bermanfaat bagi para pembaca dan dapat dilanjutkan untuk penulisan selanjutnya. Amin.

Banda Aceh, 13 Agustus 2022

(Fany Rahma Sari)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian.....	6
C. Metode Penelitian	7
D. Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PELAKU USAHA KONSUMEN	12
A. Pengertian Perlindungan Konsumen	12
B. Hak dan Kewajiban Konsumen	17
C. Tanggung Jawab Pelaku usaha	21
D. Penyelesaian sengketa Konsumen	24
BAB III PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN PENGIRIMAN TERHADAP KERUSAKAN DAN KEHILANG BARANG MILIK KONSUMEN	26
A. Pelaksanaan Perjanjian Pengiriman barang pada PT.JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Banda Aceh Terhadap Kerusakan dan hilangnya Barang	26
B. Kewajiban dan Tanggung Jawab PT.JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Banda Aceh Terhadap Konsumen	37
C. Perlindungan Hukum Yang Diberikan PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Banda Aceh Kepada Pengguna Jasa Atau Barang	43
BAB IV PENUTUP	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	59

BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang Masalah

Tanggung jawab dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, berarti keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau ada sesuatu hal, boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan dan sebagainya).¹ Adapun tanggung jawab secara manusia akan tingkah laku atau perbuatan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajiban.

Setiap tuntutan pertanggung jawaban dalam hukum harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan seseorang harus (wajib) bertanggung jawab. Dasar pertanggung jawaban itu menurut hukum perdata adalah kesalahan dan resiko yang ada dalam setiap peristiwa hukum.²

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Pengertian konsumen sendiri adalah orang yang mengkonsumsi barang atau jasa yang tersedia di masyarakat baik untuk digunakan sendiri maupun orang lain dan tidak untuk diperdagangkan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 1 menerangkan mengenai pengertian dari perlindungan konsumen, adalah : “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

¹Poerwadarminta W. J. S., *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta 1985, hlm. 1014

²Purbacaraka, *Perihal Kaedah Hukum*, Citra Aditya, Bandung 2010, hlm. 37.

Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang kadang tidak selalu berjalan dengan lancar, barang yang telah disepakati oleh kedua belah pihak untuk dikirim ternyata tidak sampai ke tempat tujuan, barang tersebut terlambat sampai ke tempat tujuan atau barang tersebut rusak/hilang saat di perjalanan, jika terjadi rusak/hilang dalam pengiriman barang, maka pihak JNE bertanggung jawab kepada konsumen/pengirim. Konsumen / pengirim berhak menuntut ganti kerugian kepada pihak JNE. JNE dalam memberikan ganti kerugian, perlu mengetahui terlebih dahulu apa yang menyebabkan kiriman barang tersebut tidak sampai, rusak atau hilang, karena kiriman barang tersebut tidak sampai, rusak atau hilang mungkin akibat dari suatu perbuatan hukum atau karena peristiwa hukum. Dengan keadaan demikian adalah sangat menarik untuk mengetahui secara lebih dekat lagi tentang pelaksanaan perjanjian dalam hukum pengangkutan ini terutama perihal bagaimana sebenarnya perjanjian pengangkutan tersebut disepakati.

Banyak peristiwa hukum yang berkaitan dengan perjanjian pengangkutan khususnya yang berkaitan dengan tanggung jawab pihak jasa pengiriman barang terhadap rusaknya atau hilangnya barang kiriman yang diangkut. Kenyataan yang ditemukan sering kali klaim yang diajukan oleh pengirim kurang ditanggapi oleh pihak perusahaan pengiriman sehingga menimbulkan kekecewaan konsumen sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengangkutan barang. JNE sebagai salah satu perusahaan penyedia jasa pengangkutan telah menerima titipan barang dari orang atau perusahaan yaitu pihak pengirim barang, selanjutnya setelah barang diterima

JNE bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pengangkutan atau dapat dikatakan bahwa JNE bertanggung jawab untuk mengirim barang tersebut ke tempat tujuan yang dituju dengan selamat. Melihat hal tersebut dapat diketahui bahwa JNE bertanggung jawab atas keselamatan barang dan keamanan barang yang harus diangkutnya, mulai diterimanya sudah diserahkan barang tersebut ke tangan penerima. Apabila dalam pengangkutan barang tersebut berjalan tidak selamat, misalnya barang tersebut mengalami hilang, mengalami kerusakan atau keterlambatan dalam pengirimannya, maka hal ini juga menjadi tanggung jawab JNE selaku perusahaan penyedia jasa pengangkutan, tanggung jawab tersebut dapat berbentuk pemberian ganti rugi.

Dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata) pasal 1365, juga dikatakan bahwa dalam menentukan besarnya ganti kerugian yang harus dibayar, pada dasarnya harus berpegang pada asas bahwa ganti kerugian yang harus dibayar sedapat mungkin membuat pihak yang rugi dikembalikan pada kedudukan semula seandainya tidak terjadi kerugian, atau dengan kata lain ganti kerugian menempatkan sejauh mungkin orang yang dirugikan dalam kedudukan yang seharusnya andaikata perjanjian dilaksanakan secara baik atau tidak terjadi perbuatan melanggar hukum. Dengan demikian, ganti kerugian harus diberikan sesuai dengan kerugian yang sesungguhnya tanpa memperhatikan unsur-unsur yang tidak terkait

langsung dengan kerugian itu, seperti kemampuan atau kekayaan pihak-pihak yang bersangkutan.³

Tetapi ganti Sebagai catatan tambahan, pembayaran ganti rugi yang dilakukan oleh JNE hanya mengikuti harga pengiriman terendah. Misalnya, pengiriman paket dari Kota A ke Kota B terdiri dari dua jenis harga, maka penggantian yang akan dilakukan nantinya adalah mengikuti harga terendah dikalikan 10 (sepuluh). Konkritnya, bila Anda mengirim paket dari Papua ke Aceh dengan biaya pengiriman Rp 100 ribu-Rp 175 ribu, maka bila barang tersebut rusak atau hilang, penggantian yang dilakukan JNE adalah 10 x Rp 100 ribu saja. Sebab, di sini biaya pengiriman terendah adalah Rp 100 ribu. Tentu dari dua peraturan JNE di atas akan menimbulkan konsekuensi. Dan pada kasus ini, konsumen akan sangat dirugikan bila barang yang hilang ternyata memiliki harga yang sangat mahal. Oleh karena itu, JNE ingin menjembatani kedua kemungkinan tersebut dengan memberikan asuransi pengiriman JNE. Biasanya, di setiap kantor / agen JNE, akan tertulis pemberitahuan yang berbunyi “ setiap barang yang nilainya lebih dari 10 kali ongkos kirim, mohon diasuransikan”. Atau barangkali sebelum anda mengirim paket, ada petugas yang menanyakan jenis dan harga barang yang akan dikirim. Tujuannya adalah untuk mengantisipasi kemungkinan bila sewaktu-waktu barang tersebut rusak atau hilang.⁴

Salah satu undang-undang yang menjelaskan tentang ganti rugi yaitu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

³ Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak Bernuansa Islam*, Rajawali ,Jakarta,2012 hlm. 103.

⁴ <https://www.caraklaim.com/2016/02/cara-urus-barang-hilang-di-jne.html>

tentang tanggung jawab pelaku usaha, Pasal 4 (8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Dalam penelitian saya mengangkat kasus konsumen yang mengalami kehilangan barang yang dikirimkan dari Banda Aceh ke Medan. Barang yang dikirimkan berupa baju anak-anak, dalam hal ini barang yang dikirim tidak sampai ke penerima. Dan konsumen yang mengalami kerusakan barang yang dikirim berupa parfum dengan kondisi barang tersebut tidak dapat digunakan yang diakibatkan kelalaian perusahaan pengiriman PT. JNE.

Berdasarkan fenomena di atas yang menjadi latar belakang permasalahan pembahasan skripsi ini tentang hak dan kewajiban serta ganti rugi dari pihak yang bersangkutan dari kasus yang berjudul **“Tanggung Jawab Perusahaan Pengiriman Terhadap Kerusakan dan Kehilangan Barang Milik Konsumen (Studi Penelitian pada JNE Banda Aceh)”**

Berdasarkan uraian pada latar belakang ,maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan perjanjian pengiriman barang pada JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Banda Aceh terhadap hilang/rusaknya barang milik konsumen?
2. Bagaimana kewajiban dan tanggung jawab JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Banda Aceh terhadap ganti kerugian yang diderita oleh pemilik barang?

3. Bagaimana upaya perlindungan yang diberikan JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Banda Aceh kepada pengguna jasa pengiriman barang.

B. Ruang Lingkup Dan Tujuan Penelitian

Ruang lingkup penelitian adalah termasuk dalam bagian hukum perdata. Sesuai dengan judul skripsi “Tanggung Jawab Perusahaan Pengirim Terhadap Kerusakan Dan Kehilangan Barang Milik Konsumen”. Maka ruang lingkup pembahasan ini dibatasi hanya terhadap tindakan tanggung jawab perusahaan pengiriman barang atas kerusakan dan kelalaian barang seperti diatur dalam Undang-Undang Perlindungan konsumen.

