

**TANGGUNG JAWAB PT TIKI JNE CABANG PEKANBARU
TERHADAP PENGIRIMAN PAKET BARANG DAN
DOKUMEN YANG TIDAK SAMPAI PADA
ALAMAT TUJUAN PENERIMAAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Hukum (S.H)



OLEH :

GUSTI LUCKYA KUSUMA ANGGRAINI

NPM : 151010301

PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

2019

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gusti Luckya Kusuma Anggraini
NPM : 151010301
Tempat/Tanggal Lahir : Rantau Indah / 31 Oktober 1997
Program Studi : Ilmu Hukum
Alamat : Jl. Sialang Bungkok Perum Griya Harapan Jaya
Judul Skripsi : Tanggung Jawab PT Tiki JNE Cabang Pekanbaru Terhadap Pengiriman Paket Barang dan Dokumen Yang Tidak Sampai Pada Alamat Tujuan Penerimaan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, orisinil dan tidak dibuatkan oleh orang lain serta sepengetahuan saya Skripsi ini belum pernah ditulis orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini merupakan hasil karya orang lain, atau hasil mencontek Skripsi/karya ilmiah orang lain (plagiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (S.H) yang telah saya peroleh dibatalkan.

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

Pekanbaru, 05 Desember 2019

Yang menyatakan,



Gusti Luckya Kusuma Anggraini

No. Reg. 291/I/UPM FH UIR 2019

Paper ID. 1230398120 / 29%



Sertifikat
ORIGINALITAS PENELITIAN
Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

MENYATAKAN BAHWA :

Gusti Luckya Kusuma Anggraini

151010301

Dengan Judul :

Tanggung Jawab PT. TIKI JNE Cabang Pekanbaru Terhadap Pengiriman Paket Barang Dan

Dokumen Yang Tidak Sampai Pada Alamat Tujuan Penerimaan

Telah lolos Similarity sebesar maksimal 30%

Pekanbaru, 9 Desember 2019

Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

Dr. Sutizki Febrianto, S.H., M.H., C.L.A.





UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS HUKUM



KAN
Komite Akreditasi Nasional
FS 671471

Alamat : Jl.Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO.217/SK/BAN-PT/Ak - XVI/S/X/2013

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Telah Dilaksanakan Bimbingan Skripsi Terhadap :

Nama : Gusti Luckya Kusuma Anggraini

NPM : 151010301

Program Studi : Ilmu Hukum

Judul Skripsi : Tanggung Jawab PT Tiki JNE Cabang Pekanbaru Terhadap Pengiriman Paket Barang dan Dokumen Yang Tidak Sampai Pada Alamat Tujuan Penerimaan

Pembimbing : Dr. H. Abd Thalib., S. H., M. C. L

Tanggal	Berita Bimbingan	Paraf Pembimbing
04-11-2019	Perbaiki dan sempurnakan: a. Perbaiki populasi dan sampel b. Perbaiki daftar wawancara	
14-11-2019	Perbaiki dan sempurnakan: a. Perbaiki kembali wawancara b. Tambahkan teori-teori hukum di tinjauan pustaka	
16-11-2019	Perbaiki dan sempurnakan: a. Bab III perbaiki kembali susunannya b. Penulisan sajian data lengkapi dengan aturan-aturan c. Tambahkan	

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Milik :



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS HUKUM



KAN
Komite Akreditasi Nasional
FS 671471

Alamat : Jl.Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO.217/SK/BAN-PT/Ak - XVI/S/X/2013

17-11-2019	Perbaiki dan sempurnakan: a. Kelompokkan kembali barang atau dokumen apa saja yang ada di JNE b. Sesuaikan kembali responden. c. Beri penjelasan sistem pengiriman dan biaya	
19-11-2019	Perbaiki dan sempurnakan: a. Kata pengantar b. Abstrak c. Daftar isi	
27-11-2019	Perbaiki dan sempurnakan: Sesuaikan permasalahan kembali dengan pembahasan	
28-11-2019	Perbaiki dan sempurnakan: a. Analisa terhadap Sub A & B dalam bab III b. Lengkapi daftar pustaka dengan buku/literatur	
03-12-2019	Acc dapat dilanjutkan ke Pembimbing	

Pekanbaru, 05 Desember 2019

Mengetahui :

An. Dekan



Dr. Surizki Febrianto, SH.,MH
Wakil Dekan I Bidang Akademik

Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS HUKUM



YKAN
Komite Akreditasi Nasional
PS 671471

Alamat : Jl.Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO.217/SK/BAN-PT/Ak - XVI/S/X/2013

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB PT TIKI JNE CABANG PEKANBARU
TERHADAP PENGIRIMAN PAKET BARANG DAN
DOKUMEN YANG TIDAK SAMPAI PADA
ALAMAT TUJUAN PENERIMAAN**

GUSTI LUCKYA KUSUMA ANGGRAINI

NPM : 151010301

Telah Diperiksa Dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING I

Dr. H. Abd Thalib., S. H., M. C. L

Mengetahui :

Dekan

Dr. Admiral, S.H., MH



Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor : 0286/Kpts/FH/2019
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. Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing yang ditetapkan dalam surat keputusan ini dipandang
- 2 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 PP 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 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
- 8 Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
- 9 SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016

MEMUTUSKAN

- Menetapkan 1 Menunjuk
- Nama : Dr. H. Abd. Thalib, S.H., M.C.L.
- NIP/NPK : 89 09 02 142
- Pangkat/Jabatan : Pembina / IV/a
- Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
- Sebagai : Pembimbing Penulisan Skripsi mahasiswa
- Nama : GUSTI LUCKY KUSUMA ANGGRAINI
- NPM : 15 101 0301
- Jurusan/program studi : Ilmu Hukum /Hukum Perdata
- Judul skripsi : TANGGUNG JAWAB PT. TIKI JNE CABANG PEKANBARU TERHADAP PENGIRIMAN PAKET BARANG DAN DOKUMEN YANG TIDAK SAMPAI PADA ALAMAT TUJUAN PENERIMAAN.
- 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 Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
- 3 Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- 4 Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 23 Oktober 2019
Dekan

Dr. Admiral, 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 : 380/KPTS/FH-UIR/2019
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 c. Nomor : 176/U/2001
b. Nomor : 234/U/2000 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

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : 1. Tim Penguji Komprehensif Skripsi Mahasiswa :
- | | | |
|---------------|---|--|
| N a m a | : | Gusti Luckya Kusuma Anggraini |
| N.P.M. | : | 151010301 |
| Program Studi | : | Ilmu Hukum |
| Judul Skripsi | : | Tanggung Jawab PT Tiki JNE Cabang Pekanbaru Terhadap Pengiriman Paket Barang Dan Dokumen Yang Tidak Sampai Pada Alamat Tujuan Penerimaan |
- Dengan susunan tim penguji terdiri dari
Dr. H. Abd. Thalib, S.H., M.C.L. : Ketua merangkap penguji materi skripsi
Rahdiansyah, S.H., M.H. : Sekretaris merangkap penguji sistematika
Dr. Zulkarnaini Umar, S.H., M.I.S. : Anggota merangkap penguji methodologi
Erlina, 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 14 Desember 2019

Dekan,

Dr. Admiral. S.H., M.H
NIR.080102332

Tembusan disampaikan kepada :

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



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS HUKUM



YKAN
Komite Akreditasi Nasional
FS 671471

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, **Nomor : 380 /KPTS/FH-UIR/2019 Tanggal 14 Desember 2019**, pada hari ini **Selasa, tanggal 17 Desember 2019** telah dilaksanakan Ujian Skripsi Program Studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, atas nama :

Nama : Gusti Luckya Kusuma Anggraini
N P M : 151010301
Program Study : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Tanggung Jawab PT Tiki JNE Cabang Pekanbaru Terhadap Pengiriman Paket Barang Dan Dokumen Yang Tidak Sampai Pada Alamat Tujuan Penerimaan
Tanggal Ujian : 17 Desember 2019
Waktu Ujian : 14.00 – 15.00 WIB
Tempat Ujian : Ruang Sidang Fak. Hukum UIR
IPK :
Predikat Kelulusan :

Dosen Penguji

1. Dr. H. Abd. Thalib, S.H., M.C.L
2. Rahdiansyah, S.H., M.H
3. Lidia Febrianti, S.H., M.H

Tanda Tangan

1. _____
2. _____
3. _____

Notulen

4. Erlina, S.H., M.H

4. 3Rwq.



Pekanbaru, 17 Desember 2019
Dekan Fakultas Hukum UIR

Dr. Admiral. S.H., M.H
NIK. 080102332

ABSTRAK

Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang kadang tidak selalu berjalan dengan lancar, misalnya barang yang telah disepakati oleh kedua belah pihak untuk dikirim ternyata tidak sampai ke tempat tujuannya, barang tersebut terlambat sampai ke tempat tujuan atau bahkan barang tersebut rusak/hilang saat diperjalanan. Seperti halnya yang terjadi pada jasa pengiriman barang milik PT. Tiki JNE tersebut di atas, dimana pihak JNE tidak bertanggung jawab kepada konsumen atau pengirim atas kehilangan barang tersebut dan menganggap hal tersebut bukan kesalahan dari pihaknya, namun ada hal lain yang menyebabkan kiriman barang tersebut tidak sampai. Tidak sedikit pula konsumen yang merasa dirugikan dan tidak puas atas respon hingga solusi yang diberikan oleh pihak PT Tiki JNE. Jika terjadi wanprestasi dalam pengiriman barang dan dokumen tersebut, maka pihak JNE bertanggung jawab kepada konsumen atau pengirim dan pihak konsumen atau pengirim berhak menuntut ganti kerugian.

Permasalahan penelitian yaitu, Bagaimana Pelaksanaan Pengiriman Paket Barang Dan Dokumen Oleh PT TIKI JNE Cabang Pekanbaru, dan Bagaimana tanggung jawab PT Tiki JNE Cabang Pekanbaru terhadap tidak sampainya paket barang dan dokumen pada alamat tujuan penerimaannya.

Metode penelitian adalah penelitian *Observasional Research/Sosiologis* yang dilakukan dengan cara survey, yaitu penelitian secara langsung ke lokasi penelitian dengan menggunakan alat pengumpul data berupa wawancara. penulisan ini bersifat diskriptif analitis, yang berarti penelitian yang dimaksud untuk memberikan gambaran secara rinci, jelas dan sistematis tentang permasalahan pokok penelitian

Hasil penelitian diketahui bahwa mengenai Pelaksanaan Pengiriman Paket Barang Dan Dokumen Oleh PT TIKI JNE Cabang Pekanbaru adalah belum berjalan dengan maksimal dikarenakan masih ada barang atau dokumen yang dikirim oleh pihak konsumen yang tidak sampai pada alamat tujuannya, hal ini disebabkan oleh kurir pengantar tidak menemukan alamat penerima dan berdalih bahwa alamat tujuan penerima yang tidak jelas sehingga barang atau dokumen yang dikirimkan dikembalikan kepada pihak pengirimnya, dan Tanggung jawab PT Tiki JNE Cabang Pekanbaru terhadap tidak sampainya paket barang dan dokumen pada alamat tujuan penerimaannya adalah pihak JNE kurang bertanggung jawab kepada pihak konsumen/pengirim dikarenakan seharusnya bila terjadi kerusakan atau kehilangan atas barang titipan maka pihak JNE bertanggung jawab untuk kerugian dengan penggantian maksimum 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman dan pembayaran kerugian dari barang yang diasuransikan dibayar penuh sesuai dengan besarnya nominal barang yang tertera/dicantumkan dalam polis asuransi atau penggantian kerugian dibayar dengan barang yang sama, namun hal tersebut tidak terjadi padahal konsumen telah mengasuransikannya seperti halnya di KPP Madya yang pernah mengalami kehilangan atas pengiriman dokumen yang telah diasuransikan namun tidak mendapatkan ganti kerugian.

Kata Kunci: *Tanggung Jawab, dan Pengiriman Paket Barang dan Dokumen*

ABSTRACT

The implementation of goods delivery agreements sometimes does not always run smoothly, for example goods that have been agreed by both parties to be sent did not arrive at their destination, the goods were late to their destination or even the goods were damaged / lost during the trip. As is the case with PT. JNE Tiki mentioned above, where the JNE is not responsible to the consumer or sender for the loss of the item and considers it not the fault of his side, but there are other things that cause the shipment of the item did not arrive. Not a few consumers who feel disadvantaged and are not satisfied with the response to the solution provided by PT Tiki JNE. If there is a default in the delivery of goods and documents, then the JNE is responsible to the consumer or the sender and the consumer or sender has the right to claim compensation.

The research problem is, How is the Implementation of Goods and Documents Package Delivery by PT TIKI JNE Pekanbaru Branch, and How is the responsibility of PT Tiki JNE Pekanbaru Branch for the non-arrival of packages of goods and documents at the destination address of receipt.

The research method is Observational Research / Sociological research conducted by survey, which is research directly to the location of research using a data collection tool in the form of interviews. This writing is analytical descriptive, which means that the research is intended to provide a detailed, clear and systematic description of the main problems of the study

The results of the study note that regarding the Implementation of Goods and Documents Package Delivery by PT TIKI JNE Pekanbaru Branch is not yet running optimally because there are still goods or documents sent by the consumer that do not arrive at their destination, this is caused by the delivery courier not finding the recipient's address and arguing that the recipient's destination address is not clear so that the goods or documents sent are returned to the sender, and the responsibility of PT Tiki JNE Pekanbaru Branch for not arriving at the package of goods and documents at the destination address for receipt is that JNE is less responsible to the consumer / sender because it should if there is damage or loss of safekeeping goods, the JNE is responsible for losses with a maximum replacement of 10 (ten) times the cost of shipping and payment of losses from insured goods paid in full in accordance with the nominal value of the goods g is listed / stated in the insurance policy or compensation is paid with the same goods, but this does not happen even though the consumer has insured it as is the case with the Middle Tax Office who has experienced loss of sending documents that have been insured but did not get compensation.

