

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN BARANG  
(JNE HARAPAN RAYA PEKANBARU) TERHADAP BARANG  
KIRIMAN KONSUMEN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Hukum (S1) Pada Fakultas Hukum  
Universitas Islam Riau*



**OLEH**

**MUHAMMAD FIQRI  
NPM. 171010347**

**PROGRAM STUDI: ILMU HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2022**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang betanda tangan di bawah ini

Nama : Muhammad Fiqri  
NPM : 171010347  
Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru, 24 September 1999  
Program Studi/Jurusan : Ilmu Hukum/Hukum Bisnis  
Judul : Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) Terhadap Barang Kiriman Konsumen

- Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri, orisinal dan tidak dibuatkan oleh orang lain, sepengetahuan saya belum pernah di tulis oleh orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini merupakan hasil orang lain atau mencontek atau menjiplak hasil skripsi/karya ilmiah orang lain (plagiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (S1) yang telah saya peroleh di batalkan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 3 Agustus 2022

Yang menyatakan



Muhammad Fiqri

# Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Miilik :



**Sertifikat**  
ORIGINALITAS PENELITIAN  
Fakultas Hukum Universitas Islam Riau  
MENYATAKAN BAHWA :

**Muhammad Fiqri**  
171010347  
**Dengan Judul :**  
Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Jne Harapan Raya Pekanbaru) Terhadap Barang Kirimnan Konsumen

*Telah Lolos Similarity Sebesar Maksimal 30%*

Pekanbaru, 28 Juli 2022  
Prodi Ilmu Hukum



Harvia Santri, S.H., M.H.

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU



No. Reg. : 1247/N/UPM FH UIR 2021  
Paper ID : 1875704683/36 %



1 dari 1



**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU**  
**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

F.A.3.10

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 P. Marpoyan Pekanbaru Riau Indonesia – Kode Pos: 28284  
 Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Website: [www.uir.ac.id](http://www.uir.ac.id) Email: [info@uir.ac.id](mailto:info@uir.ac.id)

**KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR**  
**SEMESTER GENAP TA 2021/2022**

NPM : 171010347  
 Nama Mahasiswa : MUHAMMAD FIQRI  
 Dosen Pembimbing : 1. RAHDIANSYAH S.H., M.H 2.  
 Program Studi : ILMU HUKUM  
 Judul Tugas Akhir : Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang ( JNE Harapan Raya Pekanbaru ) Terhadap Barang Kiriman Konsumen  
 Judul Tugas Akhir (Bahasa Inggris) : Responsibilities of Goods Delivery Service Company (JNE Harapan Raya Pekanbaru) Against Consumer Shipments  
 Lembar Ke : .....

NO	Hari/Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan	Hasil / Saran Bimbingan	Paraf Dosen Pembimbing
	Selasa, 21/12/2021	Metode Penulisan	- Isi skripsi lengkapi dari abstrak s/d daftar isi - Judul apakah sudah sesuai dengan hasil seminar - Penulisan diperhatikan	
	Kamis, 23/12/2021	Metode Penulisan	- Banyak ditemukan penulisan yang belum sesuai	
	Jumat, 25/12/2021	Metode Penulisan	- Lihat buku panduan skripsi	
	Senin, 3/01/2022	Bab IV Penutup	- Kesimpulan dan saran mesti sesuai dengan rumusan masalah.	
	Rabu, 12/01/2022	Lampiran	- Perhatikan penulisan daftar pustaka	
	Senin, 21/02/2022	Bab 1	- Perbaiki latar belakang	
	Senin, 28/02/2022	Skripsi	- Kesamaan dan perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya	
	Kamis, 21/07/2022	Skripsi	- Acc skripsi	

Pekanbaru, 08 Agustus 2022  
 Wakil Dekan I/Ketua Departemen/Ketua Prodi



MTCXMDewMZQ3

( Rahdiansyah )

## Catatan :

1. Lama bimbingan Tugas Akhir/ Skripsi maksimal 2 semester sejak TMT SK Pembimbing diterbitkan
2. Kartu ini harus dibawa setiap kali berkonsultasi dengan pembimbing dan HARUS dicetak kembali setiap memasuki semester baru melalui SIKAD
3. Saran dan koreksi dari pembimbing harus ditulis dan diparaf oleh pembimbing
4. Setelah skripsi disetujui (ACC) oleh pembimbing, kartu ini harus ditandatangani oleh Wakil Dekan I/ Kepala departemen/Ketua prodi
5. Kartu kendali bimbingan asli yang telah ditandatangani diserahkan kepada Ketua Program Studi dan kopiannya dilampirkan pada skripsi.
6. Jika jumlah pertemuan pada kartu bimbingan tidak cukup dalam satu halaman, kartu bimbingan ini dapat di download kembali melalui SIKAD



**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS HUKUM**



**YKAN**  
Komite Akreditasi Nasional  
FS 671471

Alamat : Jalan Kaharudin Nasution No. 113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru Riau

Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674834 - 721 27

Website : [law.uir.ac.id](http://law.uir.ac.id) - e-mail : [law@uir.ac.id](mailto:law@uir.ac.id)

AKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN BARANG (JNE HARAPAN  
RAYA PEKANBARU) TERHADAP BARANG KIRIMAN KONSUMEN**

**MUHAMMAD FIQRI**

**NPM : 171010347**

Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

**Pembimbing**

**Rahdiansyah, S.H., M.H.**

**Mengetahui,**

**Dekan**

**Dr.M. Musa, S.H., M.H**

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
Nomor : 137/Kpts/FH/2022  
TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

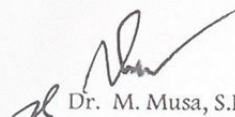
- Menimbang
- 1 Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas , perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut
  - 2 Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing yang ditetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.
- Mengingat
- 1 Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
  - 2 UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
  - 3 UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
  - 4 PF Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
  - 5 Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
  - 6 Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
  - 7 SK. BAN-PT Nomor : 2777/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2018
  - 8 Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
  - 9 SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
- 1 Menunjuk
 

Nama	: RAHDIANSYAH, S.H., M.H.
NIP/NFK	: 16 07 02539
Pangkat/Jabatan	: Penata Muda Tk I /III/b
Jabatan Fungsional	: Asisten Ahli
Sebagai	: Pembimbing Penulisan Skripsi mahasiswa
Nama	: MUHAMMAD FIQRI
NPM	: 17 101 0347
Jurusan/program studi	: Ilmu Hukum /Hukum Bisnis
Judul skripsi	: Tanggungjawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) Terhadap Barang Kiriman Konsumen.
  - 2 Tugas-tugas pembimbing adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
  - 3 Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
  - 4 Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.  
Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada tanggal : 10 Mei 2022  
Dekan

  
Dr. M. Musa, S.H., M.H.

*Tembusan : Disampaikan kepada :*

1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru
2. Yth. Sdr. Ka. Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR
3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru

**NOMOR : 240 /KPTS/FH-UIR/2022**  
**TENTANG PENETAPAN TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**  
**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- Menimbang :
1. Bahwa untuk pelaksanaan ujian komprehensif skripsi mahasiswa perlu di tetapkan tim penguji dalam Surat Keputusan Dekan.
  2. Bahwa nama-nama tersebut di bawah ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai penguji.
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003
  2. Undang-undang Nomor : 14 Tahun 2005
  3. Peraturan Pemerintah Nomor : 30 Tahun 1990
  4. Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional :
    - a. Nomor : 232/U/2000
    - b. Nomor : 234/U/2000
    - c. Nomor : 176/U/2001
    - d. Nomor : 045/U/2002
  5. Surat Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Nomor : 02.Dikti/Kep/1991
  6. Keputusan BAN-PT Nomor : 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
  7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2009
  8. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau tentang Kurikulum FH Nomor :
    - a. Nomor : 52/UIR/Kpts/1998
    - b. Nomor : 55/UIR/Kpts/1989
    - c. Nomor : 117/UIR/KPTS/2012
  9. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 0580/UIR/KPTS/2021 Tentang Pemberhentian Dekan Fakultas Hukum dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Periode 2020-2024 dan Pengangkatan Dekan Fakultas Hukum dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau Periode Sisa Jabatan 2020-2024

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan :
1. Tim Penguji Komprehensif Skripsi Mahasiswa :  
N a m a : Muhammad Fiqri  
N.P.M. : 171010347  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Judul Skripsi : Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru ) Terhadap Barang Kiriman Konsumen

- Dengan susunan tim penguji terdiri dari
- |  |   |  |
|--|---|--|
| Rahdiansyah, S.H., M.H                       | : | Ketua merangkap penguji materi skripsi |
| Dr. R. Febrina Andarina Zaharnika, S.H., M.H | : | Anggota merangkap penguji sistematika  |
| Lidia Febrianti, S.H., M.H                   | : | Anggota merangkap penguji methodologi  |
| Puti Mayang Seruni, S.H., M.H                | : | Notulis                                |
2. Laporan hasil ujian serta berita acara ujian telah disampaikan kepada pimpinan fakultas selambat-lambatnya sehari setelah ujian dilaksanakan.
  3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

**Kutipan** : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan dimaklumi.



Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada Tanggal 19 Agustus 2022

Dekan

**Dr. M. Musa, S.H., M.H**  
NIDN 1009116601

Tembusan disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Yth. Bapak Kepala Biro Keuangan Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Pertiinggal



# UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284  
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27  
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

**BERAKREDITASI " A " BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018**

## BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, **Nomor : 240/KPTS/FH-UIR/2022 Tanggal 19 Agustus 2022**, pada hari ini **Selasa, 23 Agustus 2022** telah dilaksanakan Ujian Skripsi Program Studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, atas nama :

Nama : Muhammad Fiqri  
N P M : 171010347  
Program Study : Ilmu Hukum  
Judul Skripsi : Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) Terhadap Barang Kiriman Konsumen  
Tanggal Ujian : 23 Agustus 2022  
Waktu Ujian : 14.45 - 15.45 WIB  
Tempat Ujian : Dilaksanakan Secara Daring  
IPK : 3,62  
Predikat Kelulusan : Sangat Memuaskan

### Dosen Penguji

### Tanda Tangan

- |   |          |
|---|----------|
| 1. Rahdiansyah, S.H., M.H                       | 1. Hadir |
| 2. Dr. R. Febrina Andarina Zaharnika, S.H., M.H | 2. Hadir |
| 3. Lidia Febrianti, S.H., M.H                   | 3. Hadir |

### Notulen

- |                                  |          |
|----------------------------------|----------|
| 4. Puti Mayang Seruni, S.H., M.H | 4. Hadir |
|----------------------------------|----------|



Pekanbaru, 23 Agustus 2022  
Dekan Fakultas Hukum UIR

Dr. M. Musa, S.H., M.H  
NIK. 950202223



## KATA PENGANTAR

Assalamu' alaikum Wr. Wb.,

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa akhirnya penulis dapat menyelesaikan proposal ini yang berjudul : **“Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) Terhadap Barang Kiriman Konsumen”**, yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Hukum Universitas Islam Riau (UIR).

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab perbab skripsi ini sesuai dengan kaedah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah proposal ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan, Untuk memenuhi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Akhirnya penulis berharap semoga bantuan dan kebaikan yang telah diberikan mendapat keridhaan Allah SWt, dan penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada beberapa pihak yang telah banyak membantu dalam Penelitian ini diantaranya adalah:

1. Bapak Rektor Prof. Syafirinaldi, SH, MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Program Studi Ilmu Hukum.

2. Bapak Dr. M. Musa, S.H., M.H selaku Fakultas Hukum Universitas Islam Riau (UIR) yang telah memberikan izin penelitian.
3. Bapak Rahdiansyah, S.H., M.H selaku Ketua Prodi Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau (UIR) atas dukungan dari awal penyusunan skripsi ini hingga proposal ini selesai.
4. Bapak Rahdiansyah, S.H., M.H selaku Pembimbing yang telah arahan serta masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Para Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau (UIR), Khususnya pada Program Studi Ilmu Hukum yang telah mendidik dan mengajar penulis baik di lingkungan maupun diluar lingkungan kampus.
6. Buat rekan-rekan seperjuangan, terutama Ilmu Hukum tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih dukungannya yang telah memberikan motivasi kepada penulis selama menyelesaikan studi penulisan skripsi ini.
7. Akhirnya penulis berharap semoga bantuan dan kebaikan yang telah diberikan dan penulis skripsi ini dapat memberikan suatu manfaat yang cukup berarti kepada setiap para pembaca.