Setiap penelitian tentu punya tujuan dan kegunaan yang jelas agar penelitian tersebut sesuai dengan apa yang hendak dicapai, Adapun tujuan penelitian ini antara lain :

1. Untuk menjelaskan pelaksanaan perjanjian pengangkutan barang pada JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Banda Aceh terhadap hilang/rusaknya barang.
2. Untuk menjelaskan kewajiban dan tanggung jawab yang diberikan JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Banda Aceh terhadap ganti kerugian yang diderita oleh pemilik barang.
3. Untuk menjelaskan upaya perlindungan yang diberikan JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Banda Aceh kepada pengguna jasa pengiriman barang.

C. Metode Penelitian

Untuk memperoleh informasi serta penjelasan mengenai segala sesuatu diperlakukan pedoman penelitian atau metode penelitian, hal ini dikarenakan dengan menggunakan metode penelitian yang benar diperoleh validitas data serta dapat mempermudah dalam melakukan analisis masalah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Yuridis Empiris sering, mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi di dalam kenyataan masyarakat.⁵

1. Definisi Operasional Variabel Penelitian

- a) Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
- b) Perlindungan konsumen adalah suatu upaya hukum yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
- c) Pelayanan jasa pengiriman adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.
- d) Kerusakan atau penyimpangan yang dimaksud adalah adanya produk yang cacat (*defect product*). Produk cacat merupakan produk yang

⁵Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002, hlm

dihasilkan tidak sesuai dengan standar kualitas yang sudah ditentukan.Sedangkan kelalaian adalah seseorang dengan sengaja maupun tidak sengaja melakukan sesuatu perbuatan yang menimbulkan kerugian pada orang lain.

- e) Tanggung jawab adalah keadaan di mana wajib menanggung segala sesuatu sehingga kewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya.

2. Lokasi dan Populasi Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan berkaitan dengan permasalahan dan pembahasan penulisan proposal ini, maka penulis melakukan penelitian dengan memilih lokasi penelitian di Kantor JNE Perwakilan Banda Aceh

b. Populasi penelitian

Populasi adalah seluruh objek atau seluruh individu,gejala atau seluruh kejadian ataupun seluruh unit yang ingin diteliti.⁶ Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Konsumen , Akademisi PT. Jalur Nugraha Ekakurir , (JNE) Lueng Bata Banda Aceh .

3. Cara Penentuan Sampel Penelitian

Metode pengambilan sampel adalah suatu teknik dalam penarikan atau pengambilan sampel penelitian. Metode pengambilan sampel dalam

⁶ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, PT Raja Grafindo Persada,Jakarta 2010,hlm 119

penelitian ini adalah *purposive sampling* teknik ini biasa diartikan sebagai suatu proses pengambilan sampel dengan menentukan terlebih dahulu jumlah sampel yang akan diambil, kemudian pemilihan sampel dilakukan dengan berdasarkan tujuan-tujuan tertentu, asalkan tidak menyimpang dari ciri-ciri sampel yang ditentukan.

a. Responden

Responden adalah seseorang atau individu yang akan memberikan respon terhadap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti, adapun yang menjadi responden adalah

- 1) Pengguna Jasa Perusahaan Pengiriman Barang 2 Orang
- 2) Pengusaha Yang Bekerjasama Dengan PT. JNE 2 Orang
- 3) Manajer PT. JNE 1 Orang

b. Informan

Informan adalah seseorang yang mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat, dan terpercaya baik berupa pernyataan, keterangan, atau data yang dapat membantu dalam memahami persoalan atau permasalahan tersebut yaitu :

- 1) YaPKA
- 2) Akademisi

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka pengumpulan data primer dan data sekunder, maka penulis menggunakan satu jenis pengumpulan data sebagai berikut :

a. Penelitian Kepustakaan,

Penelitian ini dilakukan dengan mempelajari dan menganalisis buku-buku, makalah ilmiah, peraturan perundang-undangan dan bahan-bahan yang berhubungan dengan materi yang dibahas dalam skripsi ini.

b. Penelitian lapangan

Penelitian ini dilakukan melalui Wawancara, yakni suatu cara mengumpulkan data atau informan dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan dapat memberikan gambaran jelas terhadap masalah yang sebenarnya terjadi.

5. Teknik Pengumpulan Data

Pengambilan analisa data dari hasil penelitian dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif, yaitu berusaha menganalisis dengan menjelaskan secara rinci dan apa adanya mengenai objek yang diteliti data yang diperoleh dari hasil penelitian wawancara maupun dari hasil buku-buku yang diberikan diolah untuk kemudian dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Terhadap data yang diperoleh dari responden dan informan, baik secara lisan maupun tulisan yang kemudian dipelajari serta diteliti sebagai suatu kesatuan yang utuh. Dengan demikian penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan analisis yang mampu menjawab permasalahan yang telah dirumuskan.

D. Sistematis Penulisan

Untuk memudahkan penyusunan skripsi ini maka disusunlah sistematisnya yang dibagi dalam empat Bab antara lain sebagai berikut:

Bab I, Pendahuluan Merupakan Bab Pendahuluan Yang Terdiri Dari 4(Empat) Sub Bab Yang Memuat Latar Belakang Masalah, Ruang Lingkup Dan Tujuan Penelitian, Metode Penelitian, Dan Sistematisa Penulisan

Bab II, Tinjauan Umum Merupakan Bab Teoritis Dengan Judul Tinjauan Umum Terhadap Perlindungan Konsumen Dan Pelaku Usaha Terhadap Konsumen, Pengertian Perlindungan Konsumen, Hak Dan Kewajiban Konsumen, Tanggung Jawab Perusahaan, Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Bab III, Merupakan Bab Dari Hasil Penelitian Yang Berjudul Pelaksanaan Tanggung Jawab Perusahaan Pengiriman Terhadap Kerusakan Dan Kehilangan Barang Milik Konsumen, Pelaksanaan Perjanjian Terhadap Rusaknya Barang, Kewajiban Dan Tanggung Jawab Terhadap Konsumen, Perlindungan Hukum Yang Diberikan Kepada Pengguna Jasa Atau Barang.

Bab IV, Penutup Merupakan Bab Penutup Dari Penulisan Skripsi Yang Berisikan Kesimpulan Dari Bab-Bab Yang Telah Dibahas Sebelumnya Dan Saran Yang Berkaitan Dengan Masalah Yang Dibahas Dalam Penulisan Skripsi Ini.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

1. Pengertian Perlindungan Konsumen Dan Tujuan Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Perlindungan konsumen

Pengertian Konsumen menurut Undang-undang Nomor. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 angka (2) yakni: Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Pengertian konsumen, menurut Az. Nasution menyatakan bahwa konsumen dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu:¹

1. Pemakai atau pengguna barang dan/atau pelayanan jasa dengan tujuan mendapatkan barang dan/atau pelayanan jasa untuk dijual kembali,
2. Pemakai barang dan/atau pelayanan jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya.

Sedangkan menurut pendapat A. Abdurahman menyatakan bahwa konsumen pada umumnya adalah seseorang yang menggunakan atau memakai, mengkonsumsi barang dan/atau pelayanan jasa.²

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Pengertian konsumen sendiri adalah orang yang mengkonsumsi barang

¹ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm. 19,

² Abdurrahman, *Kamus Ekonomi - Perdagangan*, Gramedia, 1986, hlm. 230.

atau jasa yang tersedia di masyarakat baik untuk digunakan sendiri maupun orang lain dan tidak untuk diperdagangkan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 1 menerangkan mengenai pengertian perlindungan konsumen, adalah : 33 “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Rumusan pengertian dari perlindungan konsumen di atas menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai bentuk untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang bisa merugikan pelaku usaha hanya demi kepentingan konsumen. Hak-hak yang telah dibentuk ini diharapkan dapat mewujudkan keseimbangan dalam memberikan perlindungan bagi konsumen dan juga dapat menjamin suatu barang dan/atau pelayanan jasa, sehingga dapat terciptanya perekonomian yang sehat tanpa menimbulkan penyimpangan yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen. “Menurut *Business English Dictionary*, perlindungan konsumen adalah *protecting consumers against unfair or illegal traders.*”³

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan suatu perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi suatu kebutuhannya dari hal-hal yang bisa merugikan konsumen itu sendiri. Undang Undang perlindungan konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen

³Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013, hlm. 21.

adalah suatu upaya hukum yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk bisa mendapatkan barang dan jasa hingga sampai adanya akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:⁴

1. Perlindungan konsumen terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.

Ada juga yang berpendapat, hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas itu. “Az. Nasution, berpendapat bahwa hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.”⁵

Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara

⁴ *Ibid.*, hlm.21

⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm.13.

berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.⁶ Bahwa berdasarkan pengertian-pengertian istilah mengenai hukum perlindungan konsumen sangat menentukan perlindungan hukum terhadap para konsumen, Karena semakin luasnya pengertian istilah tertentu yang terdapat dalam hukum perlindungan konsumen akan semakin besar kemungkinan bagi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum.

Perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen. Sebagai contoh, para penjual diwajibkan menunjukkan tanda harga sebagai tanda pemberitahuan kepada konsumen.