Keywords: Responsibility, and Delivery of Goods and Document Packages

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT dan sholawatan dan salam tak lupa pula penulis sampaikan kepada junjungan alam Nabi Besar kita Muhammad SAW, karena dengan rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan judul **“Tanggung Jawab PT Tiki JNE Cabang Pekanbaru Terhadap Pengiriman Paket Barang dan Dokumen Yang Tidak Sampai Pada Alamat Tujuan Penerimaan”**.

Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang kadang tidak selalu berjalan dengan lancar, misalnya barang yang telah disepakati oleh kedua belah pihak untuk dikirim ternyata tidak sampai ke tempat tujuannya, barang tersebut terlambat sampai ke tempat tujuan atau bahkan barang tersebut rusak/hilang saat diperjalanan. Seperti halnya yang terjadi pada jasa pengiriman barang milik PT. Tiki JNE tersebut di atas, dimana pihak JNE tidak bertanggung jawab kepada konsumen atau pengirim atas kehilangan barang tersebut dan menganggap hal tersebut bukan kesalahan dari pihaknya, namun ada hal lain yang menyebabkan kiriman barang tersebut tidak sampai. Tidak sedikit pula konsumen yang merasa dirugikan dan tidak puas atas respon hingga solusi yang diberikan oleh pihak PT Tiki JNE. Jika terjadi wanprestasi dalam pengiriman barang dan dokumen tersebut, maka pihak JNE bertanggung jawab kepada konsumen atau pengirim dan pihak konsumen atau pengirim berhak menuntut ganti kerugian.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan moral maupun materil kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S. H., M. C. L., sebagai Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Islam Riau;
2. Bapak Dr. Admiral, S. H., M. H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah banyak membantu penulis dalam menimba ilmu di Fakultas Hukum di Universitas Islam Riau;
3. Bapak Dr. H. Abd Thalib., S. H., M. C. L., selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan dan arahan serta meluangkan waktu untuk penulis demi pembuatan skripsi yang penulis buat;
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis selama menjadi mahasiswa di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau;
5. Bapak dan Ibu Pegawai Administrasi di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan pelayanan selama penulis berurusan mengenai ke Administrasian;
6. Bapak-bapak dan Ibu-ibu staf dari perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah banyak membantu penulis dalam mencari dan mengumpulkan buku-buku referensi yang penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;

7. Kepada teman-teman angkatan 2015 yang telah bersedia memberikan motivasi dan semangat kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
8. Teruntuk Papa,Mama makasi banyak ya ma pa sudah percaya sama kakak dan selalu mengapresiasi kerjaan kakak. Makasi banyak
9. Untuk “Bitj” etak,uput,nadila & gita LUV U
10. Begubaw!! Makasi weeee luv u. Dah ya we aku gabisa panjang-panjang mau ngeprint.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih ada kekurangan baik dari segi bahasa maupun materil, penulis mengharapkan sekali kritik dan saran, yang terutama berguna dalam perbaikan dan kesempunaan penulisan. Selanjutnya semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan faedah bagi kita semua. Amin
Ya Allah Ya Rabbal Alamin

Pekanbaru, Desember 2019
Penulis

Gusti Luckya Kusuma Anggraini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SERTIFIKAT	ii
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN BAHWA SKRIPSI TIDAK PLAGIAT	v
SK PENUNJUKAN PEMBIMBING I	vi
SK PENETAPAN DOSEN PENGUJI UJIAN SKRIPSI	.vii
BERITA ACARA UJIAN MEJA HIJAU.....	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xiii
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Tinjauan Pustaka.....	8
E. Konsep Operasional	28
F. Metode Penelitian	29
 BAB II : TINJAUAN UMUM	
A. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab.....	34

B. Tinjauan Umum Tentang Jasa Pengiriman Barang	39
C. Tinjauan Umum Tentang TIKI JNE Kota Pekanbaru	44

BAB III :HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Pengiriman Paket Barang Dan Dokumen Oleh PT TIKI JNE Cabang Pekanbaru	48
B. Tanggung Jawab PT TIKI JNE Cabang Pekanbaru Terhadap Tidak Sampainya Paket Barang Dan Dokumen Pada Alamat Tujuan Penerimaannya	81

BAB IV : PENUTUP

A. Kesimpulan	108
B. Saran	109

DAFTAR PUSTAKA.....	110
----------------------------	------------

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dengan berkembangnya teknologi, informasi serta telekomunikasi dibidang perhubungan, maka penyelenggaraan atas jasa pengangkutan merupakan salah satu penunjang pembangunan nasional yang bertujuan meningkatkan daya guna dan nilai, dengan berkembangnya hubungan antara individu dari satu daerah ke daerah lain, maka diperlukan jasa pengangkutan untuk memudahkan hubungan tersebut.

Jasa pengiriman dan pengangkutan barang sedang “naik daun” beberapa tahun terakhir. Kondisi ini didukung oleh semakin maraknya toko-toko online yang menjual berbagai macam jenis barang, yang tentunya membutuhkan jasa pengiriman yang dapat dipercaya, layanan cepat, harga yang relatif murah, dan tentunya transparan dalam layanan. Kehadiran jasa pengiriman dan pengangkutan barang di zaman sekarang juga merupakan bentuk teknologi yang berkembang di sekitar masyarakat, teknologi sendiri merupakan akses yang memainkan peran sentral dalam mengejar ketinggalan serta sebagai proses penutupan kesenjangan antara negara-negara tersebut (Thalib, 2016: 252)

Penyelenggaraan atas jasa pengangkutan dan pengiriman barang merupakan salah satu penunjang pembangunan nasional yang bertujuan meningkatkan daya guna dan nilai dengan berkembangnya hubungan antara

individu dari suatu daerah ke daerah yang lain. Maka diperluaskanlah jasa pengangkutan dan pengiriman itu untuk memudahkan hubungan tersebut.

Namun faktanya, masih cukup sering terjadi komplain dari pelanggan atau pemakai jasa ekspedisi yang merasa tidak puas atau merasa dirugikan dengan layanan yang diberikan oleh pihak ekspedisi. Berdasarkan faktanya sekarang diketahui terdapat beberapa jasa pengiriman barang baik swasta maupun milik pemerintah yang sudah cukup lama melayani segala jenis kebutuhan yang berkaitan dengan pengiriman barang salah satunya adalah PT Tiki JNE. JNE atau jalur nugraha ekakurir adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang melalui kurir ekspres dan logistik yang berpusat di ibu kota Jakarta, Indonesia. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (*Tiki JNE*) merupakan nama resminya.

JNE menjadi salah satu pilihan masyarakat untuk membantu mereka dalam pengiriman barang karena dinilai mampu menjangkau hingga ke daerah-daerah yang sulit dijangkau. PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) didirikan oleh H. Soeprarto Supamo bersama Johari Zein pada tanggal 26 November 1990. Perusahaan ini memulai kegiatannya dengan delapan karyawan. Perusahaan ini dirintis sebagai sebuah divisi dari PT Citra van Titipan Kilat (TiKi) untuk mengurus jaringan kurir internasional. Pada dasarnya setiap konsumen yang melakukan pengiriman barang tidak didasarkan kepada prosedur yang sistematis, namun hanya dilakukan dengan menyetujui dan memilih jasa pelayanan yang telah ada kemudian menyerahkan sejumlah barang ataupun dokumen yang akan dikirimkan. Lalu agen pengiriman akan

memeriksa kondisi objek yang akan diserahkan agar dapat diproses selanjutnya akan diterbitkan dalam bentuk form pembayaran sebagai bukti telah dilakukannya pengiriman terhadap suatu barang ataupun dokumen dan sudah menyetujui dan membaca syaratnya maupun implikasi dari pengiriman paket yang akan dilakukan.

PT TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) yang memiliki cabang di Kota Pekanbaru memberikan pelayanan jasa pengangkutan dan pengiriman barang, guna mempermudah proses pengiriman barang-barangnya maka pihak tersebut memiliki beberapa jasa pelayanan untuk melakukan pengantaran ke berbagai daerah. Adapun barang yang sering dikirim oleh konsumen berupa barang berharga, makanan, dokumen penting hingga barang lainnya selama hal tersebut tidak membahayakan bagi kepentingan umum dan tidak bertentangan dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh PT TIKI JNE Cabang Pekanbaru.

Pengiriman melalui PT TIKI JNE cabang Pekanbaru merupakan salah satu cara yang diminati konsumen, selain melalui Kantor Pos. Dalam hal ini pengirim cukup menyerahkan barang yang akan dikirim dan menyelesaikan segala administrasinya, selanjutnya masalah pengiriman dan penyerahan kepada penerima diselenggarakan oleh PT TIKI JNE cabang Pekanbaru.

Hubungan antara PT TIKI JNE selaku pihak ekspedisi dengan konsumen pemakai jasa pengangkutan selalu dinyatakan dalam bentuk perjanjian secara tertulis. Maka setiap konsumen dengan pihak jasa pengiriman harus saling menghormati kedudukan yang dimiliki di masing-masing pihak akibat yang ditimbulkan dari perjanjian tersebut.

Ketentuan “Pasal 1313 KUHPerdata menyebutkan, Perjanjian adalah Perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Sehingga atas hal demikian dengan adanya pengikatan maka menimbulkan suatu implikasi yang dilandasi oleh seseorang yang memiliki kepentingan dalam perjanjiannya. Maka perjanjian singkatnya adalah Suatu perbuatan hukum berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. (Salim, 2006: 8). Lalu apabila satu pihak merasa telah dirugikan atas perjanjian dapat dimungkinkan melakukan klaim terhadap kerugian yang dialaminya tersebut, keseluruhan kerugian yang di derita oleh pihak yang membuat perikatan, sehingga memiliki hubungan erat terhadap hal yang diperjanjikan kedua belah pihak. (Thalib, 2016: 10)

Setiap perjanjian memiliki kebebasan dalam pelaksanaannya, sebagaimana yang diatur pada “Pasal 1338 KUHPerdata yang berbunyi, “Semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya” (Rahdiansyah, 2018: 312) Persetujuan-persetujuan yang telah dilakukan tersebut tidak dapat dibatalkan, terkecuali dilakukan dengan adanya persetujuan salah satu yang terikat pada perjanjian dikarenakan termasuk pada unsur yang penting, tanpa adanya kesepakatan pembatalannya tidak dapat sah menurut hukum.

Beberapa jenis perjanjian yang di bahas pada dasarnya kebanyakan perjanjian yang berisikan kesepakatan secara (lisan), tetapi sewaktu-waktu perjanjian dapat dilakukan secara tertulis. Hal tersebut dibuat apabila kemungkinan terjadinya suatu ketidak pastian dalam pengiriman serta untuk

memastikan identitas. Dengan demikian dokumen perjanjian tersebut dapat menjadi sebagai barang bukti jika terjadi komplein dari salah satu belah pihak. Wanprestasi dapat diartikan salah/tidak penuh perbuatan untuk melaksanakannya atau membiarkannya sedemikian rupa sehingga salah satu pihak tidak menikmati seperti yang diperjanjikan, maka ada menyebutnya prestasi buruk.(Subekti, 2005: 20) Wanprestasi berarti ketiadaan suatu prestasi atau ketiadaan pelaksanaan janji. (Sinaga, 2015: 25)

Pengiriman barang/dokumen yang penulis teliti yaitu pengiriman antar daerah di Indonesia, dimana dapat ketahui bahwa JNE menawarkan pelayanan pengiriman untuk para pelanggannya antara lain:

1. YES (Yakin Esok Sampai): Kiriman anda akan dikirimkan keesokan harinya. (Max 1x24 jam)
2. REG (Reguler) : Kiriman anda akan dikirimkan maksimal 2-3 hari kerja. (Tergantung dari wilayah/daerah alamat pengiriman)
3. OKE (Ekonomi) : Kiriman anda akan dikirim maksimal 4-7 hari kerja. (Tergantung dari wilayah/daerah alamat pengiriman)
4. CTC (*City to City*) : Paket ini biasanya khusus untuk pengiriman intra kota yang masih berada dalam satu kawasan. Proses pengiriman 1-2 hari kerja.

Pelaksanaan terhadap barang yang dikirim terkadang tidak dapat terus berjalan secara lancar, contohnya paket barang yang sudah disetujui untuk dikirimkan nyatanya tidak sesuai pada alamat yang ditujukan, paket tersebut itu

tidak tepat waktu tiba ke alamat tujuan dan bahkan barang itu bisa mengalami kerusakan bahkan hilang pada saat dalam diperjalanan. Berikut ini dapat dilihat data barang/dokumen yang tidak sampai tujuan padahal dalam kesepakatan pihak konsumen menggunakan layanan yes, yaitu:

Tabel I.1
Kiriman Yes Yang Gagal

No	Tahun	Bulan	Jumlah Yes Gagal	Kiriman Hilang
1	2018	Januari-Desember	107	301
2	2019	Januari-Juni	23	97
Jumlah		-	130	398

Sumber Data: Korlap PT. TIKI JNE, 2019

Seperti halnya yang terjadi pada jasa pengiriman barang milik PT. Tiki JNE tersebut di atas, dimana pihak JNE tidak bertanggung jawab kepada konsumen atau pengirim atas kehilangan barang tersebut dan menganggap hal tersebut bukan kesalahan dari pihaknya, namun ada hal lain yang menyebabkan kiriman barang tersebut tidak sampai. Tidak sedikit pula konsumen yang merasa dirugikan dan tidak puas atas respon hingga solusi yang diberikan oleh pihak PT Tiki JNE.