**Pekanbaru, Agustus 2022**  
**Penulis**

**Muhammad Fiqri**  
**Npm. 171010347**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR ISI</b> .....	i
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	13
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	13
D. Tinjauan Kepustakaan.....	15
E. Konsep Operasional.....	28
F. Metode Penelitian.....	30
G. Metode Penarikan Kesimpulan .....	36
<b>BAB II TINJAUAN UMUM</b> .....	38
A. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang .....	38
B. Tinjauan Umum Tentang Barang Kiriman Konsumen.	43
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	49
A. Perundang-undangan Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang.....	49
B. Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) Terhadap Barang Kiriman Konsumen.....	55
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	64
A. Kesimpulan .....	64

B. Saran..... 64

DAFTAR PUSTAKA..... 66



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
Tabel 1.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
Tabel 2.	Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Jne Harapan Raya Pekanbaru) Terhadap Barang Kiriman Konsumen.....	50



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 1	Wawancara Penelitian .....	69
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian .....	73
Lampiran 3	Dokumentasi Penelitian .....	77



## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) terhadap barang konsumsi dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) terhadap barang konsumsi. Rumusan masalah, bagaimana tanggung jawab perusahaan pengiriman barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) terhadap barang konsumsi? Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi tanggung jawab pihak ekspedisi (JNE Harapan Raya Pekanbaru) terhadap barang konsumsi? Berdasarkan hasil penelitian tentang Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Jne Harapan Raya Pekanbaru) terhadap Barang Konsumsi, diketahui bahwa hasil penyebaran kuisisioner di atas diketahui bahwa selama ini JNE Harapan Raya Pekanbaru telah melaksanakan tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang konsumsi diketahui dari hasil kuesioner sebesar 65% dengan kategori baik. Bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh JNE Harapan Raya Pekanbaru adalah mengembalikan dana sebesar 10 (sepuluh) kali lipat dari biaya jasa yang digunakan atau maksimal Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah) jika pengirim tidak mengasuransikan barang yang dikirim.

Tanggung jawab perusahaan merupakan sesuatu yang dibutuhkan untuk memberi kenyamanan dan kepastian terhadap konsumen yang akan menggunakan jasa perusahaan tersebut. Dengan mengetahui bahwa suatu perusahaan memiliki tanggung jawab yang baik maka perusahaan tersebut telah mengikuti ketentuan undang undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, serta salah satu hak konsumen akan terpenuhi dengan tanggung jawab perusahaan yang sesuai dengan hukum yang berlaku.

Konsumen adalah orang yang menggunakan jasa, dengan kata lain konsumen adalah pengguna jasa. Sebagai pengguna jasa, konsumen haruslah dilindungi agar terciptanya keadilan dalam jual beli antara pemberi jasa dengan pengguna jasa maka lahirlah perlindungan konsumen yang melindungi dan memberi hak kepada konsumen agar setara dengan produsen.

Jne merupakan perusahaan pengiriman jasa yang sudah besar dan terkenal di telinga masyarakat yang mana jne menjual jasa berupa pengiriman barang ke berbagai tujuan sesuai lokasi yang diinginkan konsumen. JNE atau dikenal dengan Pt. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR sudah ada sejak 1990 dan hingga saat ini jne merupakan perusahaan jasa kiriman barang yang sering dipake oleh konsumen atau masyarakat Indonesia.

## ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the form of responsibility of the freight forwarder (JNE Harapan Raya Pekanbaru) for consumer goods and to determine the factors that influence the responsibility of the freight forwarding service company (JNE Harapan Raya Pekanbaru) for consumer goods. The formulation of the problem, how is the responsibility of the freight forwarding company (JNE Harapan Raya Pekanbaru) for consumer goods? What are the factors that affect the responsibility of the freight forwarder (JNE Harapan Raya Pekanbaru) for consumer goods? Based on the results of research on the Responsibilities of the Goods Delivery Service Company (Jne Harapan Raya Pekanbaru) to Consumer Goods, it is known that the results of the distribution of the questionnaire above are known that so far JNE Harapan Raya Pekanbaru has carried out the responsibility of the delivery service company for consumer goods which is known from the results of the questionnaire of 65% with good category. The form of responsibility given by JNE Harapan Raya Pekanbaru is to return funds of 10 (ten) times the cost of the services used or a maximum of Rp. 1,000,000.00 (one million rupiah) if the sender does not insure the goods sent.*

*Corporate responsibility is something that is needed to provide comfort and certainty to consumers who will use the company's services. By knowing that a company has good responsibilities, the company has followed the provisions of law number 8 of 1999 concerning consumer protection, and one of the rights of consumers will be fulfilled with corporate responsibility in accordance with applicable law.*

*Consumers are people who use services, in other words, consumers are service users. As service users, consumers must be protected in order to create justice in buying and selling between service providers and service users, so consumer protection is born which protects and gives rights to consumers to be equal to producers.*

*JNE is a service delivery company that is already large and well-known in the ears of the public where JNE sells services in the form of shipping goods to various destinations according to the location desired by consumers. JNE or known as Pt. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR has been around since 1990 and until now JNE is a delivery service company that is often used by consumers or the people of Indonesia.*



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sejak beberapa tahun belakangan ini, tingkat penggunaan transaksi jual beli online semakin meningkat dan menjadi hal yang disukai banyak kalangan. Dalam hal ini tentu perusahaan jasa pengiriman barang sangat berpengaruh penting dalam jual beli online. Dalam melakukan jual beli online yang dilakukan konsumen ada pilihan untuk memilih perusahaan jasa pengiriman barang yang diinginkan dalam melakukan pengiriman barang yang konsumen beli untuk mengirim barang sampai ke tempat konsumen.

Perusahaan jasa pengiriman barang memiliki tanggung jawab mengirim barang konsumen sampai ke tempat yang telah ditentukan dan waktu yang telah ditentukan juga, dalam hal ini maka perusahaan jasa pengiriman barang haruslah memberikan jasa dan pelayanan yang sesuai dengan konsumen inginkan. Namun nyatanya banyak yang tidak sesuai dengan yang diinginkan konsumen mulai dari keterlambatan waktu diluar estimasi sampai rusaknya barang konsumen di saat sampai ke tempat tujuan yang ditentukan. Hal ini tentu merugikan konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman barang tersebut.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam

pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.<sup>1</sup>

Dalam melaksanakan pelayanan jasa melalui perusahaan yang melayani jasa pengi-ri-man barang, pihak perusahaan berkewajiban menerima dan menyelenggarakan pengiriman barang dari tempat asal ke tempat tujuan tertentu dengan selamat. Mengingat perusahaan pengiriman barang bergerak dalam bidang jasa, maka faktor penting yang patut di perhatikan adalah kepercayaan pengguna jasa, dimana mereka menggunakan jasa perusahaan tersebut karena mereka percaya bahwa barang atau kiriman yang mereka kirim melalui jasa perusahaan tersebut akan sampai dengan selamat di tempat tujuan.

Hal tersebut berhubungan erat dengan tanggung jawab perusahaan pengiriman ba-rang dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman barang dari satu tempat ke tempat lain. Dalam melaksanakan kewajibannya untuk mengantarkan barang, perusahaan pengiriman barang melalui jajarannya berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasanya. Akan tetapi dalam kenyataanya tetap ada pelaksanaan perusaha-an yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> M.Nur Rianto, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah, Bandung: Alfabeta, 2010, Hlm. 211-212

<sup>2</sup> Dewa Kadek Kevin Patria, Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Milik Konsumen (Studi Pada Jne Harapan Raya Pekanbaru), Jurnal Kertha Semaya, Vol. 8 No. 9 Tahun 2020, Universitas Udayana, 2020, Hlm. 1367

Meningkatnya usaha pada sektor pengangkutan menunjukkan tingginya persaingan bisnis yang terjadi pada industri ekspedisi. Hal tersebut menuntut setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang ekspedisi untuk memiliki keunggulan bersaing agar dapat menjaga eksistensinya pada persaingan industri pengangkutan yang semakin kompetitif.

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa (service) itu sendiri mempunyai banyak arti, mulai dari pelayanan pribadi (personal service) sampai jasa sebagai suatu produk. Katler mendefinisikan jasa sebagai berikut : Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.<sup>3</sup>

Salah satu perusahaan jasa pengiriman yang memiliki jangkauan pengiriman ke seluruh Indonesia adalah PT. JNE. PT. JNE merupakan salah satu perusahaan pengiriman yang berbasis teknologi yang memberikan layanan pengiriman barang maupun dokumen ke seluruh wilayah dalam jangkauan PT. JNE. Pengguna jasa hanya perlu membayarkan sejumlah uang kepada PT. JNE sebagai biaya untuk mengirim barang ke alamat yang telah ditentukan. Namun dibalik kemudahan yang diberikan oleh penyedia jasa ekspedisi, tidak dapat dipungkiri juga bahwa ada kendala-kendala yang dialami selama proses pengiriman yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Pada umumnya pihak konsumen tidak

---

<sup>3</sup> Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani, Manajemen Pemasaran Jasa, (Jakarta : Salemba Empat 2009), Hlm. 5

dapat berbuat apa-apa dimana mereka harus menerima perjanjian tersebut, mereka harus bersedia tidak memperoleh barang, pelayanan, dan jasa yang di inginkan. Sehingga adalah penting pemerintah untuk melindungi hak hak prinsipil konsumen sebagaimana yang di amanatkan dalam Pembukaan UUD Negara RI Tahun 1945 yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia.<sup>4</sup>

Salah satu peristiwa merugikan yang kerap terjadi yaitu barang kiriman sampai di tujuan dengan kondisi rusak atau diterima dalam kondisi tidak utuh sesuai pada saat barang tersebut dikirimkan. Kerugian jiwa dan atau materi yang dialami konsumen dalam aktifitas perdagangan bukan saja dapat digolongkan sebagai perbuatan melawan hukum, akan tetapi juga bertentangan dengan nilai moral agama dan moral kemanusiaan.<sup>5</sup>

Pengiriman barang melalui PT. JNE sebagai perusahaan jasa pengiriman barang, maka pengirim harus datang sendiri di Kantor PT. JNE atau agen PT. JNE. Prosedur yang harus dilakukan pertama-tama pengirim mengisi formulir pengiriman barang dan menyerahkannya kepada petugas perusahaan jasa pengiriman barang. Selanjutnya pengirim menyerahkan barang yang akan dikirim tersebut kepada petugas perusahaan jasa pengiriman barang. Petugas perusahaan jasa pengiriman barang akan mengecek isi formulir pengiriman barang dan menimbang barang yang akan dikirim. Setelah barang ditimbang, maka akan diketahui berat barang yang dikirim dan biaya yang harus dibayarkan oleh pengirim. Setelah pengirim membayar biaya pengiriman, maka petugas akan

---

<sup>4</sup> Jurnal UIR Law Review, Vol 02 Nomor 2, Halaman 331-442 Oktober 2018, Rahdiansyah, SH, M.H

<sup>5</sup> Jurnal UIR Law Review, Vol 02 Nomor 1, Halaman 223-350 April 2018, Sri Arlina, SH, M.H

menandatangani formulir pengiriman barang serta membubuhi dengan stempel/tanda-tangan. Setelah ditandatangani dan dibubuhi cap oleh petugas, maka pengirim akan menerima bukti/resi pengiriman barang.

Konsumen secara harfiah berarti setiap orang yang menggunakan barang maupun jasa. Tujuan penggunaan barang maupun jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut<sup>6</sup>

Mengacu pada Pasal 7 huruf F Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka perusahaan jasa ekspedisi memiliki tanggung jawab atas kejadian rusaknya barang milik konsumen saat proses pengiriman yang dilaksanakan. Dengan adanya peristiwa tersebut pengguna jasa akan dirugikan karena pihaknya telah membayarkan sejumlah uang untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan yaitu agar barang kiriman sampai ditujuan dengan kondisi utuh seperti saat barang dikirimkan.

Hal ini membuat pengguna jasa pengiriman barang tersebut merasa dirugikan. Adapun bentuk pelayanan yang merugikan itu adalah barang yang terlambat datang ke tempat tujuan, rusak, atau hilang. Dengan dirugikannya konsumen atau pengguna jasa pengiriman barang, hal ini mengakibatkan konsumen atau pengguna jasa pengiriman barang tersebut menuntut pertanggung-jawaban terhadap Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Ekspeditor). Namun terkadang pihak Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Ekspeditor) tidak mau bertanggung jawab dengan alasan-alasan tertentu. Menurut Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen :

---

<sup>6</sup> Az. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Diadit Media, Jakarta, H.3

1. Pelaku Usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pence-maran, dan/atau kerugian konsumen akibat konsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) 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 Perundang-undangan yang berlaku;
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Secara umum PT. JNE memiliki aturan tanggung jawab atas pengiriman barang sebagaimana yang tertuang di dalam <https://www.jne.co.id> berikut:

1. Asuransi
  - a. Barang atau dokumen yang mempunyai harga/nilai di atas 10 (sepuluh) kali biaya kirim disarankan untuk diasuransikan oleh Pengirim.
  - b. Perhitungan besaran nilai premi dan klaim barang atau dokumen yang dikirimkan diatur terpisah dari SSP ini.