Hal ini dapat bersifat dalam segala transaksi jual beli, secara langsung maupun secara online seperti yang kian marak. Walaupun adanya transaksi yang tidak melalui tatap muka, konsumen tetap berhak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau barang yang sesuai dengan yang sesuai dengan yang dijanjikan.

b. Tujuan Perlindungan Konsumen

Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang merugikan hak-hak konsumen.⁷

⁶ *Ibid* hlm 14

⁷ Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta ,2008.hlm 4

Adapun tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab. Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan.

1. Menciptakan perlindungan konsumen yang mengandung akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dan praktik usaha yang menipu dan menyesatkan
5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang bidang lainnya⁸

Adapun tujuan perlindungan konsumen menurut pasal 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-hak sebagai konsumen;

⁸ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta 2013, hlm 32

- d. Menumbuhkan unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Dalam Pasal 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen ini, merupakan suatu pembangunan nasional yang sebagaimana telah disebutkan di dalam Pasal 2 sebelumnya, karena tujuan perlindungan konsumen yang ada merupakan akhir yang harus dicapai dalam melaksanakan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen.

Achmad Ali mengatakan masing-masing undang-undang memiliki tujuan khusus.⁹ Hal itu juga tampak dari peraturan Pasal 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang mengatur tujuan khusus Perlindungan Konsumen, sekaligus membedakan dengan tujuan umum sebagaimana dikemukakan berkaitan dengan ketentuan di dalam Pasal 2.

2. Hak Konsumen dan Kewajiban Konsumen

Kegiatan berbisnis yang positif terdapat keseimbangan mengenai perlindungan hukum pelaku usaha dan konsumen. Dalam dunia usaha atau perdagangan, seringkali terdapat satu pihak yang hak-haknya sering

⁹ Achmad Ali, *Menguak Tabir Hukum*, Chandra Pratama, Jakarta, 1996, hlm.95.

terabaikan dalam hubungan dan transaksi yang dilakukan, pihak yang haknya sering terabaikan adalah pihak konsumen”.¹⁰

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekadar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.

Berdasarkan Pasal 4 angka 1-9 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

¹⁰ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta 2008, hlm,22

8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Salah satu cara yang diutamakan di dalam mencapai suatu keseimbangan antara perlindungan konsumen dengan perlindungan pelaku usaha adalah dengan cara menegakkan hak-hak konsumen, di karenakan posisi pelaku usaha yang selama ini lebih kuat dari pada konsumen. Secara umum ada empat hak yang diakui secara internasional, yaitu:

1. Hak untuk mendapatkan Informasi yang jelas
2. Hak untuk mendapatkan keamanan
3. Hak untuk memilih
4. Hak untuk didengar.

Empat hak dasar ini diakui secara internasional. Dalam perkembangannya organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union (IOCU)* menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.

Hak tersebut diatas merupakan hak yang sudah melekat bagi siapapun yang berkedudukan sebagai konsumen, sekaligus sebagai subjek. Dengan demikian merupakan suatu kebebasan bagi konsumen untuk mempresentasikan hak-hak tersebut di dalam suatu wadah atau kelompok.

Beberapa rumusan tentang hak-hak konsumen yang telah dikemukakan, secara garis besar dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:

1. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
2. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar; dan
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.¹¹

Oleh karena itu, ketiga hak prinsip dasar tersebut merupakan himpunan beberapa hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka hal tersebut sangat esensial bagi konsumen, sehingga dapat dijadikan/ merupakan prinsip perlindungan konsumen di Indonesia.

Kewajiban Konsumen Hak tentu tidak dapat dipisahkan dari kewajiban, kewajiban konsumen menurut Pasal 5 Angka 1-4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, adalah:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

¹¹Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta hlm 30

3. Tanggung Jawab Perusahaan

a. Pengertian Perusahaan Pengiriman

Pengertian pelayanan jasa pengiriman barang menurut Moenir, pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.¹²

Menurut Tjiptono , jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Secara umum pelayanan jasa pengiriman barang adalah segala upaya yang diselenggarakan atau dilaksanakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memberikan pelayanan secara efektif dan efisien.¹³

Perusahaan pengiriman jasa bersaing untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Layanan yang ditawarkan perusahaan pengiriman bervariasi. Ada yang menawarkan tujuan pengiriman ke luar kota di Indonesia dan berbagai negara di dunia, tetapi ada juga yang hanya menawarkan pengiriman ke tujuan-tujuan tertentu. Hal ini menjadikan daya saing antar perusahaan semakin ketat, sehingga dibutuhkan strategi untuk mengatasi persaingan tersebut agar menjadi pilihan utama pelanggan.

¹²Moenir, H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta 2008, hlm 14

¹³Fandy, Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: 2011, hlm 20

Di Indonesia terdapat banyak perusahaan jasa pengirim yang dipercaya memiliki kualitas mumpuni dengan berbagai bentuk layanan jasa pengiriman yang memudahkan pelanggan untuk memilih jasa yang sesuai dengan kebutuhan. Salah satu jasa pengiriman yang diminati adalah perusahaan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir yang selanjutnya disebut JNE. JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang kurir ekspres dan logistic yang berkantor pusat di Jakarta. Nama resmi perusahaan tersebut adalah Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Tiki JNE) yang lebih dikenal dengan JNE.

PT. JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang di Indonesia. PT. JNE berdiri sejak tahun 1990. Tidak hanya melayani pengiriman barang dalam negeri, PT. JNE juga menyediakan jasa pengiriman barang ke luar negeri. Jaringan PT. JNE yang luas dan layanan yang profesional telah membantu dalam pendistribusian produk dan meningkatkan daya saing dalam pemasaran.

Perusahaan Jasa Pengiriman Barang adalah suatu perusahaan atau badan usaha yang bergerak dibidang pelayanan pengiriman barang yang dikirim karena adanya suatu kebutuhan untuk memindahkan atau mengirim barang dari satu tempat ke suatu tempat lainnya.

b. Ketentuan kerusakan dan kehilangan barang

Dalam mengajukan ketentuan kerusakan dan kehilangan, dilampirkan dokumen-dokumen sebagaimana yang di atur di dalam peraturan asuransi dan klaim angka 3 (tiga) pada PT. JNE. Dokumen

tersebut merupakan syarat untuk pengajuan klaim. Adapun dokumen-dokumen untuk syarat pelaksanaan pengajuan klaim asuransi barang pada PT. JNE ialah:

1. Faktur Pembelian Barang Yang Dikirim
2. Resi Yang Asli
3. Bukti Resi Asuransi
4. Ktp Pengirim
5. Mengisi Form Klaim Yang Disediakan Oleh Jne

Dokumen-dokumen ini harus diserahkan kepada pihak JNE maksimal 14 (empat belas) hari setelah adanya laporan permasalahan terhadap barang yang dikirim . Jika Dokumen tersebut sudah lengkap maka akan diserahkan kepada Tim Asuransi JNE dan menghubungi JNE Pusat agar dilakukan proses analisa dan survey. Maka dari itu JNE Aceh berkoordinasi kepada tim JNE pusat mengenai klaim asuransi yang diajukan oleh pengirim.

Dalam hal ini, dapat kita lihat bahwa jika alat pembersih yang Anda beli tidak sesuai dengan yang diperjanjikan pada awalnya, dan hal tersebut mengakibatkan alat tersebut tidak bekerja sebagaimana mestinya, maka telah terjadi pelanggaran hak konsumen.

Atas hak konsumen ini, maka pelaku usaha juga berkewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian (Pasal 7 huruf g UU Perlindungan Konsumen).

pelanggaran Pasal 4 maupun Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen ini, tidak secara tegas diberikan sanksi dalam UU Perlindungan Konsumen.

Akan tetapi jika Anda sebagai konsumen mengalami kerugian karena menggunakan alat pembersih tersebut, berdasarkan Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Lebih lanjut dikatakan bahwa ganti rugi tersebut dapat 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. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

4. Penyelesaian Sengketa Konsumen

a. Pengertian Sengketa Konsumen

Pengertian Sengketa Konsumen Vilhem Aubert mendefinisikan sengketa atau konflik sebagai suatu keadaan dimana terdapat dua orang atau lebih terlibat pertentangan secara terang-terangan. Secara teoritis konflik atau sengketa dapat dibedakan menjadi dua, yaitu konflik kepentingan (*conflict of interest*) dan klaim atas hak (*claim of rights*).¹⁴

Sengketa merupakan suatu fenomena yang universal dan dapat dijumpai pada setiap masyarakat. Pihak yang terlibat dalam sengketa dapat

¹⁴ L.M. Friedmann, *The Legal System: A Social Science Perspective*, New York: Russel Sage Foundation, 1975, hlm. 226.

melakukan berbagai pilihan tindakan dengan tujuan agar sengketa tersebut dapat diselesaikan

Sengketa konsumen menurut Sidharta yaitu sengketa antara pelaku usaha dan konsumen atau sengketa yang berkaitan dengan pelanggaran hak hak konsumen yang mencakup semua segi hukum baik keperdataan, maupun ketatanegaraan. Sengketa konsumen adalah setiap perselisihan antara konsumen dan penyedia produk konsumen (barang dan/atau jasa) dalam hubungan hukum satu sama lain, mengenai produk konsumen tertentu.