Apabila telah terjadi wanprestasi pada proses pengiriman paket barang dan dokumen tersebut, lalu pihak JNE wajib untuk bertanggung jawab atas konsumen atau si pengirim dan oleh konsumen atau pengirim memiliki hak atas ganti kerugian tersebut. Sehingga atas diungkapkan tersebut, judul penelitian penulis mengenai **“Tanggung Jawab PT Tiki JNE Cabang**

Pekanbaru Terhadap Pengiriman Paket Barang dan Dokumen Yang Tidak Sampai Pada Alamat Tujuan Penerimaan”.

B. Rumusan Masalah

Sebagai bahan untuk pembahasan maka penulis membagi dua pokok masalah untuk mempermudah untuk memahami yakni antara lain:

1. Bagaimana Pelaksanaan Pengiriman Paket Barang Dan Dokumen Oleh PT TIKI JNE Cabang Pekanbaru?
2. Bagaimana tanggung jawab PT Tiki JNE Cabang Pekanbaru terhadap tidak sampainya paket barang dan dokumen pada alamat tujuan penerimaannya?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan pokok masalah diatas maka tujuan dari penelitian yang penulis lakukan ini yaitu sebagai berikut :

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk Mengetahui Pelaksanaan Pengiriman Paket Barang Dan Dokumen Oleh PT TIKI JNE Cabang Pekanbaru.
- b. Untuk Mengetahui tanggung jawab PT TIKI JNE Cabang Pekanbaru terhadap tidak sampainya paket barang dan dokumen pada alamat tujuan penerimaannya.

2. Manfaat Penelitian

Berikut manfaat dari penelitian penulis, yaitu:

- a. Bahan untuk memperluas pemahaman agar permasalahan yang penulis kaji dapat dijadikan sebagai sumber pengetahuan bagi masyarakat
- b. Sebagai bahan tambahan bagi peneliti lanjutan yang meneliti mengenai hal yang sama, serta dapat menjadi bahan perbaikan sehingga menjadikan kesempurnaan.

D. Tinjauan Pustaka

1. Teori Perlindungan Hukum

Kebijakan pembangunan pada dasarnya merupakan representasi dari kebutuhan dan kepentingan seluruh institusi. (Thalib, 2005: 12) sehingga kepentingan tersebut pada dasarnya membutuhkan suatu aturan hukum, dimana hukum dijadikan sebagai alat untuk mengatur baik dalam tatanan hukum nasional ataupun hukum internasional agar suatu perbuatan dapat tertib tanpa adanya gangguan oleh para pihak yang tidak bertanggung jawab. (Ibrahim, 2008:28) sehingga dapat dikatakan bahwa pada dasarnya masyarakat membutuhkan suatu hukum agar kehidupan dapat memiliki suatu ketertiban. Dimana jika hal tersebut terpenuhi maka masyarakat akan merasa keperluan dalam bentuk sosialnya terwujud. Namun untuk menjalankan suatu ketertiban maka membutuhkan suatu kepastian hukum dari setiap aturan yang ada sebagai unsur untuk mengatur

kehidupan.(Agoes, 2003: 13) Berkaitan dengan kompromi apa pun, ia menyeimbangkan kebutuhan. (Thalib A. 2018: 9)

Sebagaimana yang dijelaskan menurut Henry C. Black mengenai negara, maka ia menyebutkan bahwa negara sebagai sekumpulan orang yang secara permanen menempati suatu wilayah yang tetap, diikat oleh ketentuan-ketentuan hukum yang melalui pemerintahnya, mampu menjalankan kedaulatannya yang merdeka dan mengawasi masyarakat dan harta bendanya dalam wilayah perbatasannya, mampu menyatakan perang dan damai serta mampu mengadakan hubungan internasional dengan masyarakat internasional lainnya. (Iskandar, 2006: 2) sehingga keterangan yang dimaksud secara utuh menyampaikan bahwasanya negara memiliki kekuasaan yang dijalankan sebagai subjek hukum terutama pada bidang hukum internasional, dalam berhubungan dengan negara lainnya.(Parthiana, 1990: 58)

Salah satu permasalahan baru yang muncul akibat adanya pembaharuan dari suatu aturan yaitu salah satunya mengenai pengetahuan tradisional, yang pada dasarnya permasalahan ini sudah ada namun belum ada alat yang secara utuh memberikan perlindungannya. Padahal pengetahuan tradisional ini seharusnya sudah mendapatkan tempat atau posisi yang dominan untuk diberikan perlindungan oleh pemerintah kepada masyarakatnya agar pengetahuan tersebut dapat dikembangkan dan dijaga dari orang-orang yang ingin merusaknya (Syamsuddin, 2005: 25). Pengetahuan tradisional yang merupakan sebagai salah satu hasil kekayaan

pengetahuan atau pemikiran yang ada pada masyarakat tradisional dalam tatanan internasional juga belum mendapatkan tempat yang cukup memberikan perlindungan, meskipun aturan HKI terutama “*Trade Related Aspects of Intellectual Property Rights* (TRIPs)” pada dasarnya masih sangat jauh untuk memenuhi perlindungan terhadap kekayaan intelektual tersebut.

Seharusnya sangat penting untuk memenuhi perlindungan terhadap pengetahuan tradisional, dikarenakan hal tersebut memiliki ciri khas yang pastinya belum tentu dimiliki oleh masyarakat tradisional lainnya. Pengembangan pengetahuan tradisional dilakukan dengan beberapa pertimbangan yakni: adanya pertimbangan keadilan, konservasi, pemeliharaan budaya dan praktek tradisi, pencegahan perampasan oleh pihak-pihak yang tidak berhak terhadap komponen-komponen pengetahuan tradisional dan pengembangan penggunaan kepentingan pengetahuan tradisional. (Djumhana, 2006: 56) Sebagai upaya pelestarian pengetahuan masyarakat tradisional maka suatu perlindungan sangatlah berperan positif sebagai pelestarian kebudayaan suatu tradisi yang turun temurun pada suatu daerah.

Pandangan Satjipto Rahardjo terhadap perlindungan hukum yaitu adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut. (Rahardjo, 2003: 121) Kemudian menurut Setiono, perlindungan hukum ialah suatu tindakan atau upaya untuk dapat

melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang melanggar aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.

Upaya untuk mendapatkan perlindungan hukum tentunya yang diinginkan oleh manusia adalah ketertiban dan keteraturan antara nilai dasar dari hukum yakni adanya kepastian hukum, kegunaan hukum serta keadilan hukum. Meskipun pada umumnya dalam praktek ketiga nilai dasar tersebut bersitegang, namun haruslah diusahakan untuk ketiga nilai dasar tersebut bersamaan. (Hartono, 2001: 29)

2. Teori Hukum Progresif

Hukum progresif timbul dikarenakan hukum itu sendiri, dikarenakan pada dasarnya hukum progresif dibuat untuk manusia bukan untuk kekuasaan. Sehingga hukum itu dapat memberikan perlindungan kepada masyarakat dalam menuju hukum yang sesungguhnya dimana hukum dibuat untuk memberikan dan memenuhi tujuan hukum itu sendiri. Pada umumnya kaedah progresif ini dilatarbelakangi dikarenakan rendahnya kapasitas hukum positif di Indonesia sehingga menimbulkan ketidakpuasan jadi menimbulkan rasa prihatin dengan adanya usaha penegakanaturan hukum yang dilaksanakan oleh para penegak hukum. Satjipto Rahardjo juga berpandangan bahwa hukum progresif bukan hanya terjadi berdasarkan situasi yang ada namun hukum tersebut harus bisa memecahkan

permasalahannya sendiri. Dikarenakan hukum progresif bisa dilaksanakan dan dibahas dalam wadah yang berkesinambungan secara luas dalam bidang keilmuan. Sehingga hukum progresif berkaitan dengan hukum negara dan hukum internasional. Sehingga setiap ilmu yang ada pada hukum diharapkan dapat dibentuk secara progresif. (Rahardjo, 2009: 2-3)

Hukum progresif sangat penting dalam konteks Indonesia, dikarenakan banyak aturan yang dimiliki tidak berhasil untuk mengatasi setiap permasalahan yang timbul dalam negara Indonesia, salah satunya belum bisa mengatasi atau mengurangi pengklaiman negara asing terhadap produk yang dihasilkan oleh negara Indonesia. Sehingga dengan adanya hukum progresif ini maka dapat menjadikan suatu pembaharuan aturan untuk mengupayakan berkurangnya suatu kelemahan dari aturan yang ada.

Hukum progresif timbul bukan hanya dikarenakan oleh suatu pemikiran namun hukum tersebut timbul disebabkan adanya suatu kebutuhan sehingga dapat dikatakan hukum tidak timbul tanpa adanya penyebab. Mencari suatu kebenaran dalam suatu proses yang secara terus menerus dapat dikatakan sebagai hukum progresif. Dimana hal tersebut dilihat dari adanya pelaksanaan hukum itu sendiri. Pelaksanaannya dilakukan di kehidupan masyarakat sebagai peninjau berjalannya efektifitas dari hukum itu sendiri sehingga hukum tersebut dapat bermanfaat oleh masyarakat dan dapat memberikan perlindungan sepenuhnya, jadi hukum tersebut berjalan sebagaimana yang difungsikan terhadapnya. Hukum pada dasarnya tidak semua yang berjalan sebagaimana mestinya dikarenakan

hukum tersebut pasti memiliki kelemahan sehingga jika hal tersebut terjadi maka hukumlah yang harus diperbaiki untuk disempurnakan hingga hukum tersebut menjadi suatu yang memiliki kepastian hukum dan keadilan, karena hukum memiliki suatu proses yang dipengaruhi oleh perkembangan. (Rahardjo, 2005: 3)

Proses pelaksanaan dari hukum progresif itu bukanlah berpangkal kepada suatu peraturan. Namun disandarkan kepada penegak hukum secara langsung dalam melaksanakan hukum itu sendiri. Penegak hukum seharusnya bisa memuat suatu perkembangan dari suatu aturan tetapi tidak bertentangan dengan aturan yang berlaku. Dikarenakan jika aturan yang ada dianggap tidak sesuai lagi dengan kebutuhan yang diperlukan maka aturan tersebut juga tidak harus dijalankan demi menghadirkan sebuah nilai keadilan dalam kehidupan masyarakat.

3. Teori Kepastian Hukum

Jika dilihat maksud kepastian hukum dari segi hukum, maka kepastian hukum adalah perwujudan dari suatu aturan yang berlaku, dimana aturan tersebut dapat memberikan suatu keadilan dalam kehidupan serta pelaksanaannya sesuai dengan norma yang ada tanpa adanya ketidak konsistenan aturannya.

Menurut Gustav Radbruch yang menyebutkan kepastian hukum ialah suatu ketetapan aturan yang dapat memberikan suatu jaminan kepada seseorang sehingga aturan tersebut dapat digunakan untuk menciptakan atau

terbentuknya suatu keadilan. Perwujudan dari kepastian hukum adalah mengenai pemberlakuan hukum yang diterapkan di lingkungan kehidupan. Sehingga kepastian hukum sangat sulit untuk tidak dapat ditafsirkan secara berlain-lain. (Mertokusumo, 2010: 161)

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepastian hukum melekat kepada suatu proses dalam penegakan hukum. Dimana suatu perbuatan yang dianggap melanggar dapat dikatakan jika suatu tindakan yang diperbuat seseorang tersebut melanggar ketentuan yang berlaku.

4. Teori Keadilan Hukum

Keadilan bisa diartikan sebagai kata adil. Dimana adil tersebut berisikan pernyataan tidak berat sebelah, tidak memihak, berpihak kepada yang benar, sepatutnya, tidak sewenang-wenang. (Departemen Pendidikan Nasional, 2005: 517) Aristoteles menyatakan untuk mengetahui tentang keadilan dan ketidakadilan maka harus diketahui dari tiga hal utama yaitu (1) tindakan apa yang terkait dengan istilah tersebut, (2) apa arti keadilan, dan (3) diantara dua titik ekstrim apakah keadilan itu terletak. Keadilan sering diartikan sebagai suatu sikap dan karakter. Sikap dan karakter yang membuat orang melakukan perbuatan dan berharap atas keadilan adalah keadilan, sedangkan sikap dan karakter yang membuat orang bertindak dan berharap ketidakadilan adalah ketidakadilan.

Pada intinya Mochtar Kusuma Atmaja, menyebutkan kepastian hukum merupakan jalan untuk mendapatkan suatu ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat. Sehingga kepastian hukum harus dijalankan secara optimal, dikarenakan tanpa adanya hal tersebut maka ketertiban tidak akan terwujud. Menurut Satjipto Rahardjo, untuk mendirikan Negara hukum memerlukan suatu proses yang panjang tidak hanya peraturan-peraturan hukum saja yang harus ditata dan dikelola dengan baik, namun dibutuhkan sebuah kelembagaan yudikatif yang kuat dan kokoh dengan kewenangan yang luar biasa dan Independen, bebas dari campurtangan eksekutif dan legislative, yang dilaksanakan oleh sumberdaya manusia yang bermoral baik dan bermoral teruji demi terwujudnya suatu kepastian hukum yang syarat akan keadilan.

Menurut pandangan yang dianut dalam literatur ilmu hukum, makna hukum itu ialah mewujudkan keadilan dalam kehidupan manusia. Makna ini akan tercapai dengan dimasukkannya prinsip-prinsip keadilan dalam peraturan hidup bersama. Hukum yang dimaksud di sini adalah hukum positif yang merupakan realisasi dari prinsip-prinsip keadilan. (Shalihah, 2017: 153)

5. Tanggung Jawab

Merupakan hal wajib untuk dilakukan sebagai suatu pelaksanaan dari suatu tindakan yang akan memberikan sanksi terhadap pelanggaran dari perbuatan tersebut. Tanggung jawab juga dapat dikatakan sebagai perbuatan

seseorang yang mengharuskan dirinya melakukan segala sesuatu yang telah mewajibkan kepadanya untuk dilaksanakan. Jika dilihat dari segi hukum maka tanggung jawab merupakan pertanggungjawaban seseorang dalam setiap tindakannya untuk menjalankan moral dan etikannya dalam kehidupan.