- c. Asuransi hanya diberikan oleh JNE berdasarkan instruksi dari Pengirim kepada JNE secara tertulis.

## 2. Ganti Rugi

- a. JNE bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh Pengirim akibat keterlambatan, kerusakan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman Kiriman yang timbul akibat kelalaian JNE.
- b. Tanpa mengesampingkan ketentuan lainnya yang diatur dalam SSP, JNE tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konsekuensi yang timbul akibat dari kejadian tersebut di atas, yaitu yang termasuk dan tanpa dibatasi atas kerugian komersial, keuangan dan kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal yang diluar kemampuan pengawasan JNE atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk atas kerusakan akibat keadaan kahar dan sebab lainnya yang terjadi diluar kemampuan JNE.
- c. Jaminan pemberian ganti rugi atas kerusakan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman Kiriman yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan JNE, paling tinggi **10 (sepuluh) kali Tarif Pengiriman untuk pengiriman domestik** atau paling tinggi **100 USD untuk pengiriman Internasional** kecuali Kiriman yang diasuransikan.
- d. Jaminan pemberian ganti rugi atas keterlambatan Kiriman hanya dapat diberikan kepada pengguna layanan YES dan/atau *Super Speed*.

e. Jaminan pemberian ganti rugi atas keterlambatan Kiriman dengan menggunakan layanan YES dan/atau *Super Speed* dalam pengiriman Kiriman yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan JNE adalah berupa pengembalian Tarif Pengiriman kepada Pengirim.

3. Keadaan Kahar

- a. Untuk keperluan SSP ini, keadaan kahar berarti setiap peristiwa, keadaan/kondisi, atau kejadian yang terjadi diluar kemampuan, kekuasaan, atau kendali wajar JNE dan tidak disebabkan karena kesalahan Pihak tersebut, dan peristiwa, keadaan/kondisi atau kejadian tersebut menghambat, menghalangi, atau menunda JNE dalam menjalankan kewajibannya untuk melaksanakan Layanan Pengiriman. peristiwa keadaan kahar termasuk namun tidak terbatas pada keadaan berikut ini bencana alam, seperti banjir, tanah longsor, letusan gunung berapi, angin topan, badai, gempa bumi, atau petir, pemberontakan, huru hara, kerusuhan, perang (baik yang diumumkan atau tidak), atau tindakan militer, Kebakaran, Embargo, Pemogokan, Sabotase, ketidakterediaan daya listrik, Gangguan pada jaringan telekomunikasi dan/atau dikeluarkannya keputusan, kebijakan, peraturan, atau dilaksanakannya suatu tindakan, oleh pihak yang berwenang yang menghambat, menghalangi, atau menunda secara langsung pelaksanaan kewajiban suatu Pihak berdasarkan Perjanjian ini.



- b. Dalam hal terjadi peristiwa keadaan kahar tersebut, maka JNE akan memberitahukan kepada Pengirim secara tertulis sejak terjadinya keadaan kahar tersebut dan dalam setiap hal, sepanjang JNE dapat melakukannya, menggunakan upaya terbaiknya untuk menghilangkan atau memperbaiki penyebab keadaan tersebut secara wajar sesegera mungkin.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis diketahui beberapa permasalahan terkait tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) terhadap barang kiriman konsumen sebagaimana uraian berikut:

1. Kurangnya konfirmasi antara customers JNE dengan pelanggan
2. Kesalahan estimasi waktu yang sering terjadi
3. Kesalahan yang dilakukan petugas sortir dan petugas pengirim sehingga rusak isi barang

Dalam hal terjadi kerugian, konsumen berhak untuk menuntut ganti rugi dan pelak usaha berkewajiban untuk memberikan tanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen. Namun, pada kenyataannya tidak semua konsumen yang dirugikan mendapatkan pertanggungjawaban yang sesuai dengan kerugian yang dialaminya. Konsumen kerap kali mengabaikan hak-hak yang dimilikinya dan kurangnya pemahaman mengenai prosedur komplain terhadap penyedia jasa membuat konsumen enggan untuk memperjuangkan hak-haknya. Padahal dalam hal ini, pengguna jasa dapat mengajukan *complain* terhadap penyedia jasa karena antara penyedia jasa dan pengguna jasa memiliki hubungan hukum yang lahir dari suatu perjanjian.

Dalam kegiatan pengiriman barang yang dilakukan oleh JNE melibatkan beberapa pihak yang terlibat antara lain penyedia jasa dan pengguna jasa yang mengadakan hubungan hukum berupa suatu perjanjian. Hubungan hukum antara Pengirim Barang dengan JNE merupakan hubungan hukum perjanjian dan mulai berlaku pada saat barang diterima oleh karyawan JNE serta pengirim barang telah menandatangani blangko/resi yang sudah disediakan oleh pihak perusahaan jasa pengiriman dan pengirim barang telah membayar ongkos kirim barang. Dengan peristiwa ini, pihak JNE telah mengikatkan diri untuk mengantarkan barang milik pihak pengirim, sedangkan pihak pengirim mengikatkan diri dengan membayar ongkos yang disebut dengan tarif.

Perjanjian antara JNE dengan pengirim barang merupakan Perjanjian Timbal Balik yang bentuknya Baku (dikarenakan isi perjanjian tersebut telah ditulis di dalam blangko/resi). Sedangkan besar kecilnya tarif atau ongkos kirim ditentukan berdasarkan pada jenis pengiriman dari produk jasa yang ditawarkan, jarak serta berat barang yang dikirim tersebut. Selain itu, Perjanjian antara Pihak Pengirim Barang dengan pihak JNE sebagai penyedia jasa bersifat Hukum Rangkap, yaitu pelayanan berkala sebagaimana diatur didalam Pasal 1601 KUHPerdara dimana hubungan hukum antara Pengirim barang dengan JNE tidak bersifat tetap, tetapi berkala saja yaitu apabila pihak pengirim membutuhkan jasa untuk mengirim barang maka pengirim akan datang ke kantor JNE untuk mengadakan perjanjian lagi. Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang terkadang tidak selalu berjalan dengan lancar, apabila terjadi wanprestasi dalam pengiriman barang maka pihak JNE harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh

pengirim barang. Begitu pula dengan pihak pengirim berhak untuk menuntut ganti kerugian sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 Butir 8 yang menyatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya. Sebagaimana pula diatur pada Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban dalam memberikan tanggung jawab terhadap konsumen apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Bentuk tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen diatur pada Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun pada penerapannya pelaku usaha tidak memberikan ganti kerugian yang sesuai dengan kerugian yang dialami konsumen. Kerap kali pelaku usaha melimpahkan kesalahan kepada pihak pengirim barang atas kerusakan yang terjadi pada barang tersebut dengan alasan bahwa barang yang dikirim sudah mengalami kerusakan saat sebelum dikirim atau pengirim tidak mengemas barang kirimannya sesuai dengan kelayakan kemasan kiriman yang mengakibatkan barang tersebut mengalami kerusakan. Perilaku pelaku usaha yang enggan memberikan tanggung jawab dan melimpahkan kesalahan kepada konsumen inilah yang membuat konsumen berada pada posisi yang lemah.

Sebagai pengguna jasa pengiriman barang, konsumen perlu mendapatkan perlindungan hukum dalam rangka melindungi kepentingannya. Melihat keadaan tersebut, pemerintah mengeluarkan kebijakan pengaturan hak-hak konsumen melalui undang-undang untuk melindungi kepentingan konsumen dalam

mengonsumsi barang dan/atau jasa. Kebijakan pemerintah tersebut diatur pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hukum perlindungan konsumen sudah lama diterapkan, namun tidak semua produsen menerapkan kebijakan tersebut dalam kegiatan ekonominya.

Berdasarkan hal di atas, dapat dikatakan bahwa sebuah usaha jasa pengiriman haruslah mampu memberikan sebuah pelayanan yang prima, dimana pelayanan tersebut dapat dijadikan sebagai sebuah keunggulan dibandingkan dengan usaha jasa lainnya, sehingga mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat. Sebuah perusahaan jasa pengiriman barang jalur darat yang mempunyai keunggulan bersaing dapat terlihat pada kondisi banyaknya jumlah pelanggan dan yang memiliki loyalitas tinggi.

Dari berbagai pembahasan diatas akhirnya penulis tertarik untuk mengangkat judul **Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) Terhadap Barang Kiriman Konsumen.**

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah bentuk tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) terhadap barang kiriman konsumen ?
2. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) terhadap barang kiriman konsumen ?

### C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui bentuk tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) terhadap barang kiriman konsumen
- 2) Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) terhadap barang kiriman konsumen

#### 2. Manfaat Penelitian

Sedangkan manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Menambah pemikiran pengetahuan serta menambah wawasan penulis dalam pelaksanaan tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) terhadap barang kiriman konsumen
- b. Untuk sarana bagi penulis dalam menerapkan ilmu teori yang penulis peroleh selama bangku perkuliahan terutama dalam bidang hukum tanggung jawab perusahaan dan pada metode penulisan skripsi serta

untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar S1 sarjana hukum di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.

#### **D. Tinjauan Pustaka**

##### **1. Penelitian Terdahulu**

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Hermawan Lumba pada tahun 2014 dengan judul Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspediter Kepada Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hasil penelitian diketahui Hendaknya Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Ekspediter) tidak menggunakan berbagai alasan untuk mengelak dari tanggung jawabnya sebagai penyelenggara ekspedisi, yaitu untuk memberikan ganti rugi jika barang yang diangkut tersebut mengalami kerusakan atau musnah atau terlambat sampai di tempat tujuan. Perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah pada sisi perlindungan konsumen. Sedangkan peneliti memfokuskan pada bentuk tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) terhadap barang kiriman konsumen dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) terhadap barang kiriman konsumen.

Kedua, kemudian penelitian yang dilakukan oleh Fida Amira pada tahun 2016 dengan judul Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan Dan/ Atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos (Studi Kasus di Kantor Pos Solo). Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, bentuk tanggung jawab atas kehilangan dan/atau kerusakan barang-barang tercatat milik pengguna layanan jasa, PT. Pos Indonesia Cabang Solo telah memberikan ganti rugi apabila didapati barang kiriman hilang dan/ atau rusak dimana besar ganti rugi telah diatur oleh PT. Pos Indonesia Cabang Solo dan tidak bertanggung jawab atas kehilangan dan/atau kerusakan barang yang disebabkan oleh sebab kahar. Perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah pada sisi objek, pada peneliti terdahulu pada Kantor Pos Solo sedangkan peneliti pada JNE Harapan Raya Pekanbaru.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Aisyah Ayu Musyafah pada tahun 2018 dengan judul Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang. Kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini adalah Perlindungan konsumen untuk masalah keterlambatan barang hanya bisa sebatas perlindungan atas kerugian yang bersifat materiil karena penyebab kerugian tersebut dikategorikan sebagai wanprestasi yang mana hanya bisa mendapatkan ganti kerugian sesuai yang sudah disepakati padaperjanjian yang menjadi dasar hukumnya. Perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah pada perlindungan konsumen. Sedangkan peneliti memfokuskan pada bentuk

tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) terhadap barang kiriman konsumen dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) terhadap barang kiriman konsumen.

## 2. Tanggung Jawab Perusahaan

Perusahaan ekspedisi adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa ekspedisi barang dan/atau orang, baik perusahaan yang berbentuk badan hukum, bukan badan hukum maupun perusahaan perseorangan. Purwosutjipto membedakan antara perusahaan ekspedisi dengan pengusaha traspor yaitu orang yang menerima barang-barang tertentu untuk diangkut dengan uang angkutan tertentu pula, tanpa mengikatkan diri untuk melakukan ekspedisi itu sendiri.<sup>7</sup>

Secara tegas pemerintah telah mengeluarkan peraturan dan pernyataan yang melindungi kepentingan sosial, khususnya bagi pendirian atau pembangunan perusahaan baru. Salah satu peraturan tersebut, seperti tercantum pada Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, Pasal 22 ayat (1) Setiap usaha dan / atau kegiatan yang berdampak penting terhadap lingkungan hidup wajib memiliki amdal.