Sengketa konsumen yang dimaksudkan secara sederhana adalah sengketa atau perselisihan yang terjadi antara konsumen sebagai pihak yang dirugikan dengan pelaku usaha sebagai pihak yang memproduksi, menjual atau menyediakan barang atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan konsumen.

Sengketa konsumen menurut UUPK dimulai pada saat konsumen menggugat pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memenuhi ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 Ayat (1), Ayat (2), Ayat (6), dan Ayat (4), baik melalui pengadilan atau di luar pengadilan.

sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa

BAB III

PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN PENGIRIMAN TERHADAP KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG MILIK KONSUMEN

A. Pelaksanaan Perjanjian Pengiriman Barang Pada PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Banda Aceh Terhadap Hilang / Rusaknya Barang

Pelaksanaan perjanjian PT. JNE diatur dalam Pasal 1313 KUHPerdara, pengertian perjanjian sendiri adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Dari perumusan Pasal tersebut dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan perjanjian dalam pasal tersebut adalah perjanjian yang menimbulkan perikatan atau perjanjian yang obligatoir. Perjanjian yang diatur dalam KUHPerdara Buku III kriterianya dapat dinilai secara materil, dengan kata lain dinilai dengan uang. Dalam Perjanjian ekspedisi adalah perjanjian timbal balik antara ekspediteur dengan pemilik barang. Di mana ekspediteur mengikatkan diri untuk mencari pengangkut yang baik bagi pengirim, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar sejumlah provisi kepada ekspediteur. Hal terpenting dalam pelaksanaan perjanjian adalah penentuan sejak kapan dimulainya perjanjian tersebut. Penentuan berlakunya suatu perjanjian adalah hal yang penting, mengingat sejak itu telah timbul hak dan kewajiban dari para pihak yang melakukan perjanjian.

Secara umum, terjadinya suatu perjanjian setelah adanya kesepakatan antara para pihak, sejak adanya kesepakatan, maka sejak itu pulalah telah terjadi perjanjian. Sehubungan dengan terbentuknya atau dimulainya suatu perjanjian, maka dapat dilihat pendapat yang dikemukakan oleh Herlien Budiono, sebagai berikut

Perjanjian terbentuk karena adanya pernyataan kehendak dari para pihak dan tercapainya kata sepakat di antara para pihak tersebut. Pernyataan kehendak dapat dilakukan dengan kata-kata lisan ataupun tertulis, sikap atau tindakan, singkatnya tanda-tanda atau simbol-simbol. Tanda atau simbol tersebut biasanya berupa kata-kata yang merupakan alat untuk menyatakan kehendak yang ditujukan untuk terjadinya suatu akibat hukum¹

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Herlien Budiono tersebut, maka dapat dipahami bahwa perjanjian merupakan suatu perbuatan yang memiliki akibat hukum antara dua orang atau lebih dimana satu pihak memberikan hak, dan pihak lainnya berkewajiban untuk memberikan suatu prestasi. Dari perjanjian inilah maka timbul hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban antara para pihak yang pada prakteknya sudah tentu dijamin oleh hukum atau undang-undang yang berlaku dan mengatur hal tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur perjanjian PT. JNE terhadap objek pengiriman melalui jalur darat yaitu dengan cara mengisi nomor resi, form pengisian pengiriman barang. Nomor Resi harus

¹ Budiono, Herlie, *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung 2009 hlm 123.

diisi dengan nama dan alamat yang lengkap, jelas, benar dan terbaca agar barang atau dokumen yang akan dikirim bisa sampai ke tempat yang dituju. Sedangkan prosedur dalam pengiriman barang yaitu pemeriksaan terhadap barang-barang yang akan dikirim. Apabila barang-barang tersebut layak untuk dikirim, maka pihak JNE akan memproses pengiriman barang/dokumen tersebut dengan mengeluarkan nomor resi sebagai dokumen perjanjian pengiriman barang yang ditandatangani oleh kedua belah pihak. Nomor resi tersebut berisikan hak dan kewajiban para pihak.

Prosedur perjanjian JNE terhadap hilang/rusaknya barang yang menjadi objek pengiriman, yaitu Setiap klaim dari pelanggan sehubungan dengan kewajiban dan tanggung jawab JNE harus disampaikan secara tertulis dan telah diterima oleh kantor JNE paling lambat 14 (empat belas) hari setelah tanggal dokumen atau barang tersebut seharusnya telah diterima di tujuan. Klaim tidak akan dilayani sebelum seluruh tagihan dari JNE pada pelanggan tersebut diselesaikan. Jumlah klaim tidak dapat diperhitungkan dengan jumlah tagihan dari JNE.

Kewajiban perusahaan adalah menyiapkan barang yang akan dikirim dengan rapi, mengantarkan barang/dokumen sampai ketempat yang dituju, dan melindungi barang/dokumen agar tidak rusak dan hilang. Hak perusahaan adalah berhak mendapat keterangan mengenai sifat barang yang akan dikirim, menolak permintaan pengiriman barang yang terlarang atau tidak sah dan menerima biaya yang diperlukan dalam pengiriman barang. Sedangkan kewajiban konsumen membungkus barang yang akan dikirim

dengan rapi, memberikan keterangan mengenai sifat barang yang akan dikirim dan membayar biaya yang diperlukan dalam pengiriman barang. Hak konsumen adalah mendapatkan tanda bukti pengiriman, barang yang dikirim sampai tepat pada waktunya, dan konsumen berhak menuntut ganti rugi jika terjadi kehilangan atau kerusakan barang yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari perusahaan pengiriman/JNE atau yang mewakilinya sesuai dengan SOPnya.

Dalam proses pengiriman barang, PT. JNE menetapkan beberapa prosedur yang harus dilakukan oleh pihak pengirim. PT.JNE tidak diatur syarat khusus mengenai perjanjian pengiriman barang dalam PT. JNE, tetapi perjanjian didasarkan kepada aturan umum yang berlaku dalam KUHPdt.Syarat dalam perjanjian pengiriman barang pada perusahaan kurir JNE adalah dengan cara mengisi AWB (*Air Waybill*)/*Connot*, yaitu form pengisian pengiriman barang. Air Waybill yang selanjutnya akan disebut AWB merupakan dokumen penting yang nantinya akan menjadi bukti pengiriman apabila terjadi wanprestasi antara kedua belah pihak. Air Waybill harus diisi dengan nama dan alamat yang lengkap, jelas, benar dan terbaca agar barang atau dokumen yang akan dikirim bisa sampai ke tempat yang dituju.

Air Waybill sendiri memiliki beberapa fungsi yang cukup penting, yaitu:

1. Berfungsi sebagai bukti pengiriman (untuk pengirim),
2. Berfungsi sebagai bukti pembayaran/ kwitansi,

3. Berfungsi sebagai arsip/file,
4. Berfungsi sebagai bukti serah terima (untuk penerima),

Saat konsumen menyerahkan barang/dokumen untuk dikirim atau ditransportasikan melalui JNE, para pelanggan dianggap telah menerima dan menyetujui persyaratan dan ketentuan standar yang ditetapkan oleh JNE, mengenai persyaratan pengangkutan atau pengiriman yang selanjutnya disebut SSP (syarat-syarat standar pengiriman), perjanjian seperti ini disebut dengan perjanjian baku. Secara sederhana, perjanjian baku memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Perjanjian dibuat secara sepihak oleh perusahaan yang posisinya relatif lebih kuat dari konsumen;
2. Konsumen sama sekali tidak dilibatkan dalam menentukan isi perjanjian;
3. Dibuat dalam bentuk tertulis dan massal
4. Konsumen terpaksa menerima isi perjanjian karena didorong oleh kebutuhan.

Berdasarkan hasil penelitian di PT. JNE Banda Aceh dapat diketahui tata cara atau prosedur pengiriman barang PT. JNE adalah sebagai berikut:

1. PT. JNE Banda Aceh hanya akan mengangkut dokumen dengan kondisi Syarat Standar Pengiriman, adapun syarat standar pengiriman barang yaitu:
 - a. Pihak JNE membuat perjanjian secara sepihak yang posisinya relatif lebih kuat dari konsumen;
 - b. Konsumen tidak dilibatkan dalam isi perjanjian;

- c. Perjanjian dibuat secara tertulis dan massal serta ditandatangani oleh konsumen

Setelah syarat standar pengiriman terpenuhi barang yang akan dikirim oleh pemilik akan diangkut oleh PT. JNE ke tempat yang dituju, akan tetapi perusahaan pengangkutan berhak menolak untuk menerima atau mengangkut dokumen atau barang tertentu dari perorangan, ataupun perusahaan berdasarkan kebijaksanaan perusahaan pengiriman barang tersebut, hal ini dilandaskan pada ketentuan pasal 13 huruf d Peraturan Pemerintah No.8 Tahun 2011 mengingat ketentuan Undang-Undang No.22 Tahun 2009. Adapun alasan PT. JNE menolak melakukan pengiriman barang adalah sebagai berikut:

- a. Barang-barang yang beralamat tidak lengkap seperti alamat PO BOX
- b. Barang berbahaya karena mudah meledak, mudah tergesek dan menimbulkan api (seperti: korek api, gas LPJ, barang berbahan etanol, cat) sehingga barang-barang tersebut berada dalam kategori perlakuan khusus
- c. Barang-barang narkoba, minuman keras (beer) dan jenis obat-obatan terlarang lainnya
- d. Buku-buku/lembaran/cetakan pornografi atau yang mengganggu kesusilaan, mengganggu keamanan dan ketertiban nasional
- e. Tanaman hidup (karena tanaman dapat membawa hama /virus penyakit. Kecuali ada surat ijin lulus karantina bebas hama)

f. Hewan hidup (karena dapat membahayakan, membawa hama penyakit)

g. Senjata tajam, pisau dan petasan (senjata dapat dikirim jika ada surat ijin resmi dari pihak kepolisian)

h. Perhiasan /batu akik/batu-batu berharga /logam mulia, karena ada aturan khusus untuk pengiriman barang-barang berharga.