Jadi pertanggungjawaban atau *liability* merupakan bagian dari adanya hak serta pelaksanaan dari kewajiban. Diman hak sebagai suatu bentuk penekanan dari suatu kewajiban sedangkan kewajiban sebagai suatu pemenuhan dari penerimaan suatu hak.

6. Pengertian Perjanjian

Menurut “Pasal 1313 KUHPerdata menyebutkan Perjanjian bahwa perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.Kemudian “Pasal 1338 KUHPerdata semua perjanjian yang dibuat secara sah yaitu berdasarkan syarat sahnya perjanjian, berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Persetujuan yang dikehendaki tidak dapat digagalkan menurut kehendak masing-masing pihak terkecuali hal tersebut telah disetujui oleh pihak yang lain.Perjanjian yang timbul merupakan adanya kehendak yang sama sehingga tidak ada bentuk paksaan terhadap kehendak tersebut.(Herlien, 2009: 15)

Hak dan kewajiban timbul dari adanya hubungan perikatan dalam suatu perjanjian. Dari hubungan tersebut memberikan suatu akibat bagi setiap pihak di dalam pelaksanaannya. Tetapi akibat tersebut harus tetap berlandaskan kepada aturan yang berlaku. Pengertian yang diberikan dari Pasal 1313 KUHPerdata jika dilihat dari substansinya maka masih terdapat kekurangannya seharsunya di sempurnakan (Muhammad, 2000: 224) Kelemahan yang dimaksud antara lain :

- 1) Hanya tentang salah satu pihak saja. Maka dari perkataan “mengikatkan diri”, yakni memiliki sifat berat sebelah. Dimana harusnya adalah “saling mengikat diri”.
- 2) Perjanjian memiliki pengertian yang begitu banyak sehingga perlu untuk diberikan spesifikasi seperti halnya perjanjian dalam ruang lingkup kekeluargaan seperti dalam bentuk perjanjian sebelum dilakukan perkawinan maksudnya ialah mengenai harta kekayaan anatar debitur dan kreditur. Jadi pada intinya aturan pada ketentuan perikatan maka lebih memperlihatkan spesifikasi mengenai kebendaan.
- 3) Tidak disebutkan tujuannya. Maksud tersebut disebutkannya alasan diadakannya suatu hal yang dijanjikan, demikian hal yang menjadi pengikatan harus memiliki kejelasan.

Maka atas kelemahan maksud sari perjanjian itu bisa terumuskan dengan:

Perjanjian ialah suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal mengenai harta kekayaan (Abdulkadir, 2000: 225).

7. Asas-Asas Perjanjian

Hukum perjanjian mengenal beberapa asas yang merupakan dasar kehendak dari pihak-pihak dalam mencapai tujuan. Beberapa asas tersebut antar lain :

a) Asas Kebebasan Berkontrak

Setiap orang bebas mengadakan atau melakukan perjanjian apa saja, baik yang sudah diatur maupun belum diatur dalam undang-undang, asalkan tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan.

b) Asas Pelengkap

Bahwa dalam peraturan undang-undang para pihak diperbolehkan tidak mengikuti dan membuat aturan sendiri, jika pada perjanjian mereka tidak ditetapkan yang lain maka berlakulah aturan yang berlaku. Mengenai kepentingan para pihak tersebut terdapat dalam asas ini.

c) Asas Konsensualisme

Memiliki maknadi mana asas ini dijadikan sebagai bentuk persetujuan dari adanya kesepakatan. Timbulnya hal tersebut terlihat ketika perjanjian telah disetujui dan ditandatangani oleh para pihak.

d) Asas Obligator

Merupakan asas yang meliputi pelaksanaan kekuasaan dari masing-masing pihak. Selain dalam pelaksanaan juga dalam hal bentuk pemindahan sesuatu hak.

8. Syarat-syarat Sah Perjanjian

Setiap pelaksanaan dari perjanjian maka memerlukan persyaratan yang sah untuk dikaji sebagai perbuatan hukum yang memberikan akibat. Berdasarkan hukum perdata barat maka syaratnya diatur pelaksanaannya terdapat dalam “pasal 1320 KUH Perdata atau Pasal 1365”. Dimana aturan itu memberikan batasan tentang syarat dapat menentukan sah nya perjanjian, yaitu: (Salim HS, 2006: 9)

a. Kesepakatan Kedua Belah Pihak

Syarat pertama sah nya kontrak adalah adalah kesepakatan atau konsensus para pihak. Yang dimaksud dengan kesepakatan adalah persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya. Yang sesuai itu adalah pernyataannya, karena kehendak itu tidak dapat dilihat/ diketahui orang lain. Ada

lima cara terjadinya persesuaian pernyataan kehendak, yaitu dengan :

- 1) “Bahasa yang sempurna dan tertulis
- 2) Bahasa yang sempurna secara lisan
- 3) Bahasa yang tidak sempurna asal dapat diterima oleh pihak lawan”. (Salim HS, 2006: 11).

b. Kecakapan Bertindak

“Kecakapan bertindak adalah kecakapan atau kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum. Perbuatan hukum adalah perbuatan yang akan menimbulkan akibat hukum. Orang-orang yang akan mengadakan perjanjian haruslah orang-orang yang cakap untuk melakukan perbuatan hukum sebagaimana yang ditentukan oleh undang-undang”.

c. Adanya Objek Perjanjian

Di sebutkan bahwa bentuk merupakan sesuatu yang didasarkan dari adanya prestasi yang didasarkan dari adanya kehendak. Prestasi ini terdiri dari perbuatan positif dan negatif . berdasarkan “Pasal 1234 KUHPerdata prestasi terdiri atas :

- a. Memberikan sesuatu
- b. Berbuat sesuatu
- c. Tidak berbuat sesuatu”

d. Adanya Kausa yang Halal

Kausa yang halal disebut juga suatu paparan isi yang disepakati. Secara singkat ialah isi perjanjian yang akan dilaksanakan sesuai maksud dan tujuannya. (Subekti, 2005: 20) Ada beberapa hal yang harus diperhatikan. Pertama, kausa yang halal dilihat dari pengertian motif dan tujuan atau *consideration*. Misalnya dalam jual beli, penjual menginginkan uang, sedang pembeli menginginkan barang. Soal itu nanti digunakan untuk membunuh, itu adalah masalah lain. (Subekti, 2005: 21). Kedua, kausa yang halal harus dikaitkan dengan isi kontrak. Isi kontrak tersebut yaitu hal-hal yang disepakati para pihak dalam kontrak, pada “pasal 1337 KUH Perdata yang tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum”.

Dalam pengaturan pemenuhan tanggung jawab dalam pasal perjanjian tersebut, dimana ditentukan oleh pihak-pihak.. Kata prestasi dari bahasa belanda “*prestatie*”, artinya: perbuatan, penunaian, penyerahan hasil.

Pihak dalam perjanjian berkewajiban untuk melaksanakan suatu hal atau wujud prestasi berbentuk :

1. Untuk memberikan sesuatu
2. Untuk melakukan/berbuat sesuatu
3. Untuk tak melakukan sesuatu.

9. Jenis-Jenis Perjanjian

Menurut (Daris,2001: 89). terdapat beberapa jenis perjanjian yaitu sebagai berikut

- a) Perjanjian Timbal Balik, adalah perjanjian yang menimbulkan kewajiban pokok bagi kedua belah pihak. Misalnya perjanjian jual beli.
- b) Perjanjian Bernama (Benoemd), perjanjian yang mempunyai nama sendiri. Perjanjian tersebut diatur dan lalu diberi nama oleh pembentuk undang-undang berdasarkan tipe yang paling banyak terjadi sehari-hari. Perjanjian ini diatur dalam Bab V sampai dengan Bab XVIII KUHPerdara.
- c) Perjanjian Kebendaan, perjanjian dengan mana seseorang menyerahkan haknya atas sesuatu benda kepada pihak lain, yang membebaskan kewajiban pihak itu untuk menyerahkan benda tersebut kepada pihak lain.
- d) Perjanjian Obligatoir, adalah di mana pihak-pihak sepakat mengikatkan diri untuk melakukan penyerahan suatu benda kepada pihak lain (perjanjian yang menimbulkan perikatan).
- e) Perjanjian Konsensual, adalah perjanjian dimana di antara kedua belah pihak tercapai persesuaian kehendak untuk mengadakan perikatan.
- f) Perjanjian Riil, di dalam KUHPerdara ada juga perjanjian yang hanya berlaku sesudah terjadi penyerahan barang. Perjanjian ini

dinamakan perjanjian riil. Misalnya perjanjian penitipan barang, pinjam pakai.

10. Akibat Hukum Perjanjian Sah

Menurut ketentuan “Pasal 1338 KUH Perdata, Perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”, sehingga jika perjanjian telah dibuat dan disetujui maka para pihak yang terikat dilarang membatalkannya terkecuali memiliki alasan yang benar dan berdasarkan pernyataan setuju dari pihak lainnya. (Raharjo, 2009: 58)

11. Wanprestasi

Jika suatu kegiatan yang berbentuk hubungan hukum sudah tidak dapat terselesaikan maka pastinya timbul suatu tindakan ingkar janji yang limnya dikenal dengan sebutan wanprestasi. Maksud dari wanprestasi ialah pada intinya tidak dapat melakukan kehendak, sudah melakukan tapi tidak terselesaikan dan sama sekali tidak melakukan apapun. Jadi tindakan itu sudah menlahi aturan yang berlaku, sehingga dapat dirumuskan 3 hal yang dapat merumuskan kesalahan:

- a. Tindakan yang melanggar ketentuan akan berdampak kepada pihak lainnya.
- b. Diketahuinya menyebabkan timbulnya suatu akibat.
- c. Memiliki kecakapan untuk emlaksanakan tindakan.

12. PT Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir (JNE)

Sebagai perusahaan yang memiliki pelayanan jasa pengiriman JNE diberbagai wilayah yang ada di Indonesia maka pastinya memiliki pusat di Jakarta yang didirikan oleh H Soeprapto Suparno. Perusahaan ini beridir semenjak tahun 1990 tepatnya pada bulan November. Perusahaan ini memiliki kelengkapan identitas dengan sebutan yaitu Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Tiki JNE). Perusahaan ini bergerak dibidangnya untuk jasa nasional dan jasa internasional yang memiliki pusat di Hongkong.

Perusahaan yang didirikan ini memiliki cabang yang banyak yaitu sebanyak 50 buah kantor cabang. Dari kantor cabang tersebut memiliki jumlah outlet yang lebih banyak lagi. JNE memiliki layanan dengan visi dan misi yang berkualitas, sebagai bentuk jaminan terhadap konsumen yang akan melakukan pengiriman barang. Pelanggan yang ada pada perusahaan ada pelanggan biasa dan pelanggan tetap yang berasal dari berbagai perusahaan maupun pada lembaga pemerintahan. Untuk meningkatkan minat dari konsumen maka pihak JNE telah menyiapkan beberapa jasa pengiriman yang dapat dipilih atau ditentukan secara langsung oleh konsumen itu sendiri. Sehingga tidak ada paksaan untuk menentukan mengenai hal tersebut. Waktu pengiriman barang juga disesuaikan dengan ketentuan layanan yang telah dipilih oleh konsumen. Kemampuan JNE untuk memaksimalkan pengiriman barang tetap ditentukan oleh adanya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi di bidangnya masing-masing.

JNE sebagai perusahaan bisnis banyak mendapatkan penghargaan atas kegiatan usaha yang dilakukannya. Penghargaan tersebut didapatkannya dari adanya jenis layanan pada produk YES yang memiliki mutu Yakin Esok Sampai. Dimana produk ini merupakan brand yang handal dimiliki oleh perusahaan JNE. Dapat dikatakan pelaksanaan pengiriman barang didasarkan adanya perjanjian diantara pihak yang berkepentingan dengan JNE selaku pihak yang mengirimkan. Pengiriman dapat dilakukan oleh perseorangan ataupun berbentuk lembaga pemerintahan ataupun lembaga lainnya. Adapun bentuk dari pihak yang melakukan pengiriman barang:

- a. Pihak yang mengirimkan merupakan bagian utama pada perjanjian
- b. Melakukan pembayaran terhadap nominal barang yang dikirimkan
- c. Memiliki kewenangan memegang form pengiriman sebagai bukti telah melakukan pengiriman.

13. Subyek dan Objek Hukum Pengiriman Barang

Merupakan pelaksanaan dari suatu hubungan hukum yang terjalin atas adanya kesepakatan ataupun persetujuan secara tertulis. Dimana diantara subjek itu ada beberapa orang yang berkepentingan untuk dapat terlaksanannya pelayanan pengiriman barang. Pihak-pihak tersebut terikat dalam bentuk persetujuan secara langsung, dikarenakan pihak yang berhubungan merupakan orang yang memiliki kepentingan. (Muhammad, 1991: 33) sedangkan objek dalam pengiriman yaitu barang-barang yang dikirim oleh konsumen.

Berdasarkan keterangan tersebut maka yang tergolong pada objek yang dijadikan sebagai bagian dari hubungan hukum:

a. Barang Muatan (*cargo*)

Yang dimaksud barang muatan adalah barang yang sah dan dilindungi oleh undang-undang, dalam pengertian barang yang sah termasuk juga hewan. Barang muatan dibedakan menjadi tiga golongan, yaitu :

1. Barang yang membahayakan yang sifatnya mudah terbakar, mudah pecah, hingga mengandung racun.
2. Barang yang didinginkan ataupun yang dibekukan sehingga diperlukan suatu ruang pendingin.
3. Barang yang tidak dapat dipastikan.