Berdasarkan peraturan tersebut dapatlah dikatakan bahwa setiap perusahaan wajib memiliki tanggungjawab penuh terhadap lingkungan

---

<sup>7</sup> H.M.N.. Purwosutjipto, Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Ekspedisi, Djambatan, Jakarta, 2003, Hal. 19



sosialnya. Berbagai macam cara perusahaan mewujudkan tanggungjawab sosial pada lingkungan, antara lain: berinvestasi pada sektor ramah lingkungan, pengolahan limbah maupun meningkatkan pengeluaran-pengeluaran sosial (sosial cost) yang tujuannya untuk menjaga keseimbangan eksistensi antara perusahaan dengan lingkungan sosialnya.

Di dalam peraturan perundang-undangan sudah di atur beberapa kewajiban yang harus ditaati oleh perusahaan pengangkutan dalam menjalankan usahanya, demikian juga halnya dengan perusahaan ekspedisi dimana ketentuan ini berlaku juga. Namun ternyata jika dalam melaksanakan kewajiban-kewajiban tersebut terjadi hal-hal yang tidak diinginkan atau juga terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan pengangkutan atau perusahaan ekspedisi maka perusahaan harus bertanggung jawab. Tanggung jawab sepenuhnya adalah dari pihak perusahaan pengangkutan atau perusahaan ekspedisi.

Berikut ini beberapa tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh perusahaan pengangkutan atau perusahaan ekspedisi jika terjadi sesuatu dengan barang pengirimannya yaitu:

- a. Bertanggung jawab atas barang yang hilang atau dicuri dan memberikan ganti kerugian yang diderita pemilik barang.

Jika barang yang diangkut hilang/dicuri atau mengalami kerusakan yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian perusahaan pengangkut, maka ia harus bertanggung jawab atas hal tersebut. Tindakan bertanggung jawab dari perusahaan pengangkut datau

perusahaan ekspedisi sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 1366 KUHPdt yang berbunyi:

“Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk ekrugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatiannya”.

Tanggung jawab mengganti kerugian ini diperjelas kembali dalam Pasal 188 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang berbunyi:

“Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang, karena barang musnah, hilang atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali terbukti bahwa musnah, hilang atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim”.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mewajibkan perusahaan pengangkutan atau perusahaan eksedisi untuk mengganti kerugian atas kerusakan dari barang pengirimannya. Hal ini diatur dalam Pasal 19 ayat (1) yang berbunyi:

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”

- b. Bertanggung jawab terhadap Perbuatan Melawan Hukum yang dilakukan pekerjanya

Perusahaan pengangkutan harus bertanggung jawab. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 1367 KUHPdt yang berbunyi:

“Seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan oleh orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya”.

Selanjutnya dalam Pasal 1367 KUHPdt ini disebutkan bahwa:

“Majikan dan orang yang mengangkat orang lain untuk mewakili urusan mereka, bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh pelayan atau bawahan mereka dalam melakukan pekerjaan yang ditugaskan kepada orang-orang itu”

### 3. Ekspedisi Pengiriman Barang

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 1988 dalam Jasa pengurusan transportasi *Freight Forwarding* adalah usaha yang ditujukan untuk mewakili kepentingan pemilik barang untuk mengurus semua kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman dan penerimaan barang melalui transportasi darat, laut atau udara yang dapat mencakup kegiatan : Penerimaan, penyimpanan, sortasi, pengepakan, penandaan,

pengukuran, penimbangan, pengurusan penyelesaian dokumen, penerbitan dokumen angkutan, perhitungan biaya angkutan, klaim, asuransi atas pengiriman barang serta penyelesaian tagihan dan biaya-biaya lainnya berkenaan dengan pengiriman barang-barang tersebut sampai dengan diterimanya barang oleh yang berhak menerimanya.

Perusahaan ekspedisi sebagai pelaksana pengiriman barang bertanggung jawab atas barang-barang yang dititipkan kepadanya oleh pengirim barang untuk dikirimkan sesuai perjanjian. Secara umum tanggung jawab perusahaan terdapat dalam Pasal 19 sampai Pasal 28 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Secara khusus tanggung jawab ekspediter terdapat dalam Pasal 87 dan Pasal 88 KUHD (Kitab Undang-undang Hukum Dagang) serta Pasal 14 Peraturan Menteri Nomor 5 Tahun 2005 tentang Penyelenggara Jasa Titipan dan Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos. Perusahaan ekspedisi dalam praktiknya turut menjadi pengangkut sehingga akan mengalami kesulitan dalam menerapkan peraturannya.

Menurut Peraturan Pemerintah Perhubungan Republik Indonesia No. PM 49 tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan dan perusahaan Jasa Pengurusan Transportasi yang mengartikan Freight Forwarding adalah kegiatan yang di tujukan untuk semua kegiatan yang di perlukan bagi terlaksananya pengiriman dan permintaan barang melalui darat, kereta api, laut, dan atau udara.

Dalam Pasal 87 KUHD (Kitab Undang-undang Hukum Dagang) yang

berbunyi “Ia harus menjamin pengiriman dengan rapi dan secepatnya atas barang-barang dagangan dan barang-barang yang telah diterimanya untuk itu, dengan mengindahkan segala sarana yang dapat diambilnya untuk menjamin pengiriman yang baik”. Pasal 88 KUHD (Kitab Undang-undang Hukum Dagang) yang berbunyi “ Ia juga harus menanggung kerusakan atau kehilangan barang- barang dagangan dan barang-barang sesudah pengirimannya yang disebabkan oleh kesalahan atau keteledorannya”.

Ekspediter berkewajiban untuk mengirim barang dari pengirim (konsumen) menyerahkan ke penerima barang dengan tepat waktu dan dalam kondisi baik. Sebelum melakukan pengiriman barang, ekspediter akan mengecek jenis barang, berat barang, ukuran barang serta alamat pengirim dan penerima. Selanjutnya segala informasi tersebut dicantumkan ke dalam dokumen pengiriman barang dan ditanda tangani oleh pengirim barang. Hal ini mengakibatkan bahwa pengirim barang telah menyetujui segala syarat-syarat pengiriman barang. Dalam proses pengiriman barang akan selalu terdapat risiko diantaranya barang hilang, rusak, dan terlambat. Risiko tersebut dapat diakibatkan karena penumpukan barang di tempat pengangkutan, kecelakaan, bencana alam, dan hal- hal lainnya yang menghambat proses pengiriman barang.

Secara normatif aktivitas ekspedisi pengiriman barang mencakup lingkup yang lebih jauh yakni sampai kepada penerima atau pengirim barang,

masing-masing di Negara importir atau Negara eksportir meliputi: <sup>8</sup>

- a. Penerimaan
- b. Penyimpanan
- c. Sortasi
- d. Pengepakan
- e. Penandaan
- f. Pengukuran
- g. Penimbangan
- h. Penerbitan dokumen angkutan
- i. Pengurusan penyelesaian dokumen
- j. Pemesanan ruangan pengangkut
- k. Pengiriman
- l. Pengelolaan pendistribusian
- m. Perhitungan biaya angkutan dan logistik
- n. Klaim
- o. Asuransi atas pengiriman barang
- p. Penyelesaian tagihan dan biaya lainnya
- q. Penyediaan informasi dan komunikasi
- r. Layanan logistik

Peranan ekspedisi pengiriman barang: <sup>9</sup>

<sup>8</sup> Lasse, Manajemen Muatan Aktivitas Rantai Pasok Di Area Pelabuhan, Jakarta: Pt Rajagrafindo Persada, 2012, Hlm. 380

<sup>9</sup> Astuti, Purnamawati, Fatmawati, Dasar-Dasar Ekspor Impor, Yogyakarta: Upp. Stim Ykpn., 2013, Hlm. 17

- a. Memberikan saran kepada pemakai jasa-jasa alat angkutan yang tercepat dan termurah.
- b. Dapat membantu dalam membuka pasaran baru suatu komoditi.
- c. Memberi saran dalam pengepakan yang murah, aman dan efisien.
- d. Membantu pemilik barang agar semua ketentuan perdagangan luar negeri dan L/C dapat dilaksanakan dengan tepat, termasuk usaha melengkapi dokumen-dokumen pengangkutan yang diperlukan.
- e. Memilih alat pengangkutan yang terbaik untuk si pemakai jasa
- f. Mengusahakan efisiensi antara lain dalam pengelompokkan barang.

Menurut Lasse menjelaskan praktik pengurusan pengiriman barang oleh Freight Forwarding mencakup aktivitas: <sup>10</sup>

- a. Memilih/menentukan trayek perjalanan barang, moda transportasi, pengangkut atau operator, kemudian memesan ruang muatan (*space*)
- b. Menerima barang dari pengirim, menyortir, mengepak, menimbang berat, mengukur dimensi, dan menyimpan barang di gudang.
- c. Mengenali *Letter Of Credit* barang, peraturan di negara tujuan ekspor, negara transit, negara impor, dan mempersiapkan dokumen.
- d. Melaksanakan pengangkutan barang ke pelabuhan laut atau bandara, mengurus persetujuan Bea Cukai, kemudian menyerahkan barang kepada pengangkut atau agen.
- e. Membayar biaya-biaya handling dan freight.

---

<sup>10</sup> Lasse, Manajemen Muatan Aktivitas Rantai Pasok Di Area Pelabuhan, Jakarta: Pt Rajagrafindo Persada, 2012, Hlm. 375

- f. Menerima *Bill Of Lading* atau *Air WayBill* dari pihak pengangkut.
- g. Mengurus/menutup polis asuransi muatan dan mengajukan surat tuntutan klaim jikalau terjadi kekurangan atau kerusakan barang.
- h. Memonitor perjalanan barang hingga ke tempat tujuan sesuai info dari pengangkut dan agen forwarding di negara transit/tujuan.
- i. Untuk importasi, menerima barang dari pihak pengangkut mengurus *custom clearance* (SPPB) dan segala biaya di terminal mengangkut barang dari pelabuhan sampai gudang pemilik dan menyerahkan barang kepada consignee atau pemilik yang berhak.

#### 4. Konsumen

Secara harfiah konsumen adalah orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembentuk. Adapun istilah konsumen berasal dari bahasa Inggris yaitu "*consumer*", atau dalam bahasa Belanda yaitu "*consument*".<sup>11</sup> Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjual belikan lagi.<sup>12</sup>

Konsumen dalam arti luas mencakup kedua kriteria itu, sedangkan konsumen pemakai dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen-pemakai terakhir. Untuk menghindari kerancuan pemakaian istilah

<sup>11</sup> Celina, *Hukum Perlindungan Konsumen* Jakarta : Sinar Garfika 2008 Hlm. 22

<sup>12</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Bandung : Citra Aditya Bakti, 2010, Hlm. 17



“konsumen” yang mengaburkan dari maksud yang sesungguhnya. Beberapa peraturan undang-undang memberikan pengertian tentang konsumen. Misalnya, dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 2, yaitu konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>13</sup>

Konsumen merupakan faktor penting di dalam perusahaan, karena dengan adanya konsumen maka perusahaan dapat menjual, memasarkan dan menawarkan produknya. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pengertian konsumen (Pasal 1 angka 2) 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“.

Selain itu dijelaskan pula dalam Undang-Undang ini, bahwa pengertian konsumen sesungguhnya dapat terbagi dalam tiga bagian yaitu :

- a. Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakai, pengguna atau pemanfaat barang atau jasa untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara, yaitu pemakai, pengguna atau pemanfaat barang dan jasa untuk diproduksi (Produsen) menjadi barang atau jasa lain atau

---

<sup>13</sup> Az.Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Jayawidya, 1999, Hlm. 13

untuk memperdagangkannya (distributor) dengan tujuan komersial, konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha, dan

- c. Konsumen akhir, yaitu pemakai, pengguna atau pemanfaat barang dan jasa konsumen untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga, atau rumah tangganya dan tidak diperdagangkan kembali.

Berdasarkan pengertian di atas dapat dijelaskan bahwa konsumen merupakan setiap pemakai barang atau jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka dan tidak diperdagangkan kembali.

Konsumen mendapatkan haknya yang dapat perlindungan oleh hukum, yaitu:<sup>14</sup>

- a. Hak memperoleh keamanan *the right to safety*;
- b. Hak memilih *the right to choose*;
- c. Hak mendapat informasi *the right to informed*;
- d. Hak untuk didengar *the right to be heard*.