I. Uang tunai

J. Perlengkapan dan peralatan untuk judi.²

B. PT. JNE Banda Aceh pengiriman barang berhak mengangkut dokumen atau barang milik pengirim melalui jalur dan prosedur dengan menggunakan perusahaan angkutan dengan cara penanganan, pergudangan, serta transportasi yang cocok dan baik menurut kebijakan perusahaan pengiriman barang.

C. Pembungkusan dokumen atau barang pengirim untuk pengangkutan merupakan tanggung jawab pengirim termasuk penempatan dokumen atau barang ke dalam suatu wadah yang mungkin disediakan perusahaan pengiriman barang.

D. PT. JNE Banda Aceh yang melakukan pengiriman barang tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan dokumen atau barang yang diakibatkan ketidak sempurnaan pembungkusan oleh pemilik barang.

² Wahyu Purnama, *Deputi Branch Manager cabang JNE Banda Aceh*, wawancara tanggal 15 juli 2022

- E. Pemilik barang bertanggung jawab untuk mencantumkan alamat lengkap, tujuan kiriman, jenis atau isi kiriman, dokumen atau barang agar pengantaran dilakukan dengan tepat.
- F. PT. JNE Banda Aceh yang melakukan pengiriman barang tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kehilangan, kerusakan, dan biaya-biaya yang ditimbulkan akibat kelalaian, kesalahan Pemilik barang dalam memenuhi kewajiban-kewajiban tersebut di atas.

Perusahaan pengiriman barang selalu melakukan pengecekan barang dari pengirim sebelum menerima barang tersebut untuk dikirim. Hal itu dilakukan untuk menghindari terjadinya kerusakan barang yang telah dibungkus oleh pengirim akan tetapi penerima meminta ganti rugi terhadap perusahaan pengiriman barang. Oleh sebab itu perusahaan pengiriman barang menetapkan hal terkait masalah pengiriman barang seperti di bawah ini :

1. PT. JNE Banda Aceh pengiriman barang berhak tetapi tidak berkewajiban memeriksa barang atau dokumen yang dikirim oleh pemilik barang untuk memastikan bahwa suatu pengiriman barang adalah layak untuk diangkut ke kota tujuan sesuai syarat prosedur operasional yang baku dan metode penanganan kiriman.
2. PT. JNE Banda Aceh pengiriman dalam menjalankan haknya tidak menjamin atau menyatakan bahwa seluruh kiriman adalah layak untuk pengangkutan dan pengantaran tanpa melanggar hukum di semua kota asal, tujuan, atau yang dilalui kiriman tersebut.

3. PT. JNE Banda Aceh tidak bertanggung jawab terhadap kiriman yang isinya tidak sesuai dengan keterangan yang diberikan pemilik barang terhadap perusahaan.³

Dari hasil penelitian diketahui para pihak yaitu pelaku usaha dalam hal ini JNE Banda Aceh dan Konsumen yang tidak melakukan/memenuhi peraturan perundang-undangan atau perjanjian dalam melakukan transaksi penyelenggaraan pengiriman barang. Adanya hambatan-hambatan yang terjadi dalam penyelenggaraan jasa pengiriman barang yang dilakukan oleh Konsumen yang tidak beritikad baik, maka diperlukan perlindungan bagi JNE Banda Aceh selaku pelaku usaha jasa pengiriman barang untuk menjamin pelayanan yang telah diberikan. Perilaku Konsumen yang tidak beritikad baik itu diantaranya, tidak mau menggunakan asuransi, keengganan konsumen memberikan keterangan yang benar mengenai isi paket, tidak menyimpan bukti pengiriman atau resi dan alamat penerima atau konsumen tidak jelas. Adapun masalah-masalah yang timbul akibat Konsumen yang kurang beritikad baik yaitu keterlambatan pengantaran, rusaknya barang yang dikirim, susahny melacak dan mencari kembali barang yang belum sampai ke tujuan pengiriman karena konsumen yang tidak menyimpan resi pengiriman. Kebanyakan dari konsumen juga tidak memperhatikan dan tidak peduli atas informasi dan ketentuan/ aturan yang diberikan JNE Banda Aceh selaku pelaku usaha jasa pengiriman barang. Sehingga

³ Wahyu Purnama, *Deputi Branch Manager cabang JNE Banda Aceh*, wawancara tanggal 15 juli 2022

Konsumen tidak tahu akan himbauan dan larangan yang telah diberikan oleh JNE Banda Aceh.⁴

Tanggung jawab pelaku usaha akan menjadi tolak ukur kepuasan konsumen hal tersebut yang menjadikan pelaku usaha memberikan pelayanan terbaik kepada Konsumen, menjamin kerahasiaan isi atas setiap informasi yang dikirim dan penyampaian surat dan barang kepada setiap alamat sesuai dengan jadwal yang diinginkan. Tidak hanya itu kepuasan Konsumen sebagai pengguna jasa layanan pengiriman surat dan barang juga diukur dari ketaatan JNE Banda Aceh memenuhi ganti rugi kepada Konsumen manakala surat dan barang yang dikirim hilang, rusak, atau terlambat. Ketidakpedulian konsumen atas informasi yang telah diberikan oleh pihak penyedia jasa yaitu pelaku usaha menyebabkan terganggunya pelayanan dalam pengiriman barang. Konsumen yang tidak beritikad baik dalam transaksi pengiriman barang dapat menjadikan pengiriman barang jadi terhambat. Di sini JNE Banda Aceh selaku pelaku usaha jasa pengiriman barang tidak cukup menginformasikan ketentuan tersebut kepada konsumen, tetapi juga harus diinformasikan kepada konsumen bagaimana mekanisme penyelesaian pengaduan konsumen. Dan begitu pula dengan konsumen pengguna jasa pengiriman barang harus juga beritikad baik untuk mengetahui segala aturan dan ketentuan-ketentuan yang diberikan oleh JNE selaku pelaku usaha jasa pengiriman barang.

⁴ Wahyu Purnama, *Deputi Branch Manager cabang JNE Banda Aceh*, wawancara tanggal 15 juli 2022

Perjanjian yang tertuang dalam resi dan SOP sudah mengatur mengenai hak pelaku usaha dan telah memberikan perlindungan terhadap pelaku usaha. Namun dalam prakteknya masih ada Konsumen yang tidak beritikad baik yaitu adanya Konsumen jasa pengiriman barang di JNE Banda Aceh yang tidak mau menggunakan asuransi, keengganan Konsumen memberikan keterangan yang benar mengenai isi paket, dan Konsumen yang tidak menyimpan bukti pengiriman atau resi pengiriman. Payung hukum sudah mengatur tetapi masih bisa memberikan peluang terjadinya sengketa antara Pelaku Usaha dalam hal ini JNE Banda Aceh dengan Konsumen. Isi dari peraturan tersebut hanya memberikan perlindungan setelah adanya sengketa, sedang sebelum adanya sengketa belum ada peraturan yang mengaturnya. Dimana Konsumen bisa melakukan perbuatan yang merupakan tindakan Konsumen yang tidak beritikad baik. Pelaku usaha dalam hal ini JNE kurang mendapatkan perlindungan dalam bentuk rasa nyaman dan aman pada saat penyelenggaraan pengiriman barang. Perlunya suatu aturan yang bersifat preventif untuk memberikan perlindungan lebih awal bagi JNE selaku pelaku usaha agar meminimalisir terjadinya sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

B. Kewajiban Dan Tanggung Jawab Yang PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Banda Aceh Terhadap Konsumen

Tanggung jawab adalah keadaan wajib yang menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa, boleh dituntut, dipermasalahkan, diperkarakan dan sebagainya. Sebagai pihak yang mengusahakan proses pengiriman barang, JNE memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan proses pengiriman dan menjaga keselamatan atas barang-barang yang akan dikirim. Apabila dalam proses pengiriman terjadi hal-hal di luar dugaan atau di luar kendali dari pihak pengirim yang ditimbulkan selama proses penyelenggaraan pengiriman tersebut, maka JNE terikat untuk bertanggung jawab atas segala kerugian dari kerugian yang timbul dalam proses penyelenggaraan pengiriman yang dilakukannya, sehingga jika pihak JNE dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah maka ia dapat dibebaskan dari kewajiban untuk membayar ganti kerugian yang dibebankan kepadanya, yang dimaksud tidak bersalah adalah karena hal-hal yang terjadi di luar kemampuannya, seperti karena adanya bencana alam atau dikarenakan sifat dari barang-barang yang dikirimnya. Jika dalam proses pengirimannya terjadi klaim atau tuntutan dari pihak pengirim barang yang diakibatkan oleh rusaknya atau hilangnya barang-barang milik konsumen/pengirim, pihak JNE harus bertanggung jawab kepada pihak konsumen/pengirim.