Sedangkan jika dibandingkan dengan jenis barang muatan maka dapat dijelaskan bagiannya, yaitu :

1. “*General Cargo*, berbagai jenis barang yang dimuat dengan cara pembungkusan atau pengepakan dalam bentuk unit-unit kecil.
2. *Bulk Cargo*, yaitu satu macam barang dalam jumlah besar yang dimuat dengan cara mencurahkan ke dalam kapal atau tanki, misalnya pengapalan 500.000 barel minyak.
3. *Homogenous cargo*, yaitu satu macam barang dalam jumlah besar yang dimuat dengan cara

pembungkusan/pengepakan, misalnya pengepakan 100.000 zak semen”.

b. Biaya Angkutan

Biaya ini ditentukan dari kedudukan barang dan jarak tempuh serta beban yang akan diangkut. Pada dasarnya tidak ada aturan secara umum yang mengatur mengenai biaya angkutan ini, tetapi biaya diatur berdasarkan ketentuan yang dimiliki oleh perusahaan.

Tetapi meskipun tidak ada aturan yang jelas mengenai biaya yang dikeluarkan oleh kosnumen terhadap barang yang dikirim, maka ada beberapa hal penentunya yaitu:

1. “Jenis pengangkutan, yaitu pengangkutan darat, perairan, dan udara, setiap jenis pengangkutan tarif biaya pengangkutan berbeda
2. Jenis alat pengangkut, yaitu kereta api, bus, truk kapal, pesawat udara, pelayaran dan penikmatannya berbeda sehingga berbeda pula tarif biaya angkutan
3. Jarak pengangkutan, yaitu jauh dekatnya pengangkutan
4. Waktu pengangkutan, yaitu cepat atau lambat menentukan besar kecilnya tarif biaya pengangkutan
5. Sifat muatan, yaitu berbahaya, mudah rusak, mudah pecah, mudah terbakar, mudah meledak, resiko kerugian lebih besar sehingga tentu menentukan pula besarnya tarif biaya pengangkutan”.

c. Alat Pengangkutan

Pada dasarnya pihak yang memberikan layanan jasa pengiriman maka pastinya memiliki alat yang digunakan untuk mengangkutnya.

Penelitian mengenai jasa pengiriman melalui JNE sudah pernah diteliti oleh Ulfa Azura, dengan judul penelitian tanggung jawab PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dalam melakukan pelaksanaan pengiriman barang (Studi kasus di JNE Kota Pekanbaru), yang penelitiannya menyatakan pelaksanaannya pada dasarnya belum terlindungi, masih ada berbagai macam permasalahan, seperti keterlambatan pengiriman barang, barang yang dikirim tidak sampai atau hilang, serta kurangnya pertanggungjawaban yang diberikan oleh PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). (Azura, 2008: 78)

E. Konsep Operasional

Agar pembahasan penelitian ini dapat lebih tajam dan bermakna, dan sesuai dengan apa yang diharapkan, penulis memberikan batasan penelitian yang berkenaan dengan arti dan maksud judul penelitian sebagai berikut :

Tanggung jawab merupakan suatu peristiwa yang dilakukan atau menajdi suatu keharusan ketika telah melakukan suatu kesalahan sebagaimana dalam hal pengiriman barang. (Prasetya, 2004: 154)

PT Tiki JNE Cabang Pekanbaru adalah merupakan perusahaan dalam bidang kurir ekspres dan logistik yang berkantor pusat di Jakarta dan dalam penelitian ini penulis meneliti khususnya di jalan Sisingamangaraja.

Barang dan dokumen, barang merupakan suatu objek yang memiliki nilai. Dalam ekspedisi barang merupakan objek yang akan dikirim atau diterima oleh masing-masing orang yang memiliki kepentingan dalam perjanjian pengiriman barang. Dokumen adalah sebuah tulisan penting yang memuat informasi. Biasanya ditulis di bidang berupa kertas.

Alamat tujuan penerimaan, merupakan suatu tujuan untuk barang atau dokumen itu berhenti atau sampai dari proses pengirimannya.

F. Metode Penelitian

Untuk melakukan penelitian agar membawa hasil seperti yang diharapkan, maka penulis menyusun metode penelitian sebagai berikut:

1. Jenis dan Sifat Penelitian

“Ditinjau dari jenisnya, maka penelitian ini tergolong dalam penelitian *Observasional Research/Sosiologis* yang dilakukan dengan cara survey, yaitu penelitian secara langsung ke lokasi penelitian dengan menggunakan alat pengumpul data berupa wawancara. Sedangkan jika dilihat dari sifatnya, penulisan ini bersifat diskriptif analitis, yang berarti penelitian yang dimaksud untuk memberikan gambaran secara rinci, jelas dan sistematis tentang permasalahan pokok penelitian. Soerjono Soekanto dan Sri Pamudji mengemukakan bahwa penelitian diskriptif adalah suatu penelitian yang bermaksud untuk memberikan data seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya, dengan maksud untuk mempertegas hipotesa,

untuk memperkuat suatu teori, atau menyusun teori-teori baru”.(Mamudji, 2010: 10)

2. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian, maka penelitian ini dilakukan di PT TIKI JNE Cabang Pekanbaru tepatnya di Jalan Sisingamangaraja.

3. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah terdiri dari :

- a. Data Primer adalah data utama yang diperoleh oleh penulis melalui wawancara yang berhubungan langsung dengan pokok masalah yang dibahas., mengenai:

- 1) Pelaksanaan Pengiriman Paket Barang Dan Dokumen Oleh PT TIKI JNE Cabang Pekanbaru

- 2) Tanggung jawab PT TIKI JNE Cabang Pekanbaru terhadap tidak sampainya paket barang dan dokumen pada alamat tujuan penerimaannya

- b. Data Sekunder adalah data yang penulis peroleh secara tidak langsung dari para responden yang bersumber dari buku-buku hukum perdata, hukum bisnis, dan peraturan perundang-undangan, Internet dan lain-lain.

4. Populasi, Sampel dan Responden

Populasi merupakan sejumlah keseluruhan dari objek yang mau diteliti yang mempunyai karakteristik yang sama (*homogen*)(Syafrinaldi, 2017: 15) Sampel merupakan pilihan dari populasi yang telah dipaparkan untuk membantu memecahkan masalah yang penulis teliti. Pengambilan “sampel pada penelitian ini menggunakan metode *purposive Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang mana” apabila jumlah sampel yang mewakili dari populasi telah ditetapkan terlebih dahulu dengan kriteria atau ukuran tertentu yang lebih lanjut ditentukan peneliti (Syafrinaldi, 2014: 26). “Responden adalah pihak-pihak yang dijadikan narasumber dalam penelitian ini untuk mempermudah peneliti dalam menentukan penelitian”. (Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, 2000: 22).

Yang menjadi sampel di penelitian ini adalah :

1. Koordinator Lapangan (Korlap) PT TIKI JNE, yaitu yang bertanggung jawab di lapangan terhadap kelancaran pengiriman barang dan dokumen.
2. Konsumentetap PT TIKI JNE tahun 2019 sebanyak 83 orang. Namun dikarenakan adanya kesulitan untuk menemukan konsumen tersebut maka penulis hanya mengambil sebanyak 3 perusahaan saja. Dikarenakan hanya 3 perusahaan tersebutlah yang bisa diwawancarai dan dimintai keterangan.

Untuk memberikan gambaran lebih jelas maka penulis membuat tabel populasi dan sampel, dibawah ini:

Tabel 1.1
Populasi Dan Sampel

No	Kelompok Pupulasi	Jumlah
1	Korlap PT. Tiki JNE	1
2	Konsumen Tetap: a) KPP Madya Pekanbaru b) Rumah Dian Pelangi c) Fajar kosmetik	3
	Jumlah	4

Sumber Data: PT. Tiki JNE Juni Tahun 2019

5. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara yaitu pengumpulan data dengan melakukan dialog/ percakapan (tanya jawab) secara langsung kepada responden.

6. Analisis Data

Setelah semua data diperoleh dan dikumpulkan, baik data primer maupun data sekunder, kemudian data-data tersebut dikelompokkan berdasarkan jenisnya dari kedua masalah pokok yang diteliti. Data yang diperoleh dari wawancara disajikan dalam bentuk uraian kalimat. Kemudian diolah dan disajikan dengan cara membandingkan antara data lapangan dengan pendapat para ahli atau dengan peraturan perundang-undangan yang dijadikan dasar yuridis dalam penelitian. Kemudian penulis mengambil kesimpulan dengan

menggunakan metode induktif yaitu mengambil kesimpulan dari hal-hal yang khusus terhadap hal-hal yang bersifat umum.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab

1. Pengertian Tanggung Jawab Hukum

Kewajiban yang diharuskan untuk melakukan penanggungan terhadap suatu kejadian yang merupakan bagian dari kegiatannya maka dapat dikatakan sebagai tanggung jawab. Dengan demikian maka dapat dikatakan tanggung jawab ialah sesuatu hal yang menjadi keharusan untuk dijalankanketika terjadi suatu ketidakpastian yang tidak diinginkan sama sekali terjadi. Sehingga atas tanggungan yang akan diberikan kepada pihak tertentu itu merupakan bagian dari konsekuensi dalam melakukan perbuatan hukum yang didasarkan kepada aturan yang tertulis. Tetapi setiap tanggung jawab harus mempunyai alasan dasar untuk melakukan pertanggungan tersebut.

Secara konsep maka jika suatu perbuatan dilakukan secara hukum yang sah, maka tanggungjawab juga harus dinyatakan menurut ketentuan hukum yang berlaku. Setiap kesalahan yang akan dipertanggungjawabkan harus dibuktikan terlebih dahulu kesalahannya, tidak bias dinyatakan secara sepihak saja. (Raharjo, 2000: 5) sehingga jika berdasarkan hukum maka seseorang berani untuk mempertanggungjawabkan perbuatannya sesuai dengan kesalahan yang terjadi.

Pertanggungjawaban sebagai bagian krusial pada pelaksanaan hak serta kewajibannya si pemberi layanan dengan penerima layanan jasa. Sehingga tanggung jawab tersebut sebagai landasan untuk memberikan perlindungan hukum kepada setiap orang maupun konsumen. Karena dengan adanya tanggung jawab maka jaminan terhadap hak dan kewajiban seseorang dapat dilaksanakan dan dijamin.

Hans Kelsen yang pada intinya menyatakan bahwasanya seseorang yang bernai untuk melakukan suatu kegiatan yang dalam bentuk bisnis, maka harus memberanikan diri pula untuk melakukan pertanggungjawaban terhadap kesalahan yang tidak disadari maupun disadari. Tanggung jawab tersebut jika dibandingkan dengan jasa layanan pengiriman barang yaitu berupa ganti rugi sebagaimana yang ditetapkan. (Kelsen, 2007: 95)

“Menurut hukum perdata dasar pertanggungjawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu kesalahan dan risiko. Dengan demikian dikenal dengan pertanggungjawaban atas dasar kesalahan (*lilability without based on fault*) dan pertanggungjawaban anpa kesalahan yang dikenal (*lilability without fault*) yang dikenal dengantanggungjawab risiko atau tanggung jawab mutlak (*strick liabiliy*). Prinsip dasar pertanggung jawaban atas dasar kesalahan mengandung arti bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena ia melakukan kesalahan karena merugikan orang lain”.

Tanggung jawab juga berkaitan dengan kewajiban. Kewajiban adalah segala sesuatu yang dibebankan terhadap seseorang. Maka tanggung jawab dalam hal ini adalah tanggung jawab terhadap kewajibannya. Kewajiban dibagi menjadi 2 macam :

1. Kewajiban terbatas

Kewajiban ini tanggung jawabnya diberlakukan kepada setiap orang. Contoh: Undang-undang larangan membunuh, mencuri yang disampingnya dapat diadakan hukuman-hukuman.

2. Kewajiban yang tidak terbatas

Kewajiban ini tanggung jawabnya diberlakukan kepada semua orang. Tanggung jawab terhadap kewajiban ini nilainya lebih tinggi, sebab dijalankan oleh suara hati, seperti keadilan dan kebajikan. Manusia yang bertanggung jawab dapat memperoleh kebahagiaan, karena manusia tersebut dapat melaksanakan kewajibannya. Sebaliknya, manusia tersebut akan mengalami kesulitan apabila manusia tersebut tidak mengikuti norma, atau nilai-nilai yang berlaku. Hal yang menjadi problem utama sehubungan tanggung jawab yaitu kurangnya kepekaan manusia terhadap rasa bertanggung jawab kepada sesama. Ada kalanya manusia dianggap tidak adil karena runtuhnya keimanan terhadap Tuhan. Orang demikian tentu akan mempertanggungjawabkan segala sesuatu kepada Tuhan atas segala perbuatannya.

2. Teori Tanggung Jawab Hukum

Teori digunakan untuk menyempurnakan suatu keadaan, sehingga di dalam perikatan juga memiliki teori hukum yang memaparkan mengenai tanggungjawab yakni:

- a. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.
- b. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan pada konsep kesalahan (*concept of fault*) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*interminglend*).
- c. Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya”. (Muhammad, 2010: 503)

3. Prinsip-prinsip Tanggung Jawab

Prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus

bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Prinsip liabilitas berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*)

Prinsip tanggung jawab berdasarkan pada elemen kesalahan (*liability based on fault*) adalah prinsip yang berlaku cukup umum dalam hukum pidana dan perdata, khususnya dalam Pasal 1365, 1366 dan 1367, prinsip ini dipertahankan.

b) Prinsip anggapan selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*)

Prinsip ini menyatakan bahwa terdakwa selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah, sehingga beban pembuktian ada pada penuntut.

c) Prinsip Anggapan bahwa itu tidak selalu bertanggung jawab (*presumption nonliability principle*)

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip selalu bertanggung jawab.