Sebagai konsumen yang baik, maka perlu dipahami kewajiban-kewajiban yang harus dipahami dan ditaati oleh konsumen. Hal tersebut merupakan salah satu faktor penting pembentukan konsumen yang cerdas, jadi konsumen tidak hanya memahami dan mengerti akan haknya saja, akan tetapi juga memahami dan mengerti kewajibannya sebagai konsumen yang baik. Pasal 5 Undang- Undang Perlindungan Konsumen ( UUPK) dijelaskan mengenai kewajiban konsumen, yaitu:

---

<sup>14</sup> Janus Sidobalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* Cet.Iii; Bandung: Pt. Citra Aditya Bakti, 2014, Hlm. 31

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Dengan memahami kewajiban-kewajiban tersebut diharapkan konsumen selalu berhati-hati dalam melakukan transaksi jual beli, hal ini dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari masalah-masalah yang mungkin akan menimpanya.

#### **E. Konsep Operasional**

Tindakan bertanggung jawab dari perusahaan pengangkut datau perusahaan ekspedisi sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 1366 KUHPdt yang berbunyi:

“Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk ekrugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatiannya”.

Tanggung jawab mengganti kerugian ini diperjelas kembali dalam Pasal 188 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang berbunyi:

“Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang, karena barang musnah, hilang atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali terbukti bahwa musnah,

hilang atau rusakny barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim”.

Menurut Peraturan Pemerintah Perhubungan Republik Indonesia No. PM 49 tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan dan pengusaha Jasa Pengurusan Transportasi yang mengartikan Freight Forwarding adalah kegiatan yang di tujukan untuk semua kegiatan yang di perlukan bagi terlaksananya pengiriman dan permintaan barang melalui darat, kereta api, laut, dan atau udara.

Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjual belikan lagi.<sup>15</sup>

## **F. Metode Penelitian**

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas dan untuk mempermudah pelaksanaan penelitian sehingga dapat menjawab masalah pokok yang telah dirumuskan maupun terhadap pencapaian tujuan dan manfaat sebuah penelitian, maka penulis menyusun metode penelitian sebagai berikut:

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian yang sedang diteliti penulis dikelompokkan ke dalam jenis penelitian empiris atau sosiologis. Penelitian sosiologis yaitu

---

<sup>15</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Bandung : Citra Aditya Bakti, 2010, Hlm. 17

penelitian berupa studi empiris untuk menemukan teori-teori mengenai proses terjadinya dan bekerjanya hukum dalam masyarakat.<sup>16</sup> Dalam hal ini penulis memperoleh data dari penelitian lapangan mengenai Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Jne Harapan Raya Pekanbaru) Terhadap Barang Kiriman Konsumen.

Pendekatan yang digunakan peneliti adalah pendekatan kualitatif. Penelitian dengan pendekatan kualitatif adalah penelitian yang memfokuskan pada kegiatan-kegiatan mengidentifikasi, mendokumentasi, dan mengetahui dengan in-terpretasi secara mendalam gejala-gejala nilai, makna, keyakinan, dan karakteristik umum seseorang atau kelompok masyarakat tentang peristiwa-peristiwa kehidupan. Tujuan dari penelitian dengan pendekatan kualitatif ini pada umumnya menggali lebih mendalam tentang informasi suatu fenomena utama yang dieksplorasi dalam penelitian, partisipasi penelitian, dan lokasi penelitian.<sup>17</sup>

## 2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang penulis tetapkan dalam penelitian ini di *JNE Harapan Raya* Alamat: Jl. Sakuntala No.25, Tengkerang Utara, Kec. Bukit Raya, Kota Pekanbaru, Riau 28289. No. Telp: (021) 29278888.

---

<sup>16</sup> Bambang Songgono, Metodologi Penelitian Hukum (Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada, 1997), Hlm. 42

<sup>17</sup> John W. Creswell, Research Design Qualitative. Quantitative, And Mixed Methods Approaches, Terj. Achmad Fawaid, Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), H. 167

### 3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti<sup>18</sup>

Sampel merupakan Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Kemudian dalam menentukan sampel dari populasi yang akan diteliti<sup>19</sup>

Penulis dalam penelitian ini mengambil sumber data dari wawancara yang dilakukan terhadap beberapa populasi dan sampel yakni:

**Tabel 1.1 Populasi dan Sampel Penelitian**

No	Informan	Populasi	Sampel
1	Kepala Cabang JNE Harapan Raya Pekanbaru	1	1
2	Masyarakat pengguna JNE	~	20
<b>Jumlah</b>		<b>1</b>	<b>21</b>

Sumber olahan data : April 2021

Dinilai dapat terjangkau oleh peneliti dalam mengumpulkan jawaban dan informasi yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penelitian. Sedangkan untuk masyarakat yang mengurus pelayanan yang digunakan sebagai

<sup>18</sup> Syofian Siregar, Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi Spss Versi 17, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), Hal. 15

<sup>19</sup> Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek, ( Jakarta: Pt. Rineka Cipta.2002) H. 155

sampel adalah tidak terhingga, yang diambil 20 orang mengingat penulis menggunakan metode sample insidental.

#### 4. Data dan Sumber data

Dalam penelitian ini, sumber datanya adalah data primer yang dibedakan menjadi 3 macam:

##### a. Data primer

Data primer ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer di dapat dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data primer ini antara lain;<sup>20</sup>

- 1) Sebaran Kuesioner
- 2) Catatan hasil wawancara.
- 3) Hasil observasi lapangan.
- 4) Data-data mengenai informan.

##### b. Data sekunder

---

<sup>20</sup> Hasan, Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya, Bandung, Ghalia, 2002, Hlm. 82

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada.<sup>21</sup> Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya.

### 5. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Kuesioner

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

#### b. Observasi

dengan cara pengamatan langsung terhadap objek penelitian yakni pada tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang (Jne Harapan Raya Pekanbaru) terhadap barang kiriman konsumen.

#### c. Wawancara

Teknik wawancara merupakan salah satu cara pengumpulan data dalam suatu penelitian, cara ini digunakan untuk mendapatkan informasi dan data dari informan dengan cara bertanya langsung secara tatap muka. Dalam penelitian ini, peneliti mempersiapkan pertanyaan yang ditujukan untuk informan berkenaan dengan tujuan informasi yang akan dicapai. Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan

---

<sup>21</sup> Ibid, Hlm. 58



makna dalam suatu topik tertentu<sup>22</sup> Dalam penelitian ini dilakukan wawancara nonstruktur diartikan dengan metode wawancara di mana si pewawancara bebas menanyakan suatu hal kepada responden tanpa terikat dengan daftar-daftar pertanyaan. Dengan demikian bebas menentukan pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan permasalahan yang sedang ditelitinya.

d. Kajian Kepustakaan

Yaitu pengumpulan data melalui keaktifan peneliti untuk membaca literature-literatur kepustakaan yang memiliki kolerasi dengan perlindungan hukum, guna mencari data sekunder untuk mendukung data primer.

## 6. Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah metode statistic deskriptif. Menurut Sugiyono statistik deskriptif adalah statik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud mengambil kesimpulan untuk umum atau general.<sup>23</sup>

Dalam penelitian ini menggunakan rumus presentase yang di kemukakan oleh Arikunto berikut ini:<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup>Loc. Cit, Hlm. 76

<sup>23</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kuantitatif Dan Rnd Edisi Revisi, (Bandung: Alfabeta, 2016) Hlm. 147

<sup>24</sup> Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010) Hlm. 81

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Prosentase Jawaban

F = Frekuensi Jawaban

N = Jumlah Responden

100% = Bilangan Tetap

Untuk membantu memudahkan penentuan kriteria penilaian, maka dilakukan pedoman penilaian dengan yaitu :

0% = ditafsirkan tidak ada

1%-24% = ditafsirkan sebagian kecil

25%-49% = ditafsirkan hampir setengahnya

50% = ditafsirkan setengahnya

51%-74% = ditafsirkan sebagian besar

75%-99% = ditafsirkan hampir setengahnya

100% = ditafsirkan seluruhnya

### G. Metode Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan adalah suatu tinjauan ulang pada catatan lapangan atau kesimpulan dapat ditinjau sebagaimana yang muncul dari data yang harus di uji

kebenarannya, kekohannya, dan kecocokannya yaitu mencapai validitasnya<sup>25</sup>

Dalam Penelitian ini penarikan kesimpulan dilakukan dengan menggunakan logika induktif. Metode penarikan kesimpulan induktif berangkat dari hal-hal yang khusus untuk kemudian dicari generalisasinya yang bersifat umum.<sup>26</sup>

Metode penarikan seperti ini adalah cara berfikir yang bertolak dari pengetahuan-pengetahuan yang bersifat khusus atau tertentu yang dirangkai untuk ditarik kesimpulan yang bersifat umum.



<sup>25</sup>Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, Uir Press, Jakarta, 2013,Hlm.251

<sup>26</sup>Mukti Fajar Dan Yulianto Achmad, Dualisme Penelitian Hukum Normative Dan Empiris, Pustaka Pelajar, Yo

## BAB II

### TINJAUAN UMUM

#### A. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang

Transportasi atau ekspedisi merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor antara lain, keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau kecil dan besar, perairan yang terdiri dari sebagian besar laut, sungai dan danau yang memungkinkan ekspedisi dilakukan melalui darat, perairan, dan udara guna menjangkau seluruh wilayah Indonesia. Transportasi adalah kebutuhan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran ekspedisi yang menunjang pelaksanaan pembangunan yang berupa penyebaran kebutuhan pembangunan, pemerataan pembangunan, dan distribusi hasil pembangunan di berbagai sektor ke seluruh pelosok tanah air misalnya, sektor industri, perdagangan, pariwisata, dan pendidikan.<sup>27</sup> Ekspedisi memegang peranan penting dalam lalu lintas perdagangan dalam masyarakat. Peranan ekspedisi dalam dunia perdagangan bersifat mutlak, sebab tanpa ekspedisi, suatu usaha tidak mungkin dapat berjalan, barang-barang yang dihasilkan oleh produsen atau pabrik-pabrik dapat sampai pada tangan pedagang atau pengusaha hanya dengan jalan ekspedisi, demikian juga agar sampai ke tangan konsumen.

---

<sup>27</sup> Abdul Kadir Muhammad, Hukum Ekspedisi Darat, Laut, Dan Udara, Pt. Citra Aditya, Bandung, 1991, Hal 4

Kebutuhan akan ekspedisi merupakan bagian integral dalam kehidupan sehari-hari di segala aspek kehidupan manusia yang tidak terlepas dari keperluan akan angkutan. Tingkat kehidupan masyarakat yang tumbuh dan berkembang menuntut perkembangan sistem ekspedisi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang mobilitasnya semakin tinggi. Dewasa ini setiap manusia di suatu daerah tidak dapat memenuhi segala macam kebutuhannya sendiri. Selain karena sumber daya alam yang memang terbatas, tidaklah efisien dan tidaklah mungkin untuk diproduksi sendiri segala macam produk yang dibutuhkan. Oleh karena itu, cenderung ada spesialisasi produk andalan daerah, artinya ada produsen dan konsumen yang harus dipertemukan di pasar, maka dalam hal ini angkutan sangatlah berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan produsen dengan konsumen<sup>28</sup>

Barang-barang yang dihasilkan oleh produsen atau pabrik-pabrik dapat sampai di tangan pedagang atau pengusaha kepada konsumen juga harus mempergunakan jasa ekspedisi. Oleh karena itu, fungsi ekspedisi adalah memindahkan barang-barang atau orang dari suatu tempat ke tempat lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai.<sup>29</sup>

Perusahaan jasa merupakan perusahaan yang dalam aktivitasnya memberikan manfaat atau kepuasan dan menghasilkan produk dalam bentuk fisik. Ahli ekonomi mendefinisikan perusahaan jasa adalah perusahaan yang dalam

---

<sup>28</sup> Abdul Kadir Muhammad, Hukum Ekspedisi Darat, Laut, Dan Udara, Pt. Citra Aditya, Bandung, 1991, Hal 4

<sup>29</sup> H.M.N.. Purwosutjipto, Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Ekspedisi, Djambatan, Jakarta, 2003, Hal. 1

proses produksinya atau manfaat yang ditawarkan ke pihak yang lain pada dasarnya tidak berwujud fisik serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.<sup>30</sup> Pengertian lain menyebutkan bahwa, perusahaan jasa yaitu perusahaan yang dalam seluruh aktivitas ekonomi menghasilkan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (intangible) bagi pembelinya<sup>31</sup>