Tanggung jawab JNE dalam hal terjadi dalam pengiriman barang adalah bilamana terjadi kerusakan atau kehilangan atas barang titipan, maka pihak JNE bertanggung jawab untuk kerugian dengan penggantian

maksimum 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman. Barang yang masuk dalam kategori bernilai tinggi, pihak JNE akan menyarankan konsumen/pengirim untuk mengasuransikannya. Untuk pengiriman barang yang diasuransikan, penggantian kerugian barang dibayar penuh sesuai dengan besarnya nominal barang yang tertera/dicantumkan dalam polis asuransi atau penggantian kerugian dibayar dengan barang yang sama. Premi asuransi dibayar sendiri oleh pengirim ketika barang yang bernilai tinggi tersebut setuju untuk diasuransikan dan dikirim melalui jasa JNE.

Apabila JNE dapat membuktikan secara benar dan jelas bahwa kesalahan tersebut bukan kesalahan dari JNE, melainkan akibat kelalaian dan kesalahan dari pihak pengirim barang atau karena terdapat keadaan memaksa (*force majeure*) yang mengakibatkan barang muatan tersebut tidak sampai di tangan pihak penerima barang, hal inilah yang membebaskan JNE dari tuntutan yang diajukan oleh pihak pengirim barang.⁵ sebagaimana yang telah diuraikan di dalam Pasal 468 ayat (2) dan (3) KUHD bahwa “Si pengangkut diwajibkan mengganti segala kerugian, yang disebabkan karena barang tersebut seluruhnya atau sebagian tidak dapat diserahkan, atau karena terjadi kerusakan pada barang itu, kecuali apabila dibuktikannya bahwa tidak diserahkan barang atau kerusakan tadi disebabkan oleh suatu malapetaka yang selayaknya tidak dapat dicegah maupun dihindarkannya, atau cacat dari pada barang tersebut, atau oleh kesalahan dari si yang mengirimkannya” dan “pihak

⁵Dedy suhendra, Konsumen PT.JNE , Wawancara Tanggal 12 Juli 2022

PT. JNE bertanggung jawab untuk perbuatan dari segala mereka, yang dipekerjakannya, dan untuk segala benda yang dipakainya dalam menyelenggarakan pengangkutan tersebut”.

Dengan demikian jika prinsip tanggung jawab dari pihak pengangkut pengiriman barang dihubungkan dengan Pasal 468 ayat (2) KUHD, maka pihak pengangkut dianggap bertanggung jawab secara praduga atas segala kerugian yang timbul dalam proses penyelenggaraan pengangkutan, tetapi apabila perusahaan berhasil membuktikan bahwa dia tidak bersalah, maka pengangkut dibebaskan dari tanggung jawab. Yang dimaksud dengan ”tidak bersalah” adalah tidak melakukan kelalaian dan telah mengambil tindakan yang perlu untuk menghindari kerugian atau peristiwa yang menimbulkan kerugian itu tidak mungkin dihindari. Beban pembuktian ada pada pihak JNE dan bukan pada pihak yang dirugikan. Pihak yang dirugikan cukup menunjukkan adanya kerugian yang diderita dalam pengiriman barang yang diselenggarakan oleh JNE.

Berdasarkan hasil wawancara, diperoleh informasi mengenai hak dan kewajiban perusahaan pengiriman sebagai berikut: Hak Perusahaan/JNE adalah:

- a. PT. JNE Banda Aceh berhak memperoleh keterangan yang lengkap mengenai keadaan dan sifat barang
- b. PT. JNE Banda Aceh berhak menolak permintaan pengiriman barang terlarang atau tidak sah, misalnya barang yang mudah

meledak atau terbakar, obat-obatan terlarang, perhiasan, alkohol dan hewan serta tumbuh-tumbuhan.

- c. PT. JNE Banda Aceh berhak menerima atau menagih biaya pengiriman dan biaya-biaya lain yang diperlukan dalam pengiriman barang.

Kewajiban Perusahaan/JNE adalah

- a. PT. JNE Banda Aceh berkewajiban mempersiapkan barang atau dokumen yang akan dikirim dengan baik dan rapi
- b. PT. JNE Banda Aceh berkewajiban mengantarkan barang atau dokumen sampai ketempat yang dituju
- c. PT. JNE Banda Aceh berkewajiban melindungi, menjaga keselamatan barang atau dokumen yang akan dikirim agar tidak rusak dan hilang.⁶

Dalam pertanggung jawaban terhadap perjanjiannya apabila terjadi keterlambatan, kerusakan atau kehilangan surat pos dan paket pos, ada beberapa faktor penghambat, antara lain :⁷

1. Faktor yuridis

Adanya perbedaan pengaturan antara UUPK dan Surat Perjanjian Kerjasama Keagenan yang dijadikan PT.JNE sebagai landasan hukum merupakan hambatan serius yang dihadapi oleh konsumen.

Undang-Undang seharusnya memberikan rasa aman dan kepastian

⁶ Wahyu Purnama, *Deputi Branch Manager cabang JNE Banda Aceh*, wawancara tanggal 15 juli 2022

⁷ Wahyu Purnama, *Deputi Branch Manager cabang JNE Banda Aceh*, wawancara tanggal 15 juli 2022

perlindungan hukum terhadap masyarakat bukan malah membingungkan dan merugikan masyarakat. Undang-Undang Perlindungan Konsumen selain menjelaskan tentang hak konsumen juga telah mengatur kewajiban bagi pemegang izin penyedia pengiriman barang, yang tidak lain adalah PT.JNE. Namun lain halnya dengan Surat perjanjian kerjasama keagenan yang menguraikan mengenai kewajiban dan hak antar pihak PT.JNE. Sedangkan kewajiban pemegang izin pengiriman untuk memperhatikan kewajiban pelaku usaha sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen tidak diatur dalam surat perjanjian keagenan tersebut. Pengaturan ini jelas merugikan konsumen, sebab UUPK tidak hanya mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen tetapi juga kewajiban kepada pelaku usaha. Kewajiban merupakan sesuatu yang harus dipenuhi, sedangkan hak pemenuhannya sangat bergantung pada pemenuhan kewajiban. Konsumen sebagai pemilik hak berhak menuntut dan meminta secara utuh haknya.⁸

Sebagai pengguna jasa PT.JNE yang merupakan penyedia jasa yang dipercaya dan dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen.

2. Faktor teknis

⁸ Wahyu Purnama, *Deputi Branch Manager cabang JNE Banda Aceh*, wawancara tanggal 15 juli 2022

Faktor teknis yang menghambat pertanggung jawaban atas terjadinya keterlambatan, kerusakan atau kehilangan surat pos dan paket pos terjadi yaitu selama ini PT.JNE hanya menggunakan pengiriman lewat udara sehingga proses pengiriman mengandung banyak kelemahan. Tertahannya barang di daerah transit salah satunya. Upaya-upaya guna memaksimalkan proses pengiriman sekarang memang sudah terpikirkan sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap perjanjiannya apabila terjadi keterlambatan, kerusakan atau kehilangan surat pos dan paket pos. salah satu upaya yang dimaksud yaitu dengan melakukan koordinasi dengan para pihak yang terkait dengan pengiriman barang agar tidak terjadi kelalaian dalam pengiriman dimaksud. Namun terbentur pada permasalahan klasik yang hampir sama pada semua sektor pembangunan, yaitu permasalahan dana, membutuhkan investasi yang mahal, pengadaan alat yang cukup mahal yang memerlukan waktu cukup lama dalam proses pengiriman.

Berdasarkan hasil wawancara, diperoleh informasi mengenai konsumen yang mengalami kerusakan dan kehilangan barang. Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan melalui pengadilan ataupun BPSK. Namun karena panjangnya proses pengantian kerugian jika melalui jalur BPSK, konsumen lebih memilih jalur berdamai. Dan menunggu

konfirmasi penggantian biaya yang disetujui oleh pihak konsumen dan pihak PT.JNE.⁹

C. Perlindungan Hukum Yang Diberikan PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Banda Aceh Kepada Pengguna Jasa Atau Barang.

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹⁰ Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah suatu tindakan untuk melindungi atau memberikan pertolongan kepada subjek hukum, dengan menggunakan perangkat-perangkat hukum.¹¹

Salah satu kebutuhan hidup yang tak kalah penting di era globalisasi ini adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari tempat yang jauh membuat jasa ini menjadi sangat penting. Akan tetapi terdapat kendala dalam perusahaan pengiriman barang yang terjadi karena adanya keterlambatan pengiriman barang oleh JNE Banda Aceh yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen.

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-

⁹ Riska Novita, Konsumen PT.JNE. Wawancara Tanggal 10 Juli 2022

¹⁰ Satjipto Rahardjo, 2000, Ilmu Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm.54.