Prinsip tidak selalu bertanggung jawab (*presumption nonliability principle*) hanya diketahui dalam konik transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian secara *common sense* bisa dibenarkan.

d) Prinsip tanggung jawab absolut

Prinsip tanggung jawab absolut(*strict liability*) sering dikenal dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*), ada ahli yang membedakan kedua istilah di atas. Ada pendapat yang menyatakan *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang mendeteksi kesalahan bukanlah faktor penentu. Namun, ada pengecualian yang memungkinkan untuk dilepaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya, *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tanpa pengecualian.

e) Prinsip tanggung jawab dengan batasan(*limitation of liability principle*)

Prinsip tanggung jawab dengan batasan (*limitation of liability principle*) sangat dihargai oleh upaya untuk dimasukkan sebagai klausul pembebasan dalam perjanjian standar yang disimpulkannya. (Kristiyanti, 2011: 92)

B. Tinjauan Umum Tentang Jasa Pengiriman Barang

1. Pengertian Jasa Pengiriman Barang

Jasa sering kali dipandang sebagai fenomena yang rumit. Kata jasa (*service*) mempunyai banyak arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai dengan pengertian jasa sebagai produk. Jasa merupakan semua pekerjaan yang bisa diberikan kepada individu atau kepada sebuah

perusahaan, yang hakikatnya berbentuk dan tidak menimbulkan pertukaran hak. Produksi jasa mungkin berkaitandengan produk fisik atau tidak.

Pengiriman Barang adalah merupakan rangkaian kegiatan pemindaian barang atau penumpang dari suatu tempat pemuatan ke tempat tujuan sebagai tempat penurunan pembongkaran barang muatan. (Muhammad, 2008: 48) dapun peristiwa hukum pengangkutan meliputi empat pokok kajian, yaitu: serangkaian perbuatan hukum mengenai cara terjadi perjanjian, pengangkutan, saat terjadinya perjanjian pengangkutan, pembuktian dengan dokumen pengangkutan.

2. Subyek Hukum Pengiriman Barang

Subjek hukum adalah pendukung hak dan kewajiban hukum. Masalah hukum yang mengirim barang (ekspedisi) adalah pendukung hak dan kewajiban dalam hubungan hukum pengiriman barang, mereka adalah pengirim, pengirim, pembawa dan penerima. Beberapa pihak yang berkepentingan secara langsung terikat oleh perjanjian penerusan, seperti pengirim dan pengangkut, dan ada juga pihak-pihak yang tidak secara langsung terikat oleh perjanjian pengiriman barang, karena mereka bukan pihak dalam perjanjian, tetapi bertindak atas nama kepentingan atau bentuk pengirim atau sebagai pihak ketiga. untuk kepentingan pengirim, seperti penerima yang memperoleh hak atas perjanjian pengiriman barang.(Muhammad, 2008: 33)

3. Penerima Barang

Penerima barang adalah pihak yang dikirim barang, mungkin dalam bentuk perusahaan atau orang yang telah menandatangani perjanjian jual beli atau hanya kepentingan lain, seperti kepentingan keluarga, dalam KUHP tidak ada definisi umum penerima barang.

Berdasarkan kesepakatan pengiriman, penerima barang adalah pihak yang tidak mengikatkan dirinya pada perusahaan pengangkut, tetapi dapat membuat perjanjian dengan perusahaan dengan perusahaan pengangkutan barang, yaitu :

- a. Perusahaan atau orang yang menerima hak dari pengirim barang
- b. Bukti pengiriman atau pengangkutan
- c. Bayar pengiriman atau biaya pengangkutan (Muhammad, 2008: 58)

4. Objek Hukum Pengiriman Barang

Objek adalah segala sesuatu yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan. Objek hukum adalah segala sesuatu yang digunakan untuk mencapai tujuan, sedangkan objek hukum pengiriman barang adalah segala sesuatu yang digunakan untuk mencapai tujuan hukum pengiriman barang. Sehubungan dengan kontrak pengiriman barang, tujuan hukum untuk mengirim barang meliputi:

a) Barang Muatan (cargo)

Kargo barang dimaksud dilindungi secara hukum dan hukum, dalam arti barang legal termasuk hewan. Menilai dari cara merawat dan merawatnya(*custody and handling*), barang muatan dibedakan menjadi tiga golongan, yaitu :

- (1) Barang yang membahayakan (*dangerous cargo*) barang dengan sifat yang mudah terbakar (*highly flammable*), mudah meledak (*highly explosive*), mudah pecah (*highly breakable*), hingga mengandung racun (*poisonous*)
- (2) Barang yang didinginkan ataupun dibekukan (*refrigerated cargo*) yang perlu diangkut menggunakan ruang atau box pendingin
- (3) Barang yang panjang atau beratnya melebihi ukuran tertentu.

Dilihat dari jenisnya, barang muatan, dibedakan menjadi tiga golongan, yaitu :

- (1) General cargo, yaitu berbagai macam barang yang dimuat dengan cara pembungkusan atau pengepakan dalam bentuk unit-unit kecil.
- (2) Bulk cargo, yaitu satu macam barang dalam jumlah besar yang diangkut dengan cara mencurahkan ke dalam kapal atau tanki, misalnya pengapalan 500.000 barel minyak

- (3) Homogenous cargo, yaitu satu macam barang dalam jumlah besar yang dimuat dengan cara pembungkusan/pengepakan, misalnya pengepakan 100.000 zak semen.

b) Biaya Angkutan

Dalam semua undang-undang transportasi, tidak ada kata-kata mengenai biaya transportasi yang ditemukan, tetapi berdasarkan perjanjian penerusan / pengiriman, biaya transportasi menjadi pertimbangan untuk pengiriman barang yang telah dibayar oleh pengirim atau penerima ke pengirim / pengiriman. Perhitungan jumlah biaya transportasi ditentukan oleh hal-hal berikut:

- (1) Jenis pengangkutan, yaitu transportasi darat, air dan udara, masing-masing jenis transportasi memerlukan biaya transportasi yang berbeda.
- (2) Jenis alat pengangkut, yaitu bus, kereta api, pesawat udara, truk kapal, pelayaran serta penikmatannya berbeda sehingga berbeda pula tarif biaya angkutan
- (3) Jarak pengangkutan, adalah jauh dekatnya suatu pengangkutan itu juga menentukan tarif biaya pengangkutan
- (4) Waktu pengangkutan, yaitu cepat atau lambat menentukan besar atau kecilnya tarif biaya pengangkutan
- (5) Sifat muatan, yaitu berbahaya, mudah rusak, mudah pecah, mudah terbakar, mudah meledak, resiko kerugian lebih besar

sehingga menentukan pula besarnya tarif biaya pengangkutan.

(Abdulkadir Muhammad, 2008:136)

B. Tinjauan Umum Tentang TIKI JNE Kota Pekanbaru

Perusahaan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau biasa yang dikenal dengan Tiki JNE didirikan oleh H. Soeprpto Suparno bersama Johari Zen pada tanggal 26 November 1990. Perusahaan ini memulai kegiatannya dengan delapan karyawan dan modal 100 miliar rupiah. Pusat kegiatan usahanya yaitu penanganan kegiatan kepabean, impor kiriman barang, dokumen, serta pengantaranya dari luar negeri ke Indonesia. Tahun 1991, JNE memperluas jaringan internasional dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan-perusahaan kurir beberapa negara Asia (ACCA) yang bermarkas di Hongkong yang kemudian memberi kesempatan kepada JNE untuk mengembangkan wilayah antaran sampai ke seluruh dunia. Karena persaingannya di pasar domestik, JNE juga memusatkan memperluas jaringan domestik.

Dengan jaringan domestiknya TIKI dan namanya, JNE mendapat keuntungan persaingan dalam pasar domestic. JNE juga memperluas pelayanannya dengan logistik dan distribusi. Selama bertahun-tahun TIKI dan JNE berkembang menjadi dua perusahaan yang punya arah sendiri. Karena itu, keduanya menjadi saingan dan akhirnya JNE menjadi perusahaan sendiri dengan manajemen diri sendiri. JNE meluncurkan logonya sendiri pada tahun 2000 dan berpisah dari TIKI. JNE lalu berusaha melakukan inovasi dengan

memberikan ayanan yang berbeda dengan TIKI. Kesan awal, masyarakat menganggap layanan JNE lebih mahal dari yang lainnya.

Oleh karena segmen yang dibidik memang segmen premium. Pengembangan produk dan layanan yang berbeda di JNE antara lain menyediakan jasa kurir, logistic, money remittance hingga jasa kargo. Sebagai *sister company* dengan TIKI, secara etika bisnis, JNE menghadapi kesulitan tidak boleh beradu harga dan layanan dengan TIKI. Namun, ternyata industri pengiriman berkembang dan pasarnya ikut membesar sehingga JNE tidak perlu berebut pasar. Perlahan-lahan JNE menemukan banyak layanan baru yang tidak terpikirkan sebelumnya. JNE lalu membeli gedung pada tahun 2002 dan mendirikan JNE Operations Sorting Centers. Tahun 2004 JNE membeli gedung baru yang merupakan kantor pusat JNE dan kedua gedung ini berada di Jakarta.

Dari tahun ke tahun, pertumbuhan bisnis JNE semakin baik, bahkan di atas rata-rata pertumbuhan industri. Industri sendiri bertumbuh hanya sebesar 10%-15%, namun bisnis JNE tumbuh hingga 20% tiap tahunnya. Resep keberhasilan JNE adalah tidak mau menunggu konsumen. Lebih baik, JNE menjemput bola. Kurir JNE langsung menjemput barang ke rumah konsumen yang ingin mengirimkan barang. Hanya dengan menelepon, kurir pasti datang ke rumah.

Pada Tahun 2008 perusahaan buka cabang sampai ke seluruh Propinsi yang ada di Indonesia. Seiring dengan semakin meningkatnya permintaan pengiriman barang melalui PT. Tiki. Tentu saja hal ini harus diiringi, peningkatan service kepada pelanggan, jadwal keberangkatan tepat waktu

peningkatan SDM yang dapat diandalkan penambahan Armada angkutan dan lain-lainnya. Dengan

Motto kami “Lebih Cepat Lebih Aman” dimana titipan yang dipercayai kepada kami dapat kepada sampaikan kepada si penerima lebih cepat dari yang lain dan aman dimana barang yang dikirimkan tetap utuh seperti yang kami terima dari sipengirim dan tidak cacat/rusak. Sampai saat ini komplain yang kami terima dari Pelanggan prosentasenya sedikit sekali. Pada Tahun 2009 s/d 2010 perkembangan asset PT.Tiki semakin meningkat terutama armada angkutan (mobil box) walau kami membelinya secara kredit melalui leasing tapi sampaisaat ini PT. Tiki tidak pernah menunggak cicilan kreditnya. Semuanya berjalan sebagaimana adanya, saat ini PT.Tiki sudah memiliki armada angkutan sebanyak lebih dari 100 unit dari bermacam tipe.

Operasioanal PT.Tiki semakin meluas keseluruh Nusantara, Bali, Kalimantan, Sulawesi dan Maluku sampai Papua baik melalui paket darat, laut maupun udara. Untuk Tahun 2012 PT.Tiki akan meluaskan sayapnya ke seluruh pelosok tanah air ke kabupaten dan kecamatan disetiap propinsi di Indonesia dan juga meluaskan paket ke luar negeri.

Berkembangnya PT.Tiki bukan karena bekerja sendiri, tetapi karena seluruh karyawan PT.Tiki di seluruh Indonesia baik cabang maupun agen-agenya kepada mereka perusahaan mengucapkan banyak terima kasih. Untuk tahap pertama kepada karyawan yang berprestasi dan menjadi perintis PT.Tiki, dan yang mempunyai loyalitas yang tinggi kepada perusahaan terutama karyawan di kantor Pekanbaru. Perusahaan memberikan 30 (tiga puluh) rumah

gratis kepada mereka yang sudah mengabdikan kepada PT. Tiki dari awal berdirinya perusahaan sampai dengan saat ini. Hal ini tentu akan diberikan juga kepada karyawan lain yang berprestasi dan loyal kepada perusahaan dan menjunjung tinggi 7 Budi Utama PT. Tiki yaitu: Jujur, Bertanggung Jawab, Profesional dan Visioner, Disiplin, Kerjasama yang baik, Pelayanan yang prima kepada pelanggan dan Kerja keras. Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa saat ini perusahaan PT. Tiki saat ini sudah maju pesat dan sudah mempunyai cabang di seluruh wilayah Indonesia.

Visi perusahaan adalah Menjadikan Perusahaan Jasa Kirim Terbesar dan Terdepan di Indonesia, sedangkan Misi: Memenuhi kebutuhan pelanggan dengan pengiriman Antar Jemput Alamat " Door to Door ", Mengedepankan Kepuasan Pelanggan " Lebih Cepat Lebih Aman "

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Pengiriman Paket Barang Dan Dokumen Oleh PT TIKI JNE Cabang Pekanbaru

Perkembangan ekonomi secara umum dan spesifik di bagian industri dan pasar di Indonesia telah membawa berbagai macam bentuk pelayanan kepada konsumen, didukung oleh waktu dan kemajuan teknologi. Kondisi demikian memiliki keunggulan bagi konsumen di satu sisi karena barang dan / atau jasa yang diinginkan dapat dipenuhi sesuai dengan keinginan dan kemungkinan konsumen. Perusahaan tentu ingin meraih untung besar, tentu saja dengan biaya produksi rendah. Sementara konsumen tentu menginginkan layanan maksimal. Kedua belah pihak pasti akan berpegang pada prinsip mereka untuk mendapatkan apa yang ingin mereka capai atau inginkan.