Prinsip tanggungjawab yang dianut di Indonesia yaitu tanggungjawab berdasarkan atas praduga, artinya dari setiap kerugian yang terjadi akibat kegiatan pengangkutan merupakan tanggungjawab dari pengangkut.<sup>7</sup> Kecuali apabila pihak pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian yang terjadi bukan akibat dari kesalahannya, maka ia dapat terhindar dari kewajiban membayar ganti kerugian, sesuai ketentuan pasal 468 ayat (2), 477, dan 522 ayat (2) KUHD. Seseorang berkewajiban untuk memberikan ganti rugi atas perbuatan melanggar hukum dan kerugian yang ditimbulkan atas kesalahannya. Ada beberapa hal yang menentukan apakah suatu perbuatan termasuk perbuatan melawan hukum yaitu:

1. Tidak sesuai dengan undang-undang;
2. Melanggar hak subjektif orang lain;
3. Tidak sesuai dengan kesusilaan;
4. Bertentangan dengan kepatutan dalam masyarakat.<sup>32</sup>

<sup>30</sup> P. Kotler, Manajemen Pemasaran Edisi Milenium, Pt. Prenhallinda, Jakarta, 2004, Hlm. 23

<sup>31</sup> V.E Zeithaml Dan M. Jo Bitner, Service Marketing : Integrating Customer Fokus Across The Firm, 2nd Edition, Mcgraw Hill Companies Inc., 2000, Hlm. 6

<sup>32</sup>Suharnoko, Hukum Perjanjian Teori Dan Analisa Kasus, (Jakarta, Kencana, 2009), Hlm117

Definisi pengiriman adalah kegiatan mendistribusikan produk barang dan jasa produsen kepada konsumen. Pengiriman adalah kegiatan pemasaran untuk memudahkan dalam penyampaian produk dari produsen kepada konsumen. Manfaat pengiriman berdasarkan definisi sebelumnya adalah kegiatan pengalih pindah tangan kepemilikan suatu barang atau jasa. Kegiatan pengiriman menciptakan arus saluran pemasaran atau arus saluran pengiriman. Distributor adalah orang yang melaksanakan kegiatan pengiriman. Distributor bertugas menghubungkan antara kegiatan produksi dan konsumsi.

Kegiatan pemasaran jasa tidak bermula pada akhir produksi, juga tidak berakhir pada penjualan akhir. Kita harus dapat memberikan kepuasan kepada konsumen jika kita mengharapkan usaha kita dapat berjalan terus dan konsumen mempunyai pandangan yang baik terhadap perusahaan kita. Pemasaran jasa merupakan salah satu dari kegiatan-kegiatan pokok yang harus dilakukan oleh perusahaan dalam usahanya untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, agar dapat berkembang dengan tujuan utama mendapatkan laba. Perusahaan jasa harus dapat memberikan kebutuhan yang diinginkan konsumen, ini merupakan kunci untuk mendapatkan daerah penjualan baru dan pesanan berulang karena perusahaan makin berorientasi kepada pelanggan. Di sini peran pemasaran jasa dalam perusahaan sangatlah penting terutama setelah proses produksi, meskipun perusahaan kecil sekalipun sebab hidup matinya suatu perusahaan adalah tergantung dari pemasaran jasa di dalam melempar produknya ke konsumen.

Ekspediter mempunyai tugas yang berbeda dengan seorang pengangkut. Ekspediter hanya bertugas mencari pengangkut yang baik bagi pihak pengirim yang akan mengirimkan barangnya, dan tidak mengadakan pengangkutan sendiri. Dalam hal ini ekspediter berfungsi sebagai “perantara” dalam perjanjian pengangkutan. Seorang ekspediter memiliki tanggungjawab terhadap barang-barang yang telah diserahkan oleh pengirim kepadanya dalam kegiatan pengiriman barang seperti yang disebutkan dalam Pasal 87 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), yaitu :

1. Menyelenggarakan pengiriman secepat-cepatnya dan dengan rapi pada barang-barang yang telah diterimanya dari pengirim.
2. Mengindahkan segala upaya untuk menjamin keselamatan barang-barang tersebut. Menurut pasal 87 KUHD, tanggungjawab ekspediter hanya sampai saat barang-barang yang akan dikirim tersebut telah diterima oleh pengangkut. Namun, ekspediter juga memiliki tanggungjawab terhadap barang-barang yang telah dikirim. Pasal 88 KUHD menyatakan bahwa : “ia (ekspediter) juga harus menanggung kerusakan atau kehilangan barang-barang dagangan dan barang-barang sesudah pengirimannya dibebankan oleh kesalahan atau keteledorannya”.

Berdasarkan Pasal 468 KUHD, pengangkut harus bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat rusaknya barang, kecuali jika dapat dbuktikan bahwa rusaknya barang tersebut merupakan akibat dari suatu kejadian diluar kuasa pihak pengangkut (force majeure). Pasal 472 KUHD menentukan besarnya ganti kerugian yaitu sesuai dengan nilai barang ketika barang itu pertama kali diterima.



Pasal 7 huruf f Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyebutkan kewajiban dari pelaku usaha adalah memberikan ganti kerugian yang timbul akibat pemanfaatan jasa yang diperdagangkan. Pasal 19 menjelaskan lebih rinci bahwa perusahaan jasa ekspedisi diwajibkan memberikan ganti kerugian atas kerusakan pada barang kiriman milik konsumen dalam bentuk sejumlah uang sesuai dengan harga barang atau mengganti dengan barang yang setara. Perusahaan jasa ekspedisi selaku pelaku usaha harus memberikan pertanggungjawaban ketika proses pengiriman barang yang dilakukan menimbulkan kerugian bagi konsumen akibat dari ada hak konsumen yang dilanggar.<sup>33</sup>

## **B. Tinjauan Umum Tentang Barang Kiriman Konsumen**

Pengertian benda atau “zaak” menurut pasal 499 KUHPerdara adalah “segala sesuatu yang dapat menjadi objek hak milik”. Yang dapat menjadi objek hak milik dapat berupa barang dan dapat pula berupa hak, seperti hak cipta, hak paten, dan lain-lain. Pengertian benda yang dimaksud oleh KUHPerdara adalah benda berwujud seperti kendaraan bermotor, tanah, dan lain-lain. Sedangkan benda tak berwujud seperti hak cipta, paten, tidak diatur oleh KUHPerdara, melainkan diatur dalam undang-undang tersendiri, yaitu Undang-Undang Perlindungan HKI (Hak Atas Kekayaan Intelektual). pengertian “zaak”, tidak

---

<sup>33</sup>Gastya, Ida Bagus Ketut, I. Made Udiana, And Anak Agung Ketut Sukranatha. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Barang dengan Kendaraan Bermotor Umum Pada Pt. Pahala Express Delivery Denpasar." Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum 7, No. 12 (2019): 1-15.

dalam pengertian benda, tetapi dalam pengertian, perbuatan hukum (Pasal 1792 KUHPerdara), kepentingan (Pasal 1354 KUHPerdara), dan kenyataan hukum (Pasal 1263 KUHPerdara).<sup>34</sup>

Tanggung jawab perusahaan pengangkutan barang melalui darat dengan kendaraan bermotor ini sudah diatur dalam ketentuan undang-undang nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (UULAJ). Secara umum, tanggung jawab pengangkutan Barang juga diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. Namun untuk mensejahterakan beban perusahaan yang besar akibat ketentuan yang ada dalam peraturan perundang-undangan tersebut, pelaku usaha berusaha membuat ketentuan dan syarat pengiriman dengan sebaik-baiknya, agar terlihat seakan menguntungkan pengirim seperti dengan ketentuan ganti rugi dalam klausula perjanjian pengiriman. Disamping itu, keuntungan bagi pelaku usaha pengangkutan, apabila terjadi sesuatu hal yang merugikan dan tidak diinginkan dalam proses pengangkutan, pengangkut hanya mengganti kerugian sebatas dalam ketentuan dan syarat pengiriman yang sudah ditawarkan dan disetujui pada awal pengiriman oleh pengirim dan tidak melakukan tanggung jawab lainnya.

Pengirim barang dapat berupa manusia pribadi atau badan hukum. Pengirim barang adalah pemilik barang yang akan diangkat, atau berkedudukan sebagai pedagang dalam hubungan perjanjian jual beli dengan penerima barang. Menurut Abdulkadir Muhammad, pengirim barang adalah mereka yang

---

<sup>34</sup>Djaja S. Meliala, *Perkembangan Hukum Perdata Tentang Benda Dan Hukum Perikatan*, Bandung : Nuansa Aulia, 2015, Hal. 4

memenuhi kriteria berikut : pemilik barang yang berstatus pihak dalam perjanjian, membayar biaya angkutan dan pemegang dokumen angkutan.<sup>35</sup>

Kewajiban dan hak timbal balik pihak-pihak timbul karena peristiwa hukum berupa perbuatan, kejadian atau keadaan. Peristiwa hukum tersebut dapat berasal dari perjanjian atau undang-undang. Hubungan kewajiban dan hak timbal balik antara pengangkut dan penumpang atau pengirim terjadi karena perbuatan, kejadian, atau keadaan dalam proses pengangkutan. Kewajiban yang timbul dari ketentuan perjanjian disebut kewajiban perjanjian (contractual obligations), sedangkan kewajiban yang timbul dari ketentuan undang-undang disebut kewajiban undang-undang (law obligation).<sup>36</sup>

Pelaksanaan tanggung jawab perusahaan ekspedisi itu sendiri harus diterapkan sesuai ketentuan perundang-undangan atau dengan perjanjian yang sudah diperjanjikan sebelumnya. Dalam hukum ekspedisi dikenal tiga prinsip tanggung jawab, yaitu tanggung jawab karena kesalahan, tanggung jawab karena praduga, dan tanggung jawab mutlak. Hukum ekspedisi Indonesia umumnya menganut prinsip tanggung jawab karena kesalahan dan praduga.<sup>37</sup>

Asas-asas dalam perlindungan konsumen tercantum jelas dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 2, yaitu: Perlindungan konsumen

---

<sup>35</sup>Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Niaga, Bandung : Pt. Citra Aditya Bakti, 1998, Hal. 49

<sup>36</sup>Zainal Asikin, Hukum Dagang, Jakarta : Raja Grafindo, 2014, Hal. 163

<sup>37</sup>Abdulkadir Muhammad, Hukum Ekspedisi Niaga, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1996, Hal.37

berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.<sup>38</sup>

1. Asas manfaat dalam perlindungan konsumen dimaksud untuk dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat semaksimal mungkin, baik bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dalam perlindungan konsumen yaitu agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dalam perlindungan konsumen dimaksud untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum yang dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta Negara menjamin kepastian hukum.

---

<sup>38</sup>Abdul R. Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan: Teori Dan Contoh Kasus* (Jakarta: Kencana, 2005), Hal. 210

Secara umum hukum perlindungan konsumen bertujuan untuk melindungi konsumen masyarakat dalam peranannya sebagai konsumen. Selain itu, lemahnya kesadaran dan ketidakmengertian masyarakat sebagai konsumen sering kali dirugikan oleh tindakan pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Tujuan perlindungan konsumen yaitu :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

## BAB III

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. **Perundang-undangan Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang**

Perkembangan teknologi terjadi sangat cepat di berbagai bidang. Salah satu contohnya yaitu penggunaan internet (kependekan dari interconnection-networking). Penggunaan internet ini memudahkan manusia dalam mengakses informasi serta melakukan komunikasi dengan sangat mudah, cepat, dan murah. Konsumen sangat dimudahkan dalam memenuhi kebutuhannya dengan adanya internet. Konsumen tidak perlu pergi kemana-mana, hanya perlu duduk sambil mengakses internet melalui media elektronik untuk melihat barang-barang yang ditawarkan para pedagang di internet, setelah konsumen setuju untuk membeli barang melalui internet, maka pedagang akan mengirim barang dengan memanfaatkan jasa pengiriman barang ke alamat konsumen. Sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat menggunakan jasa pengangkutan barang dalam melakukan kegiatan usahanya atau saat ingin mengirim sesuatu ke suatu tempat. Jasa pengiriman barang menjadi sebuah jasa yang banyak diminati oleh masyarakat saat melakukan kegiatan jual-beli dengan jarak yang cukup jauh. Hadirnya perusahaan jasa pengiriman barang (perusahaan jasa ekspedisi) ini sangat mempermudah proses jual beli karena mampu mengefisiensikan waktu serta biaya. Pengiriman barang oleh pihak pengirim kepada pihak penerima bisa dikategorikan sebagai suatu perjanjian pengangkutan. Definisi pengangkutan

menurut Purwosutjipto, perjanjian secara timbal-balik yang dilakukan oleh pengangkut dan pengirim dimana pengangkut berkewajiban untuk melakukan kegiatan pengangkutan dari tempat pengirim sampai tiba di tujuan yang dikehendaki dengan utuh sesuai perjanjian dan pihak pengirim wajib untuk membayarkan sejumlah uang yang telah ditentukan sebagai biaya angkutan.<sup>39</sup>