¹¹ Philipus M. Hadjon, 2011, Pengantar Hukum Administrasi Indonesia, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, hlm.10.

upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.¹²

Menurut undang-undang nomor 8 tahun 1999 Pasal 1 ayat (1), Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Hal tersebut melanggar isi perjanjian pengiriman barang antara Pihak JNE dan konsumen yang disebut wanprestasi baik yang dilakukan secara sengaja atau kelalaian maupun karena keadaan memaksa dari pengiriman.

Menurut undang-undang nomor 8 tahun 1999 pasal 4 ayat (8) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Perjanjian antara perusahaan pengiriman barang dan konsumen didasarkan pada Pasal 1313 KUHPdata tentang perjanjian. Bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih. Kondisi konsumen yang banyak dirugikan, memerlukan peningkatan upaya untuk melindunginya, sehingga hak-haknya dapat ditegakkan. Keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dan produsen.

Guna untuk melindungi konsumen, JNE Banda Aceh yang merupakan direksi pemilik merk dagang TIKI seluruh Indonesia melakukan

¹²<https://disperindag.sumbarprov.go.id/details/news/9218#:~:text=PERLINDUNGAN%20KONSUMEN%20MENURUT%20UU%20NO%208%20TAHUN%201999,-27%20Desember%202021&text=Konsumen%20adalah%20setiap%20orang%20yang,lain%20dan%20tidak%20untuk%20diperdagangkan.>

perjanjian kerjasama keagenan dengan JNE Banda Aceh yang merupakan cabang dari merk dagang TIKI pusat dengan berdasarkan pertimbangan-pertimbangan yang tertuang dari isi perjanjian kerjasama No.044/TIKI-JKT/DIRUT/IV/2012. Dalam perjanjian keagenan, disebutkan kewajiban dan hak konsumen Pihak kedua JNE Banda Aceh serta Pihak pertama JNE Banda Aceh dalam penyelenggaraan jasa pengiriman. Pasal 10 perjanjian kerjasama keagenan nomor.044/TIKI-JKT/DIRUT/IV/2012 menguraikan tentang kewajiban JNE agar memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen di Kota Banda Aceh sebagai bentuk tanggung jawab dari JNE Banda Aceh.

Pelaksanaan pengiriman dalam JNE Banda Aceh tidak selalu berjalan lancar karena dapat terjadi berbagai kendala dalam proses pengirimannya. Kendala-kendala itu terjadi disebabkan oleh beberapa hal yakni barang tidak sampai di tempat tujuan atau hilang, barang kiriman sampai di tempat tujuan tetapi rusak sebagian atau seluruhnya, barang sampai tetapi terlambat datang, barang salah kirim yang biasanya disebabkan oleh kesalahan dari pihak JNE Banda Aceh seperti salah menempel resi, resi tertukar atau terjadi kesalahan dalam memberikan kode tujuan, serta barang tidak ada atau hilang yang mungkin bukan kesalahan dari pengangkut misalnya kecelakaan yang terjadi ketika proses pengiriman barang.

Adapun upaya-upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen apabila dirugikan dalam pemanfaatan Jasa pengiriman seperti yang telah diuraikan

diatas yang tidak termuat dalam perjanjian kerjasama keagenan, mereka berhak mengajukan gugatan terhadap kerugian yang dideritanya. Pengaturan mengenai penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha adalah sebagai berikut: ¹³

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui badan peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau melalui luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Pemilik barang yang dirugikan keselamatan badannya, keamanan jiwanya, atau harta bendanya dalam pemanfaatan jasa pengiriman dapat mengajukan gugatan melalui Peradilan Umum ataupun melalui BPSK. Namun, karena panjangnya proses penggantian kerugian jika melalui jalur

¹³ Wahyu Purnama, Deputy Branch Manager cabang JNE Banda Aceh, wawancara tanggal 15 juli 2022

BPSK, kebanyakan konsumen yang merasa dirugikan lebih memilih jalur damai dengan pihak PT.JNE.¹⁴

Berdasarkan data lapangan diperoleh bahwa banyaknya syarat yang harus dipenuhi dalam proses pengajuan gugatan hingga terpenuhinya kompensasi dari pihak PT.JNE, membuat dia memutuskan untuk menyelesaikan kasus ini secara kekeluargaan. Penanganan gangguan terhadap pengiriman barang ataupun kerugian yang diderita konsumen, pihak PT.JNE berusaha cepat dalam mencari alternatif solusi dalam pemberian kompensasi dan ganti rugi. Hal ini dilakukan secara kekeluargaan. Dalam hal keterlambatan, pihak PT.JNE sendiri masih terus mencari solusi yang tepat karena terjadinya keterlambatan tidak sepenuhnya merupakan tanggung jawab PT.JNE. Keterlambatan biasanya dikarenakan faktor transit yang cukup lama. Dalam hal kerusakan lebih diperhatikan dari cara pengirim membungkus dan membuat paket tersebut. Paket sebaiknya harus dibungkus secara benar dan rapi terutama untuk benda-benda yang mudah pecah. Untuk hal kerusakan, jika kerusakan berasal dari buruknya cara pengirim membungkus paket, maka pihak PT.JNE tidak bertanggungjawab dan apabila ada klaim dari penerima, maka barang dikembalikan kepada pengirim. Apabila paket rusak saat di

¹⁴ Wahyu Purnama, Deputy Branch Manager cabang JNE Banda Aceh, wawancara tanggal 15 juli 2022

daerah transit, maka yang bertanggung jawab adalah pihak PT.JNE di daerah transitnya barang kiriman tersebut.¹⁵

Adapun dalam hal kehilangan, pihak yang bertanggung jawab tergantung letak dimana barang tersebut dalam proses pengiriman. Jika hilang di daerah transit merupakan tanggung jawab pihak PT.JNE daerah transit, namun jika barang hilang dalam perjalanan dari daerah transit ke penerima, maka beban tanggung jawab dibebankan kepada kedua pihak yaitu pihak TIKI transit dan pihak PT.JNE penerima. Upaya perlindungan yang diberikan JNE kepada pengguna jasa yaitu :¹⁶

1. Menindak lanjuti keluhan konsumen Dari keluhan konsumen tersebut, upaya-upaya yang dilakukan adalah :

- a) Melakukan penelusuran dan pelacakan terhadap posisi kiriman. Upaya penelusuran dan pelacakan terhadap posisi kiriman dilakukan secara manual dan online dengan menggunakan program komputer yang sudah terintegrasi dengan internet. Program tersebut dapat membantu mempermudah pencarian informasi mengenai posisi kirimannya.
- b) Melakukan pengulangan transaksi dan meneruskan kembali kiriman sesuai dengan nama dan alamat penerima yang benar. Upaya pengulangan transaksi dilakukan ketika

¹⁵ Wahyu Purnama, Deputy Branch Manager cabang JNE Banda Aceh, wawancara tanggal 15 juli 2022

¹⁶ Wahyu Purnama, Deputy Branch Manager cabang JNE Banda Aceh, wawancara tanggal 15 juli 2022

petugas loket melakukan kesalahan dalam pengisian data di dalam bukti terima kiriman. Setelah dilakukan pengulangan transaksi, kiriman diteruskan kembali sesuai dengan nama dan alamat penerima yang benar.

- c) Melakukan penerusan kiriman terhadap kiriman yang salah sortir sesuai dengan alamat yang benar. Upaya penerusan kiriman dilakukan ketika petugas bagian pengolahan pos melakukan salah sortir kiriman. Penerusan kiriman dilakukan dengan cara kiriman langsung diteruskan kembali sesuai dengan alamat yang benar tanpa harus dikembalikan terlebih dahulu ke kantor pos kirim.
- d) Mengembalikan kiriman kepada pengirim. Upaya meretur kiriman dilakukan ketika petugas antaran kurir melakukan gagal antar terhadap kiriman. Terhadap kiriman yang gagal antar, kiriman tersebut diretur kembali kepada pengirim dengan disertai alasan gagal anta.

2. Memberikan ganti rugi PT. JNE wajib memberikan ganti rugi atas kehilangan, kerusakan, dan keterlambatan kiriman, serta ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dengan yang diterima. Besarnya ganti rugi sesuai dengan kesepakatan antara penyelenggara kiriman dengan konsumen. Konsumen dapat mengajukan ganti rugi dengan menunjukkan bukti terima kiriman.

Dengan adanya peristiwa yang menimbulkan suatu kerugian kepada salah satu pihak, sehingga mengakibatkan timbulnya konflik diantara para pihak, maka terhadap pihak pengangkut dan pemilik barang angkutan dapat menyelesaikan permasalahan tersebut secara kekeluargaan, yakni dengan alternatif penyelesaian sengketa atau yang dikenal dengan penyelesaian sengketa melalui jalur nonlitigasi, hingga permasalahan tersebut mendapat solusi tanpa harus menyelesaikan permasalahannya melalui pengadilan (jalur litigasi). Jika barang angkutan pemilik mengalami kerusakan maka pihak pengangkut dan pemilik barang angkutan menyelesaikan permasalahan tersebut secara kekeluargaan dengan musyawarah mufakat agar masalah tersebut mendapat solusi. PT. JNE pernah terjadi sengketa antara pemilik barang angkutan dan pihak pengangkut, namun sejauh ini sengketa tersebut dapat diselesaikan dengan jalan damai secara kekeluargaan antara pihak pengangkut dan pihak pemilik barang angkutan.