Jasa pengiriman barang menjadi satu layanan yang sangat dibutuhkan, terlebih di jaman yang serba canggih ini. Manusia akan selalu mencari kemudahan-kemudahan karena era globalisasi dengan perkembangan teknologinya cenderung membuat mereka menyukai hal-hal yang serba instan. Jasa pengiriman barang dapat menjadi solusi bagi mereka yang menyukai kemudahan dan kepraktisan dalam hal mengirimkan suatu barang terlebih jika itu menyangkut keterjangkauan wilayah. Jasa pengiriman barang akan sangat efisien digunakan untuk mengirim barang ke tempat dimana tidak dapat dijangkau sendiri oleh masyarakat. Dengan populasi yang sangat besar maka

peranan jasa tersebut menjadi sangat dibutuhkan bagi mereka yang ingin mengirimkan benda dengan jarak yang sangat berjauhan.

Ketentuan tentang syarat standar pengiriman, antara lain:

1. Syarat yang mengikat dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari perjanjian antara JNE dengan pengirim
2. Seluruh transaksi yang dilakukan di *sales counter* JNE dilaksanakan berdasarkan syarat dan ketentuan yang diatur operating procedure
3. Ketentuan lain yang tidak diatur dalam SSP ini dibuat perjanjian secara tertulis

Memenuhi kebutuhan-kebutuhan manusia di dalam masyarakat, individu yang satu senantiasa berhubungan dengan individu yang lain. Dengan perhubungan tersebut diharapkan kebutuhan yang dikehendaki oleh individu yang satu akan dipenuhi oleh individu yang lain, demikian pula sebaliknya secara timbal balik. Hubungan antara dua individu yang timbal balik tersebut dapat dikatakan sebagai bentuk kerjasama atau dalam hukum Indonesia dikenal dengan istilah perikatan. Perikatan adalah suatu hubungan hukum antara dua individu atau dua pihak, di mana pihak yang satu menuntut sesuatu hal atau prestasi dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut. Perikatan timbul dari adanya suatu perjanjian. Perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji dan mengikatkan dirinya kepada seorang yang lain atau peristiwa di mana dua orang saling berjanji.

Sehubungan itu, penelitian dalam skripsi ini meneliti atau mengkaji tentang pelaksanaan pengiriman paket barang dan dokumen yang tidak sampai pada alamat tujuan penerimaan, yang melibatkan beberapa pihak yaitu PT. Tiki JNE dengan pihak-pihak konsumen, untuk mengetahui tentang pelaksanaan pengiriman tersebut maka penulis membuat daftar pertanyaan yang ditujukan untuk masing-masing pihak tersebut.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat dilihat bahwasanya hasil wawancara penulis dengan Vanessa Priscilla Adelina Korlap PT. Tiki JNE menyatakan bahwa sudah berapa lama Bapak/Ibu bertugas sebagai Koordinator Lapangan (Korlap) PT TIKI JNE, yakni:

Bahwasanya beliau sudah lima tahun bertugas menjadi koordinator lapangan (Korlap) PT TIKI JNE. (Wawancara penulis dengan Vanessa Priscilla Adelina Korlap PT. Tiki JNE, Pada tanggal 14 Agustus 2019)

Pernyataan tersebut dapat dinyatakan yaitu Korlap PT. Tiki JNE sudah menjalankan tugas dalam jangka waktu yang cukup untuk dikatakan sebagai karyawan, dikarenakan beliau telah bekerja selama lima tahun sehingga masa kerja tersebut telah dapat memperlihatkan kapasitasnya sebagai karyawan yang telah memiliki pengalaman di bidangnya.

PT. Tiki JNE sebagai perusahaan yang bergerak di bidang ekspedisi yang sudah berdiri sejak tahun 1990 dan diketahui bahwa perusahaan yang berupa PT. Tiki JNE termasuk dalam badan hukum yang diatur penjelasannya dalam ketentuan Pasal 1 angka 1, menyatakan,

Perseroan Terbatas, yang selanjutnya disebut perseroan, adalah badan hukum yang merupakan persekutuan modal, didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam undang-undang ini serta peraturan pelaksanaannya.

Lalu diketahui bahwa struktur perseroan terbatas pada PT. Tiki JNE yang terdiri dari pemegang saham, direksi, dan komisaris. Maka pada wawancara dalam penelitian ini penulis mewawancarai Korlap sebagai perwakilan dari direksi PT. Tiki JNE.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Wahid Mustofa selaku bagian surat dan masuk di KPP Madya Pekanbaru menyatakan Apakah benar Bapak/Ibu sebagai Konsumen tetap PT. Tiki JNE Pekanbaru, Jika benar, sudah berapa lama menjadi konsumen tetap PT. Tiki JNE Pekanbaru bahwa:

Bahwasanya KPP Madya Pekanbaru benar merupakan konsumen tetap PT. Tiki JNE Pekanbaru. Kemudian menjadi konsumennya sudah selama kurang lebih 6 tahun (wawancara penulis dengan Wahid Mustofa selaku bagian surat dan masuk di KPP Madya Pekanbaru, Pada tanggal 21 November 2019)

Pernyataan yang telah disampaikan oleh perwakilan dari KPP Madya Pekanbaru, maka sudah jelas KPP Madya Pekanbaru telah lama menggunakan jasa pengiriman barang ataupun dokumen di PT. Tiki JNE Pekanbaru, dikarenakan dengan rentang waktu selama enam tahun, maka sudah mengetahui mengenai sistem pelayanan yang telah diberikannya. Sehingga dapat dikatakan konsumen mempunyai kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan hal ini dibuktikan dari lamanya menjadi konsumen tetap.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler & Keller, 2007). Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan yang ditinjau dari sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diinginkan tidak memenuhi harapan. Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumennya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Nur selaku Kepala Butik Rumah Dian Pelangi menyatakan Apakah benar Bapak/Ibu sebagai Konsumen tetap PT. Tiki JNE Pekanbaru, Jika benar, sudah berapa lama menjadi konsumen tetap PT. Tiki JNE Pekanbaru bahwa:

Bahwasanya benar telah menjadi konsumen tetap dari PT. Tiki JNE. Kemudian menjadi konsumennya sudah selama kurang lebih 2 tahun. (wawancara penulis dengan Nur selaku Kepala Butik Rumah Dian Pelangi, 19 November 2019)

Pernyataan tersebut juga dapat dikatakan bahwasanya Butik Rumah Dian Pelangi, sudah mengetahui pelayanan yang diberikan oleh PT. Tiki JNE, dikarenakan telah menggunakan jasanya selama dua tahun. Sehingga dengan jangka waktu selam 2 tahun berarti konsumen telah merasakan pelayanan yang baik, sehingga masih menggunakan jasa dari PT. Tiki JNE.

Menurut Kotler mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan. Sedangkan menurut Tjiptono, kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. (Alma, 2007:286)

Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Menurut Kotler dan Keller (2009: 138-139) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Ketika pelanggan telah merasa puas maka akan terjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan sebuah perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Julia Syafriana selaku Fajar cosmetic menyatakan Apakah benar Bapak/Ibu sebagai Konsumen tetap PT. Tiki JNE Pekanbaru, Jika benar, sudah berapa lama menjadi konsumen tetap PT. Tiki JNE Pekanbaru bahwa:

Bahwasanya benar telah menjadi konsumen tetap dari PT. Tiki JNE. Kemudian menjadi konsumennya sudah selama kurang lebih 4 tahun. (wawancara penulis dengan Julia Syafriana selaku Fajar kosmetik, Pada tanggal 19 November 2019)

Keterangan tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa konsumen tersebut telah memiliki pengalaman dalam hal mengirimkan barang-barang yang menjadi kepetingan rumah butik dimana hal tersebut telah dilakukannya secara baik, karena jika dilihat dari rentang waktu penggunaan jasa tersebut maka dapat dikatakan konsumen tersebut merupakan konsumen tetap pada PT. Tiki JNE, yang mengetahui pelayanan yang diberikan oleh PT. Tiki JNE.

Di satu sisi pada dasarnya pelaksanaan perjanjian pengiriman barang tidak dilakukan di atas suatu perjanjian secara tertulis. Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang dalam hukum kebiasaan didasarkan kepada dokumen-dokumen pengiriman saja, yang di dalamnya menerangkan tujuan pengiriman nama pengirim, nama pengangkut serta biaya pengiriman. Berdasarkan hukum kebiasaan tersebut para pihak melakukan kewajiban-kewajibannya, sehingga apabila terjadi suatu sengketa di belakang hari maka yang diajukan sebagai bukti adalah dokumen-dokumen tersebut, sedangkan hubungan antara pengirim dan jasa pengiriman barang diikat dengan perjanjian.

Banyak peristiwa hukum yang berkaitan dengan jasa pengiriman barang, khususnya yang berkaitan dengan tanggungjawab pihak jasa pengiriman barang terhadap hilangnya barang kiriman tersebut. Kenyataan yang ditemukan sering kali klaim yang diajukan oleh pengirim kurang ditanggapi oleh pihak perusahaan pengiriman sehingga terkadang timbul sengketa.

Pengangkutan merupakan serangkaian perbuatan mulai dari pemuatan ke dalam alat pengangkut, kemudian dibawa menuju ke tempat yang telah ditentukan, dan pembongkaran atau penurunan di tempat tujuan. Pengangkutan sebagai perjanjian, pada umumnya bersifat lisan (tidak tertulis) tetapi selalu didukung oleh dokumen angkutan yang membuktikan bahwa perjanjian sudah terjadi. Pengangkutan sebagai proses merupakan sistem hukum yang mempunyai unsur-unsur sistem, yaitu:

- (1) Subjek (pelaku) hukum pengangkutan, yaitu pihak-pihak dalam perjanjian dan pihak yang berkepentingan dalam pengangkutan.
- (2) Status pelaku hukum pengangkutan, khususnya pengangkut selalu berstatus perusahaan badan hukum atau bukan badan hukum.
- (3) Objek hukum pengangkutan, yaitu proses penyelenggaraan pengangkutan.
- (4) Peristiwa hukum pengangkutan, yaitu proses penyelenggaraan pengangkutan.
- (5) Hubungan hukum pengangkutan, yaitu hubungan kewajiban dan hak antara pihak-pihak dan mereka yang berkepentingan dengan pengangkutan.

Sehubungan dengan hal itu maka berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Vanessa Priscilla Adelina Korlap PT. Tiki JNE menyatakan bahwa Apa saja sistem jasa pengiriman yang disediakan oleh PT TIKI JNE, dan apa perbedaan sistem tersebut, yakni:

Adapun sistem yang ada dan perbedaannya yaitu antara lain:

1. YES (Yakin Esok Sampai): Kiriman anda akan dikirimkan keesokan harinya. (Max 1x24 jam)
2. REG (Reguler) : Kiriman anda akan dikirimkan maksimal 2-3 hari kerja. (Tergantung dari wilayah/daerah alamat pengiriman)
3. OKE (Ekonomi) : Kiriman anda akan dikirim maksimal 4-7 hari kerja. (Tergantung dari wilayah/daerah alamat pengiriman)
4. CTC (*City to City*) : Paket ini biasanya khusus untuk pengiriman intra kota yang masih berada dalam satu kawasan. Proses pengiriman

1-2 hari kerja. (Wawancara penulis dengan Vanessa Priscilla Adelina Korlap PT. Tiki JNE, Pada tanggal 14 Agustus 2019)

Pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa sistem jasa pengiriman yang disediakan oleh PT TIKI JNE memiliki empat macam pengiriman, sehingga setiap jasa tersebut pastinya telah memiliki sistem yang berbeda-beda satu dengan lainnya.

Hal-hal yang menyebabkan pelanggan tetap menggunakan jasa tersebut ialah karna adanya kepuasan mereka menggunakan jasa tersebut. ,Berdasarkan penelitian R. Hidayat,2015. Kualitas pelayanan jasa merupakan suatu kegiatan perusahaan dalam menciptakan suatu strategi yang secara langsung terlibat dengan pelanggannya dan sangat memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan yang diterima oleh pelanggan. Menurut mowen dan minor dalam Sudaryono (2016:78) kepuasan konsumen didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Ini merupakan penilaian evaluatif pasca pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa tersebut. maka dari itu perusahaan JNE harus menjaga kualitas pelayanannya pada para pelanggan agar tidak memilih produk dan jasa pesaing lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Wahid Mustofa selaku bagian surat dan masuk di KPP Madya Pekanbaru menyatakan Apakah anda mengetahui sistem pengiriman yang diberikan oleh PT. Tiki JNE Pekanbaru,

Apa jenis sistem pengiriman yang anda gunakan pada PT. Tiki JNE Pekanbaru bahwa:

KPP Madya Pekanbaru mengetahui sistem pengiriman yang ada di PT. Tiki JNE, dan yang sering digunakan reguler dan yes (wawancara penulis dengan Wahid Mustofa selaku bagian surat dan masuk di KPP Madya Pekanbaru, Pada tanggal 21 November 2019)

Pernyataan dari menyatakan bahwa KPP Madya Pekanbaru mengetahui sistem pengiriman yang ada di PT. Tiki JNE, dan sering menggunakan sistem pelayanan reguler dan yes.