Berdasarkan hasil sebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti adalah adanya gambaran tentang Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Jne Harapan Raya Pekanbaru) Terhadap Barang Kiriman Konsumen sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 3.3.1**

**Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Jne Harapan Raya Pekanbaru) Terhadap Barang Kiriman Konsumen**

No	Pertanyaan	Kategori			Jumlah
		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	
1	prosedur pengiriman barang pada Jasa Pengiriman Barang JNE Harapan Raya Pekanbaru	12	7	1	20
2	perhatian Jasa Pengiriman Barang JNE Harapan Raya Pekanbaru pada paket yang dikirimkan	11	6	3	20

<sup>39</sup>Sagita, Putu Ari, And I. Nyoman Wita. "Keabsahan Jasa Pengangkutan Ojek Online Di Indonesia." Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum 7, No. 11(2019): 1-14

No	Pertanyaan	Kategori			Jumlah
		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	
3	Permasalahan sering timbul terkait pengiriman barang di Jasa Pengiriman Barang JNE Harapan Raya Pekanbaru	14	4	2	20
4	cara Jasa Pengiriman Barang JNE Harapan Raya Pekanbaru menyelesaikan masalah yang terjadi	13	5	2	20
5	pemberian ganti rugi pada pelanggan yang bermasalah di Jasa Pengiriman Barang JNE Harapan Raya Pekanbaru	12	4	4	20
6	bentuk tanggung jawab Jasa Pengiriman Barang JNE Harapan Raya Pekanbaru terhadap paket para pelanggan	16	4	0	20
<b>Jumlah</b>		<b>78</b>	<b>30</b>	<b>12</b>	<b>180</b>
<b>Rata-Rata</b>		<b>13</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>20</b>
<b>Persentase (%)</b>		<b>65 %</b>	<b>25 %</b>	<b>10 %</b>	<b>100 %</b>
<b>Kategori</b>		<b>Baik</b>			

Dari hasil sebaran kuesioner diatas diketahui bahwa sejauh ini JNE Harapan Raya Pekanbaru sudah melakukan tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang kiriman konsumennya yang diketahui dari hasil kuesioener



sebesar 65% dengan kategori baik. Selain sebaran kuesioner, penelitian ini juga mewawancarai kepala JNE Harapan Raya Pekanbaru sebagaimana hasil wawancara berikut:

“sejauh ini masih aman-aman saja dan sesuai prosedur SOP pengiriman yang sudah ada” (Wawancara dengan Kepala JNE Harapan Raya Pekanbaru, Kamis, 14 April 2022)

Dari hasil wawancara diatas diketahui bahwa pelayanan pengiriman barang di JNE Harapan Raya Pekanbaru sejauh ini tergolong baik dan lancar karena pelayanan dilakukan sesuai prosedur JNE yang ada. Namun disisi lain terdapat beberapa permasalahan yang juga dialami oleh JNE Harapan Raya Pekanbaru terkait pengiriman barang sebagaimana hasil wawancara berikut:

“masalah yang pernah kami alami itu misalnya pengiriman tidak sesuai estimasi batas pengiriman, atau kemasan yang rusak atau tidak rapi tapi untuk kemasan itu sebenarnya dari pihak pelaku usahanya atau konsumen yang kemas bukan kami, kami hanya mengarahkan” (Wawancara dengan Kepala JNE Harapan Raya Pekanbaru, Kamis, 14 April 2022)

Berdasarkan hasil wawancara diatas diketahui bahwa perusahaan jasa pengiriman barang bertindak selaku pihak yang menerima jasa pengiriman barang, sehingga dalam hal ini perusahaan jasa pengiriman barang yang bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan barang milik pengirim. Barang hilang atau tidak ada mungkin disebabkan karena terbakar, dicuri orang, dibuang dan lain-lain, sedangkan barang rusak sebagian atau seluruhnya disebabkan barangnya ada, tetapi tidak dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Konsumen akan selalu berupaya menemukan nilai tertinggi dari produk (jasa) yang tersedia, serta membentuk nilai yang diharapkan dari produk tersebut. Sebuah perusahaan sangat penting untuk memperhatikan bagaimana mengelola jasa yang sesuai dengan prinsip manajemen yang melibatkan unsur-unsur pemasaran, manusia dan operasi. Ini dilakukan supaya konsumen dapat menilai dengan baik kualitas pelayanan yang diberikan produsen.

Dimaksudkan dengan barang muatan tidak ada atau ada tetapi rusak menjadi tanggung jawab pengangkut adalah bahwa pengangkut harus membayar ganti kerugian terhadap barang yang musnah atau rusak atau hilang, kecuali kerugian itu disebabkan oleh keadaan memaksa (*overmacht* atau *force majeure*), cacat atau hilang pada barang itu sendiri, kesalahan atau kelalaian pengirim atau ekspediter (Pasal 91 KUHD), keterlambatan datangnya di tempat tujuan yang disebabkan keadaan memaksa, tetapi barang tidak rusak dan musnah (Pasal 92 KUHD). Perusahaan jasa pengiriman barang, maka ia juga harus menanggung kerusakan atau kehilangan barang-barang dagangan dan barang-barang sesudah pengirimannya yang disebabkan oleh kesalahan atau keteledorannya (Pasal 88 KUHD).

Pelaksanaan tanggung jawab perusahaan ekspedisi itu sendiri harus diterapkan sesuai ketentuan perundang-undangan atau dengan perjanjian yang sudah diperjanjikan sebelumnya. Dalam hukum ekspedisi dikenal tiga prinsip tanggung jawab, yaitu tanggung jawab karena kesalahan, tanggung jawab karena

praduga, dan tanggung jawab mutlak. Hukum ekspedisi Indonesia umumnya menganut prinsip tanggung jawab karena kesalahan dan praduga.<sup>40</sup>

Kewajiban perusahaan ekspedisi atau pengangkut dalam ekspedisi barang ialah mengangkut atau menyelenggarakan ekspedisi barang dari tempat pemuatan sampai tempat tujuan dengan selamat, agar barang muatan itu dapat diserahkan kepada penerima dengan lengkap dan utuh, tidak rusak atau kurang, ataupun tidak terlambat (Pasal 1235 jo 1338 ayat (1) dan (3) KUHPerdara). Sebagai kontra prestasinya kewajiban penerima atau pengirim barang adalah membayar uang angkutan dan ongkos-ongkos lain yang telah diperjanjikan. Hal ini berarti bahwa kalau ekspedisi tidak selamat, maka tanggung jawab ada pada pihak pengangkut. Bentuk tanggung jawab pengangkut adalah membayar ganti rugi atas kerugian terhadap barang yang musnah atau rusak dalam ekspedisi tersebut.<sup>41</sup>

#### **B. Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) Terhadap Barang Kiriman Konsumen**

Jasa pengiriman barang merupakan suatu bentuk pelayanan publik yang menawarkan kemudahan dalam proses mengirim suatu barang dari satu kota ke kota lainnya dengan aman dan dapat dipertanggung jawabkan oleh pihak jasa tersebut. Pengiriman barang dapat berupa dokumen, logistik, produk elektronik

<sup>40</sup>Abdulkadir Muhammad, Hukum Ekspedisi Niaga, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1996, Hal.37

<sup>41</sup>H.M.N.. Purwosutjipto, Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Ekspedisi, Djambatan, Jakarta, 2003, Hal. 33-34

dan lain- lain. Alat transportasi yang digunakan untuk mengirim barang dapat melalui jalur darat, laut maupun udara. Jarak menjadi bagian penting untuk menentukan alat transportasi apa yang akan digunakan untuk mengangkut barang-barang kiriman tersebut. Kemajuan teknologi telah mempengaruhi banyak hal dalam kehidupan masyarakat moderen saat ini, dengan perkembangan teknologi informasi masyarakat dengan mudah mendapat akses informasi mengenai hal-hal spesifik dalam kehidupan keseharian mereka. Termasuk dalam hal ini melacak progres status pengiriman barang melalui jasa pengiriman barang yang ada saat ini.

Salah satu perusahaan jasa pengiriman yang memiliki jangkauan pengiriman ke seluruh Indonesia adalah JNE. JNE merupakan salah satu perusahaan pengiriman yang berbasis teknologi yang memberikan layanan pengiriman barang maupun dokumen ke seluruh wilayah dalam jangkauan JNE. Pengguna jasa hanya perlu membayarkan sejumlah uang kepada JNE sebagai biaya untuk mengirim barang ke alamat yang telah ditentukan. Namun dibalik kemudahan yang diberikan oleh penyedia jasa ekspedisi, tidak dapat dipungkiri juga bahwa ada kendala-kendala yang dialami selama proses pengiriman yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Menurut UUPK dalam pasal 4 disebutkan juga sejumlah yang mendapat jaminan dam perlindungan hukum, yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; Hak ini mengandung arti bahwa konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang akan

dikonsumsi, mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatannya secara jasmani maupun rohani. Hak untuk memperoleh keamanan ini penting ditempatkan pada kedudukan utama karena konsumen (terutama pembeli) adalah pihak yang wajib berhati-hati, bukan pelaku usaha. Kondisi konsumen yang masih rentan, baik secara ekonomi maupun sosial, maka UUPK memandang perlu menggariskan etika dan peraturan yang mewajibkan pelaku usaha untuk menjamin keamanan dan keselamatan. Untuk selanjutnya diperlukan peranan dari berbagai pihak, khususnya Pemerintah secara intensif dalam menyusun suatu peraturan maupun kontrol atas penerapan peraturan.

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; Mengonsumsi suatu barang atau jasa harus berangkat dari kebutuhan dan kecocokan konsumen. Bagi konsumen golongan menengah ke atas yang memiliki kekuatan materi, mungkin saja tidak mempunyai masalah dengan hak pilih. Namun bagi konsumen golongan bawah, dimana kemampuan daya belinya relatif rendah, maka hal ini menjadi masalah. Ketidakberdayaan konsumen golongan ini umumnya terletak pada pengetahuan mutu suatu barang dan / atau jasa. Sekalipun mereka mengetahui adanya ancaman yang terselip dari barang yang dikonsumsi tersebut, tetap saja konsumen golongan ini akan mengonsumsi barang/ jasa tersebut karena sesuai dengan daya belinya.

Dengan dasar kemampuan daya beli kondisi barang/jasa mendapat jaminan aman yang dijanjikan.

3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; Hak atas informasi yang benar serta lengkap dari suatu produk barang dan/atau jasa harus disertakan oleh produsen. Ini sangatlah penting, karena kekeliruan dalam memberikan informasi akan memberikan pemahaman yang salah dan membahayakan bagi konsumen itu sendiri. Yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha dalam menyampaikan informasi, yakni: (a). Disampaikan secara langsung; (b). melalui media komunikasi; (c). dicantumkan dalam label barang atau jasa. Maka dari itu, tujuan informasi dari suatu produk, dapat disampaikan secara baik, bukan semata untuk perluasan pasar saja, tetapi juga menyangkut masalah informasi secara keseluruhan terutama dalam hal keamanan dan keselamatan konsumen. Hal itu dilakukan dengan bijak, karena dapat mengalami kerugian di belakang hari.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; Keselamatan dan keamanan yang terancam, serta wujud yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan kenyataan produk yang diperdagangkan, cukup banyak terjadi. Hal ini meresahkan serta merugikan konsumen. Untuk itu, konsumen berhak mengeluh dan menyampaikan masalah tersebut pada pelaku usaha bersangkutan. Terhadap pelaku usaha memiliki kesediaan dalam mendengar, menampung dan menyelesaikan tentang yang telah dikeluhkan oleh konsumen. Karena

hak ini menjadi jaminan bahwa kepentingan, pendapat, serta keluhan konsumen harus diperhatikan baik oleh pemerintah, produsen maupun pedagang.