Pada penyelesaian sengketa ini pihak PT. JNE dan pemilik barang angkutan tidak melibatkan pihak ketiga dalam penyelesaian masalah. Jika dilihat dari cara penyelesaian sengketanya, maka penyelesaian yang dilakukan para pihak disini adalah “negosiasi” karena hanya dilakukan oleh pihak yang berkepentingan, tanpa melibatkan pihak ketiga. Apabila alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana dijelaskan di atas masih belum bisa menyelesaikan suatu perselisihan para pihak dalam perjanjian pengangkutan, maka langkah selanjutnya yang harus dilakukan oleh para

pihak yaitu dengan melakukan suatu gugatan tuntutan ganti kerugian kepada Pengadilan.

Berdasarkan penelitian di atas ada beberapa data-data yang mengenai hilang/rusaknya barang milik konsumen yaitu;

NO	NAMA PENGIRIM	JENIS BARANG	PROSES PENYELESAIAN
1.	Ika Collection	Pakaian REG Plastik dan <i>Bubble Wrap</i> Hilang	Untuk barang baju seharga Rp. 4.400.000 (empat juta empat ratus ribu rupiah) dengan biaya asuransi Rp. 13.800(tiga belas ribu delapan ratus rupiah) dan menggunakan service pengiriman Regular seharga Rp.23.000 (dua puluh tiga ribu rupiah) dari Banda Aceh ke Medan dengan estimasi waktu 2-3 hari pengirim tersebut seharusnya mendapatkan pergantian seharga Rp.4.000.000 (empat juta empat ratus ribu rupiah) karena barang tersebut hilang dan tidak dapat di temukan. Tetapi, karena JNE bersikukuh bahwa barang tersebut sudah di terima karena keterangan di resi online menyatakan barang tersebut sudah diterima oleh penerima maka JNE tidak dapat menggantikan klaim tersebut

2.	Ina Store Etalase Makeup	REG Kayu Rusak	Barang etalase makeup berbahan <i>acrylic</i> seharga Rp. 500.000 (lima ratus ribu rupiah) dengan biaya asuransi seharga Rp. 6.000 (enam ribu rupiah) dan menggunakan service pengiriman Regular seharga Rp.36.000(tiga puluh enam ribu rupiah) dari Banda Aceh ke Bandung dengan estimasi waktu sampai 2-4 hari seharusnya mendapatkan pergantian sebesar Rp.500.000 (lima ratus ribu rupiah) karena barang tersebut pecah. Tetapi JNE hanya membayar 10 kali ongkos kirim yaitu seharga Rp.360.000 (tiga ratus enam puluh ribu rupiah)
3.	Suci Annisa	Power Bank REG Box Rusak	Barang berupa powerbank seharga Rp. 950.000 (Sembilan ratus lima puluh ribu rupiah) dengan biaya asuransi Rp.6.900(enam ribu Sembilan ratus ribu rupiah). Service pengiriman yang digunakan ialah Regular seharga Rp.50.000 (lima puluh ribu rupiah) dari Banda Aceh ke Bandar Lampung dengan estimasi sampai 2-3 hari. dan seharusnya pengirim tersebut mendapatkan klaim ganti kerugian sebesar Rp.950.000(Sembilan ratus lima puluh ribu rupiah). JNE hanya menanggung sebanyak 10 kali ongkos kirim seharga Rp.550.000 (lima ratus lima puluh ribu rupiah)

4.	Oya	HP Kayu Rusak	<p>Penyelesaian klaim yang seharusnya di gantikan oleh PT.Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) kepada pengirim ialah: Barang berupa HP seharga Rp. 1.800.000 (satu juta delapan ratus ribu rupiah) dengan biaya asuransi Rp.8.600 (delapan ribu enam ratus ribu rupiah) dan menggunakan service YES (Yakin Esok Sampai) seharga Rp.60.000 (enam puluh ribu rupiah) dari Banda Aceh ke Jakarta. Konsumen tersebut seharusnya mendapatkan pergantian Rp. 1.800.000 (satu juta delapan ratus ribu rupiah) sesuai dengan harga barang yang dikirim. Tetapi JNE hanya mengganti seharga 10 kali ongkos kirim yakni sebesar Rp.600.000(enam ratus ribu rupiah)</p>

Sumber : Data PT. JNE Kota Banda Aceh bulan Juni- November tahun 2019

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan dari uraian yang telah dikemukakan dalam bab-bab di atas, maka dalam bab terakhir ini akan ditarik kesimpulan dan saran sebagai berikut:

A. KESIMPULAN

1. Pelaksanaan perjanjian pengangkutan barang melalui PT.JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Banda Aceh belum berjalan sebagaimana yang diterapkan, dalam pelaksanaan ada konsumen yang mengalami kerugian akibat barang yang dikirim hilang/ rusak selama dalam masa pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan barang yang diangkut bukan semata-mata karena kesalahan PT .JNE, tetapi tetap menjadi tanggung jawabnya.
2. Tanggung jawab yang diberikan PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) selaku pelaku usaha akan menjadi tolak ukur kepuasan konsumen hal tersebut yang menjadikan pelaku usaha memberikan pelayanan terbaik kepada Konsumen, pihak JNE bertanggung jawab untuk kerugian dengan penggantian maksimal 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman. Dan untuk pengiriman barang yang berasuransi penggantian kerugian barang dibayar penuh sesuai dengan besarnya nominal barang yang tertera dalam polis asuransi atau kerugian dibayar dengan barang yang sama, dan menjamin kerahasiaan isi atas setiap informasi yang dikirim dan penyampaian surat dan barang kepada setiap alamat sesuai dengan jadwal yang diinginkan. Tanggung jawab adalah keadaan wajib yang

menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa, boleh dituntut, dipermasalahkan, diperkarakan dan sebagainya. Apabila dalam proses pengangkutannya terjadi hal-hal di luar dugaan atau di luar kendali dari pihak pengirim yang ditimbulkan selama proses penyelenggaraan pengiriman tersebut, maka JNE terikat untuk bertanggung jawab atas segala kerugian dari kerugian yang timbul dalam proses penyelenggaraan pengiriman yang dilakukannya. Jika pihak JNE dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah maka ia dapat dibebaskan dari kewajiban untuk membayar ganti kerugian yang dibebankan kepadanya, yang dimaksud tidak bersalah adalah karena hal-hal yang terjadi di luar kemampuannya, seperti karena adanya bencana alam atau dikarenakan sifat dari barang-barang yang dikirimnya

3. Upaya Perlindungan hukum yang diberikan PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) terhadap kerugian konsumen, adalah dengan memberi ganti rugi meskipun ganti rugi yang diberikan tidak memuaskan konsumen. Bentuk ganti rugi yang diberikan oleh JNE berupa pengantian biaya pengiriman maksimal 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman dan barang yang berasuransi pengantian kerugian dibayar dengan barang yang sama.

B. SARAN

1. Disarankan kepada pihak PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) agar memberi ganti rugi kepada pengirim barang apabila barang yang dikirim hilang atau rusak yang membuat memuaskan konsumen.
2. kepada konsumen lebih mengikuti peraturan-peraturan yang telah diberikan oleh pihak PT. JNE (jalur nugraha ekakurir) karena setiap kerugian yang dialami konsumen pihak PT. JNE (jalur nugraha ekakurir) akan mempertanggung jawabkannya.
3. Saran kepada pemerintah / instansi terkait agar mengawasi kegiatan pelaku usaha untuk mencegah kerugian konsumen/ pengirim.
4. kepada pihak PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir)agar memberikan ganti rugi sepenuhnya bukan berdasarkan ongkos pengiriman.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdurrahman, *Kamus Ekonomi - Perdagangan*, Gramedia, 1986
- Achmad Ali, *Menguak Tabir Hukum*, Chandra Pratama, Jakarta, 1996
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta
- Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak Bernuansa Islam*, Rajawali, Jakarta, 2012
- Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta 2010
- Budiono, Herlie, *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung 2009
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008
- Fandy, Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: 2011
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta 2008
- L.M. Friedmann, *The Legal System: A Social Science Perspective*, New York: Russel Sage Fondation, 1975
- Moenir, H.AS, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta 2008
- Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2011

Poerwadarminta W. J. S., *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta 1985

Purbacaraka, *Perihal Kaedah Hukum*, Citra Aditya, Bandung 2010

Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta 2013

B. Jurnal

<https://www.caraklaim.com/2016/02/cara-urus-barang-hilang-di-jne.html>

<https://disperindag.sumbarprov.go.id/details/news/9218#:~:text=PERLIN>

[DUNGAN%20KONSUMEN%20MENURUT%20UU%20NO%208%](#)

[20TAHUN%201999,27%20Desember%202021&text=Konsumen%20](#)

[adalah%20setiap%20orang%20yang,lain%20dan%20tidak%20unuk%](#)

[20diperdagangkan.](#)

C. Peraturan Perundang-Undang

Kitab Undang-Undang KUHPerdara

Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

LAMPIRAN



Wahyu Purnama, Deputi Brach Manager Cabang Banda Aceh