5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; Dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen tercakup juga kewajiban untuk melakukan upaya-upaya peningkatan kesadaran pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri sendiri, sehingga dapat meningkatkan harkat dan martabat konsumen, sekaligus menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha untuk berlaku jujur dan bertanggung jawab.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; Konsumen berhak untuk mendapatkan pendidikan dan ketrampilan, terutama yang menyangkut mutu barang dan layanan agar peluang seorang konsumen untuk ditipu atau tertipu semakin kecil. Konsumen memang dituntut aktif, seperti membiasakan untuk membaca label. Diharapkan peran pemerintah dan produsen untuk mendistribusikan materi yang diperlukan konsumen. Upaya pendidikan konsumen tidak selalu harus melewati jenjang pendidikan formal, tetapi dapat melewati media massa dan kegiatan lembaga swadaya masyarakat.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, Pelaku usaha yang suka membeda-bedakan pelayanan terhadap seorang konsumen dengan konsumen lainnya, antara lain

dengan memilah-milah status konsumen. Kesemuanya ini telah diantisipasi oleh UUPK, dimana konsumen dibekali hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif oleh pelaku usaha.

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; Ketika UUPK ini dirancang sangat memperhatikan dasar-dasar acuan untuk mewujudkan perlindungan konsumen. Mulai dari hubungan hukum antara penjual dengan konsumen secara jujur, hingga konsumen yang menderita kerugian akibat yang cacat mendapat ganti rugi yang memadai, kelima, diberikannya pilihan penyelesaian sengketa kepada para pihak.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. (pasal 4 UUPK)

Hak-hak tersebut merupakan hak yang sudah melekat bagi siapapun yang berkedudukan sebagai konsumen, sekaligus sebagai subjek hukum. Konsumen sebagai subjek hukum, kepentingan dan keselamatan harus dilindungi secara yuridis, namun juga harus diawasi proses perlindungan itu oleh pemerintah. Dalam hal ini, produsen, penyalur dan penjual harus memiliki hati nurani untuk tidak merugikan konsumen. Ini sangat penting untuk diperhatikan, sebab jika konsumen dirugikan, maka produsen dan penyalur serta penjual harus bertanggung jawab.

Salah satu peristiwa merugikan yang kerap terjadi yaitu barang kiriman sampai di tujuan dengan kondisi rusak atau diterima dalam kondisi tidak utuh



sesuai pada saat barang tersebut dikirimkan. Mengacu pada Pasal 7 huruf F Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka perusahaan jasa ekspedisi memiliki tanggung jawab atas kejadian rusaknya barang milik konsumen saat proses pengiriman yang dilaksanaka. Dengan adanya peristiwa tersebut pengguna jasa akan dirugikan karena pihaknya telah membayarkan sejumlah uang untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan yaitu agar barang kiriman sampai ditujuan dengan kondisi utuh seperti saat barang dikirimkan.

Pasal 468 KUHD mengatur mengenai pengangkutan dimana pihak pengangkut wajib menjaga keamanan barang milik konsumen agar tetap utuh dimulai ketika barang diserahkan hingga pada saat barang diserahkan di tujuan. Tidak dapat dipungkiri juga bahwa ada kendala-kendala yang dialami selama proses pengiriman yang dapat menimbulkan kerusakan, keterlambatan pengiriman, bahkan sampai terjadi kehilangan barang milik konsumen. Perusahaan jasa berkewajiban untuk bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita konsumen. Ada beberapa prinsip tanggung jawab dalam pengangkutan, yaitu :

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan atas dasar unsur kesalahan (faultliability principle);
2. Prinsip tanggung jawab berdasarkan atas praduga (presumption of liability principle);
3. Prinsip tanggungjawab mutlak (*absolute liability principle*)

Bentuk pertanggungjawaban yang diberikan pihak JNE Harapan Raya Pekanbaru adalah dengan mengembalikan dana sebesar 10 (sepuluh) kali dari biaya jasa yang digunakan atau maksimal sampai Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah) jika pengirim tidak mengasuransikan barang kirimannya. Sebagai contoh, jika biaya pengiriman barang sebesar Rp 16.000 (enam belas ribu rupiah) maka besar dana yang dikembalikan sebagai bentuk ganti rugi adalah senilai Rp 160.000 (seratus enam puluh ribu rupiah), bukan sebesar Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah). Lain halnya jika pengirim mengasuransikan barang kirimannya, maka kerusakan barang yang disebabkan oleh kesalahan dari JNE Harapan Raya Pekanbaru akan diganti senilai dengan harga barang kiriman tersebut (berdasarkan struk pembelian barang).

Ganti rugi dilakukan oleh JNE Harapan Raya Pekanbaru untuk menjaga kepercayaan para pengguna jasa pengiriman JNE Harapan Raya Pekanbaru. Pihak JNE Harapan Raya Pekanbaru menganjurkan kepada setiap pelanggannya untuk mengasuransikan barang kirimannya, apalagi jika barang yang akan dikirim memiliki nilai yang tinggi. Hal ini sebagai upaya preventif yang bertujuan untuk melindungi konsumen dari risiko yang dapat terjadi selama proses pengiriman berlangsung. Biaya asuransi yang dibebankan untuk barang dengan nilai di bawah Rp 1.000.000 (satu juta rupiah) adalah sebesar Rp 2.500 (dua ribu lima ratus rupiah). Sedangkan untuk barang dengan nilai lebih dari Rp 1.000.000 (satu juta rupiah) akan dibebankan biaya asuransi sebesar 0,25% dari nilai barang.

Hal ini menunjukkan bahwa ada upaya pelaksanaan Pasal 468 KUHD dan Pasal 19 UUPK oleh JNE Harapan Raya Pekanbaru yang menentukan bahwa

pihaknya harus memberikan ganti rugi apabila ada kerusakan pada barang pada saat pengiriman berlangsung, akan tetapi ganti rugi yang diberikan tidak penuh apabila tidak dibarengi dengan asuransi.

Konsumen dalam arti luas mencakup kedua kriteria itu, sedangkan konsumen pemakai dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir. Untuk menghindari kerancuan pemakaian istilah “konsumen” yang mengaburkan dari maksud yang sesungguhnya. Beberapa peraturan undang-undang memberikan pengertian tentang konsumen. Misalnya, dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 2, yaitu konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>42</sup>

Konsumen merupakan faktor penting di dalam perusahaan, karena dengan adanya konsumen maka perusahaan dapat menjual, memasarkan dan menawarkan produknya. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pengertian konsumen (Pasal 1 angka 2) 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”.

Sebuah perusahaan dapat memberikan kualitas pelayanan kepada para pelanggan, sehingga dapat semakin meningkat dan akan memberikan keuntungan pula bagi perusahaan. Bagi setiap perusahaan yang memberikan pelayanan baik

---

<sup>42</sup> Az.Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Jayawidya, 1999, Hlm. 13

berupa barang maupun jasa harus selalu mengevaluasi segala bentuk pelayanan yang diberikan kepada para konsumen agar dapat dijadikan sebagai acuan untuk membarikan pelayanan yang lebih baik lagi dimasa yang mendatang, dengan mengevaluasi segala jenis kegiatan kualitas jasa pelayanan yang diberikakan untuk para pelanggan perusahaan maka kualitas perusahaan itu akan dinilai baik dan dianggap sudah memenuhi kebutuha pelanggannya. Apabila pelanggan merasa puas dengan kinerja karyawan maka dengan sendirinya akan memberikan keuntungan bagi perusahaan dan akan meningkatkan profitabilitas perusahaan.



## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Jne Harapan Raya Pekanbaru) Terhadap Barang Kiriman Konsumen diketahui sebagaimana kutipan berikut:

1. Hasil sebaran kuesioner diatas diketahui bahwa sejauh ini JNE Harapan Raya Pekanbaru sudah melakukan tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang kiriman konsumennya yang diketahui dari hasil kuesioener sebesar 65% dengan kategori baik.
2. Bentuk pertanggungjawaban yang diberikan pihak JNE Harapan Raya Pekanbaru adalah dengan mengembalikan dana sebesar 10 (sepuluh) kali dari biaya jasa yang digunakan atau maksimal sampai Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah) jika pengirim tidak mengasuransikan barang kirimannya.

#### B. Saran

Berdasarkan pemaparan kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran yaitu:

1. Kepada JNE Harapan Raya Pekanbaru agar dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat Indonesia hendaknya ketika shipper ingin mengirim paket barangnya hendaknya dijelaskan secara detail mengenai peraturan dan ketentuan yang berlaku di JNE Harapan Raya Pekanbaru.

2. Kepada Konsumen agar selalu memperhatikan paket barang yang akan dikirim melalui JNE Harapan Raya Pekanbaru karena tanggungjawab bukan hanya milik JNE Harapan Raya Pekanbaru namun peran konsumen juga mempengaruhi besar-kecilnya kerusakan
3. Kepada Masyarakat agar tidak khawatir menggunakan jasa pengiriman JNE Harapan Raya Pekanbaru memberikan solusi terbaik dalam proses pengiriman barang yang cepat dan keamanan yang sangat intensif.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Abdul Kadir Muhammad, Hukum Ekspedisi Darat, Laut, Dan Udara, Pt. Citra Aditya, Bandung 1991
- Abdul R. Saliman, Hukum Bisnis Untuk Perusahaan: Teori Dan Contoh Kasus (Jakarta: Kencana, 2005)
- Abdulkadir Muhammad, Hukum Ekspedisi Niaga, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1996
- Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Niaga, Bandung : Pt. Citra Aditya Bakti, 1998
- Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010)
- Astuti, Purnamawati, Fatmawati, Dasar-Dasar Ekspor Impor, Yogyakarta: Upp. Stim Ykpn., 2013
- Az.Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakartajayawidya, 1999
- Bambang Songgono, Metodologi Penelitian Hukum (Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada, 1997)
- Celina, Hukum perlindungan Konsumen Jakarta : Sinar Garfika 2008
- Djaja S. Meliala, Perkembangan Hukum Perdata Tentang Benda Dan Hukum Perikatan, Bandung : Nuansa Aulia, 2015
- H.M.N.. Purwosutjipto, Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Ekspedisi, Djambatan, Jakarta, 2003
- Hasan, Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya, Bandung, Ghalia, 2002
- Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia, Bandung : Citra Aditya Bakti, 2010
- Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia Cet.Iii; Bandung: Pt. Citra Aditya Bakti, 2014

Lasse, Manajemen Muatan Aktivitas Rantai Pasok Di Area Pelabuhan, Jakarta: Pt Rajagrafindo Persada, 2012

M.Nur Rianto, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah, Bandung: Alfabeta, 2010

Mukti Fajar Dan Yulianto Achmad, Dualisme Penelitian Hukum Normative Dan Empiris, Pustaka Pelajar

P. Kotler, Manajemen Pemasaran Edisi Milenium, Pt. Prenhallinda, Jakarta, 2004

Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani, Manajemen Pemasaran Jasa, (Jakarta : Salemba Empat 2009)

Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, Uir Press, Jakarta, 2013

Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kuantitatif Dan Rnd Edisi Revisi, (Bandung: Alfabeta, 2016)

Suharnoko, Hukum Perjanjian Teori Dan Analisa Kasus, (Jakarta, Kencana, 2009)

Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek, ( Jakarta: Pt. Rineka Cipta.2002)

Syofian Siregar, Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi Spss Versi 17, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014)

V.E Zeithaml Dan M. Jo Bitner, Service Marketing : Integrating Customer Fokus Across The Firm, 2nd Edition, Mcgraw Hill Companies Inc., 2000

Zainal Asikin, Hukum Dagang, Jakarta : Raja Grafindo, 2014

### **Undang-Undang:**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos

Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 1988

Peraturan Pemerintah Perhubungan Republik Indonesia No. PM 49 tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan dan pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi



**Jurnal:**

Jurnal UIR Law Review, Vol 02 Nomor 2, Halaman 331-442 Oktober 2018, Rahdiansyah, SH, M.H

Jurnal UIR Law Review, Vol 02 Nomor 1, Halaman 223-350 April 2018, Sri Arlina, SH, M.H

Dewa Kadek Kevin Patria, Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Milik Konsumen (Studi Pada Ninja Xpress), Jurnal Kertha Semaya, Vol. 8 No. 9 Tahun 2020, Universitas Udayana, 2020

Gastya, Ida Bagus Ketut, I. Made Udiana, And Anak Agung Ketut Sukranatha. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Barangdengan Kendaraan Bermotor Umum Pada Pt. Pahala Express Delivery Denpasar." Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum 7, No. 12 (2019)

John W. Creswell, Research Design Qualitative. Quantitative, And Mixed Methods Approaches, Terj. Achmad Fawaid, Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010)

Sagita, Putu Ari, And I. Nyoman Wita. "Keabsahan Jasa Pengangkutan Ojek Online Di Indonesia." Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum 7, No. 11(2019)

**Internet:**

<https://www.jne.co.id>