Untuk menjaga para pelanggan tentu bukan perkara mudah. Perusahaan harus melakukan beberapa hal supaya pelanggan tetap setia pada produk dan jasa yang ada di perusahaan. Salah satunya dengan memberikan pelayanan yang baik untuk pelanggan. Untuk menciptakan pelayanan yang terbaik tentu harus memahami suatu kebutuhan dan keluhan para pelanggan. Sehingga pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan menimbulkan perilaku pelanggan yang positif dan menimbulkan kepuasan terhadap jasa dan produk yang ada di perusahaan. Untuk memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal perusahaan harus menyusun kembali suatu strategi. karena, pada dasarnya untuk menciptakan kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan. diantaranya, hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, menjalin sebuah hubungan yang baik antara pihak konsumen dan penyedia jasa.(Meiliani, 2018: 1154)

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Nur selaku Kepala Butik Rumah Dian Pelangi menyatakan Apakah anda mengetahui sistem pengiriman yang diberikan oleh PT. Tiki JNE Pekanbaru, Apa jenis sistem pengiriman yang anda gunakan pada PT. Tiki JNE Pekanbaru bahwa:

Mengetahui sistem pengiriman. Yang digunakan yaitu sistem reguler (wawancara penulis dengan Nur selaku Kepala Butik Rumah Dian Pelangi, 19 November 2019)

Pernyataan dari menyatakan bahwa Rumah Dian Pelangi mengetahui sistem pengiriman yang ada pada PT. Tiki JNE Pekanbaru. Dimana Rumah Dian Pelangi selalu menggunakan pelayanan dengan sistem pengiriman reguler.

Ketidak berdayaan pelanggan prihal menyikapi pengusaha bisa berdampak buruk bagi masyarakat. Pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. *Survive* tidaknya suatu perusahaan ditentukan oleh kemampuan perusahaan itu sendiri dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pelanggannya. Kepuasan pelanggan bisa menjadi senjata andalan untuk tampil sebagai pemenang dalam persaingan tetapi bisa juga sebaliknya, dimana hal itu bisa menjadi bumerang yang dapat menghancurkan posisi perusahaan dalam dunia bisnis yang semakin kompleks. (Gunawan, 2001: 1)

Memahami gaya hidup masyarakat modern yang dinamis dan pentingnya nilai-nilai efektif dan efisiensi, JNE melalui 598 layanan reguler menawarkan layanan pengantaran cepat, aman dan handal sampai ke pelosok

Indonesia. Jaringan JNE yang luas dan layanan yang profesional telah terbukti menjadi dukungan yang tepat bagi dunia usaha dalam pendistribusian produk dan meningkatkan daya saing. Perlu diketahui bahwa ongkos kirimnya adalah Rp. 14.000,-/kg dengan durasi 3-5 hari.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Julia Syafriana selaku Fajar kosmetik menyatakan Apakah anda mengetahui sistem pengiriman yang diberikan oleh PT. Tiki JNE Pekanbaru, Apa jenis sistem pengiriman yang anda gunakan pada PT. Tiki JNE Pekanbaru bahwa:

Mengetahui sistem pengiriman. Yang digunakan yaitu sistem reguler dengan yes. Kemudian menjadi kosumennya sudah selama kurang lebih 4 tahun. (wawancara penulis dengan Julia Syafriana selaku Fajar kosmetik, Pada tanggal 19 November 2019)

Keseluruhan keterangan tersebut diatas, maka dapat penulis nyatakan bahwa sebagai konsumen tetap maka sudah selayaknya sudah mengetahui pelayanan yang telah diberikan oleh PT. Tiki JNE. Sehingga pelayanan tersebut tidak lagi sesuatu yang berpengaruh terhadap keyakinan dari konsumen tersebut dalam rangka pengiriman barang yang tidak sampai ataupun hilang.

Dengan adanya pelaksanaan pengangkutan ini secara langsung juga akan berpengaruh terhadap perlindungan hukum bagi pihak pengirim barang yang menggunakan sarana angkutan tersebut karena bila penyelenggaraan pengangkutan tidak selamat akan terjadi dua hal, yaitu barangnya sampai di tempat tujuan tidak ada (musnah) atau ada, tetapi rusak, sebagian atau seluruhnya.

Barang yang tidak ada mungkin disebabkan karena terbakar, tenggelam, dicuri orang, dibuang di laut, dan lain-lain. Barang rusak sebagian atau seluruhnya, meskipun barangnya ada, tetapi tidak dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Kalau barang muatan tidak ada atau ada tetapi rusak, menjadi tanggung jawab pengangkut, artinya pengangkut harus membayar ganti kerugian terhadap barang yang musnah atau rusak tersebut.

Dari segi hukum, khususnya hukum perjanjian. Pengangkutan merupakan bentuk perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pihak yang diangkut (penumpang dan/atau pengirim) dimana pihak pengangkut mengikatkan dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang ke suatu tempat tujuan tertentu, dan pihak penumpang dan/atau pengirim mengikatkan dirinya pula untuk membayar sejumlah uang atau ongkos pengangkutan. Kepuasan para pelanggan merupakan salah satu faktor yang menentukan daya saing untuk memenangkan persaingan. Sebab kalau pelanggan tidak puas mereka akan menyikapi dengan meninggalkan perusahaan dan beralih menjadi pelanggan pihak pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan laba dan pada akhirnya akan menyebabkan kerugian bagi perusahaan. Hal ini didukung dengan tingkat kecepatan dari fasilitas yang diberikan menjadi tujuan utama, sehingga pengiriman menjadi lebih cepat dan terjamin.

Atas hal tersebut maka berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Vanessa Priscilla Adelina Korlap PT. Tiki JNE menyatakan bahwa Apa saja

jenis-jenis barang dan berapa Biaya pengiriman barang di PT Tiki JNE Cabang Pekanbaru, yakni:

Jenis-jenis barangnya antara lain: berupa paket dokumen, barang biasa dan makanan, sedangkan biaya pengiriman tergantung dengan berat dan jarak tempuh sehingga tidak ada ketetapan namun harga yang paling murah yaitu pada sistem Oke sebesar Rp. 17.000 (untuk dokumen), sistem Reg sebesar Rp. 11.000, dan sistem Yes sebesar Rp. 24.000. (Wawancara penulis dengan Vanessa Priscilla Adelina Korlap PT. Tiki JNE, Pada tanggal 14 Agustus 2019)

Pernyataan tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa di PT Tiki JNE menerima pengiriman barang dan makanan, dengan ketentuan harga yang disesuaikan dengan keadaan jarak tempuh dan besar hingga berartinya barang tersebut.

Ketentuan “Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 10, menyebutkan, Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan / jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai : a. Harga atas suatu tarif barang dan / atau jasa”.

Banyak para pengusaha seringkali tidak mementingkan keperluan pelanggan. Membayangkan keadaan tersebut pelanggan acap kali terpaksa dengan berat hati menirimapesanan yang tidak sesuai dengan harapan (Sinaga, 2001:26)“Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 1 dan 2” menjelaskan tentang pengertian perlindungan Konsumen adalah :

1. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada Konsumen.
2. 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.

Konsumen pada umumnya berada dalam posisi yang jauh lebih lemah, bila dibandingkan dengan pelaku usaha. Bagaimanapun, pelaku usaha memiliki daya dan dana yang dapat membentuk opini atas suatu produk, di mana pada gilirannya sangat jauh berbeda dengan harapan (ekspektasi) konsumen. Bahkan lebih jauh, bertentangan secara diametral dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk (Barkatullah, 2010: 18).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Wahid Mustofa selaku bagian surat dan masuk di KPP Madya Pekanbaru menyatakan Barang / benda apakah yang sering anda kirimkan melalui PT. Tiki JNE Pekanbaru, Apakah barang/benda itu sesuai dengan sistem pengiriman yang anda gunakan pada PT. Tiki JNE Pekanbaru bahwa:

KPP Madya Pekanbaru sering melakukan pengiriman dalam bentuk dokumen dan surat-surat penting. Barang yang dikirim sesuai dengan sistem yang dimiliki oleh PT. Tiki JNE (wawancara penulis dengan Wahid Mustofa selaku bagian surat dan masuk di KPP Madya Pekanbaru, Pada tanggal 21 November 2019)

Pernyataan dari KPP Madya Pekanbaru, dapat dinyatakan bahwa KPP Madya Pekanbaru sering melakukan pengiriman dokumen melewati PT. Tiki JNE. Sehingga dari hal tersebut maka sangat dibutuhkan suatu perlindungan terhadap setiap dokumen yang diberikan kepada PT. Tiki JNE.

Ketentuan “Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen mengatakan, segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Kepastian Hukum dimaksudkan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab. (Sutedi, 2008 :8)

Hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan asas- asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan/atau jasa konsumen. (Az.Nasution 1995 : 66).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Nur selaku Kepala Butik Rumah Dian Pelangi menyatakan Barang / benda apakah yang sering anda kirimkan melalui PT. Tiki JNE Pekanbaru, Apakah barang/benda itu sesuai dengan sistem pengiriman yang anda gunakan pada PT. Tiki JNE Pekanbaru bahwa:

Barang yang sering dikirim melalui jasa tersebut yaitu berupa baju dan jilbab, kemudian sistem telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh pihak PT. Tiki JNE. (wawancara penulis dengan Nur selaku Kepala Butik Rumah Dian Pelangi, 19 November 2019)

Pernyataan dari Rumah Dian Pelangi, dapat dinyatakan bahwa Rumah Dian Pelangi juga sering melakukan pengiriman barang yaitu berbentuk baju dan jilbab.

“Hak Konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan Konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan Konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya”.

Selain hak-hak yang disebutkan itu, ada juga hak untuk dilindungi dari akibat negative persaingan curang. Hal ini berangkat dari pertimbangan, kegiatan bisnis yang dilakukan pengusaha sering dilakukan tidak secara jujur, yang dalam hukum dikenal dengan terminology persaingan curang(*unfair competition*) (Kristiyanti, 2008:32) Apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen yang disebutkan diatas harus dipenuhi, baik oleh pemerintah maupun oleh produsen, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Julia Syafriana selaku Fajar kosmetik menyatakan barang/benda apakah yang sering anda kirimkan melalui PT. Tiki JNE Pekanbaru, Apakah barang/benda itu sesuai dengan sistem pengiriman yang anda gunakan pada PT. Tiki JNE Pekanbaru bahwa:

Barang yang sering dikirim melalui jasa tersebut yaitu kosmetik dan *beauty case*. (wawancara penulis dengan Julia Syafriana selaku Fajar kosmetik, Pada tanggal 19 November 2019)

Sehingga dari seluruh pernyataan tersebut diatas, maka dapat penulis katakan bahwasanya konsumen tetap tersebut sering menggunakan PT. Tiki JNE untuk melakukan pengiriman barang maupun dokumen. Sehingga sudah dapat dikatakan dengan pasti bahwa konsumen tersebut layak dikatakan sebagai konsumen tetap.

Menurut Salim HS, konsumen adalah pihak yang paling mengetahui barang-barang yang dibutuhkannya dan mempunyai inisiatif pertama untuk menghubungi perusahaan pembiayaan konsumen. Sebelum menghubungi perusahaan tersebut, konsumen telah menetapkan daftar barang yang dibutuhkan dengan harganya berdasarkan penawaran dari pihak pemasok. Atas permohonan konsumen, perusahaan pembiayaan konsumen menyiapkan dokumen pendahuluan berupa barang permohonan kredit (*credit application form*) untuk diisi oleh konsumen. (Salim HS, 2006: 145)

Hubungan-hubungan bisnis dilakukan dengan mempunyai kepentingan dan tujuan sendiri-sendiri. Secara pasti tujuannya melakukan hubungan bisnis tidak lain dimaksudkan untuk saling mencari keuntungan satu sama lainnya..

selain itu tujuan lain seperti untuk memperepat proses pemasaran kepada masyarakat. (Thalib, 2018: 391)

Dewasa ini sektor jasa telah mengalami peningkatan yang dramatis dibanding dekade sebelumnya, sehingga sektor ini memberikan kontribusi terhadap perekonomian dunia. Kontribusi ini dapat dilihat dari segi laba maupun kemampuannya menyerap sebagian besar pasokan tenaga kerja. Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat, maka konsumsi akan kebutuhan barang juga meningkat baik kebutuhan primer maupun bukan primer. Begitu juga dengan kebutuhan untuk mengkonsumsi produk-produk jasa yang timbul dari kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan. Industri jasa cukup bervariasi sesuai dengan dinamika yang terjadi pada sektor jasa dapat dilihat dari perkembangan dari berbagai industri jasa, salah satunya adalah jasa pengiriman barang.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Vanessa Priscilla Adelina Korlap PT. Tiki JNE menyatakan bahwa Bagaimana Persyaratan pengiriman barang di PT Tiki JNE Cabang Pekanbaru, yakni:

Persyaratan pengiriman barang di PT Tiki JNE Cabang Pekanbaru adalah tidak diatur syarat khusus mengenai perjanjian pengiriman barang dalam PT. JNE, tetapi perjanjian didasarkan kepada aturan umum, dimana syarat dalam perjanjian pengiriman barang pada perusahaan kurir JNE adalah dengan cara mengisi AWB (*Air Waybill*)/Connot, yaitu form pengisian pengiriman barang. *Air Waybill* merupakan dokumen penting yang nantinya akan menjadi bukti pengiriman apabila terjadi wanprestasi antara kedua belah pihak. *Air Waybill* harus diisi dengan nama dan alamat yang lengkap, jelas, benar dan terbaca agar barang atau dokumen yang akan dikirim bisa sampai ke tempat yang dituju. Saat konsumen menyerahkan barang/dokumen untuk dikirim atau di transportasikan melalui JNE, para pelanggan dianggap telah menerima dan menyetujui persyaratan dan ketentuan standar yang ditetapkan oleh JNE, mengenai

persyaratan pengangkutan atau pengiriman. (Wawancara penulis dengan Vanessa Priscilla Adelina Korlap PT. Tiki JNE, Pada tanggal 14 Agustus 2019)

Pernyataan tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa PT Tiki JNE tidak ada memberikan pengaturan khusus untuk memberikan persyaratan dalam pengiriman barang. Dimana persyaratan tersebut dapat dijadikan sebagai perjanjian diantara pihak yang menggunakan jasa dengan pemilik jasa.

Pada umumnya, suatu perjanjian dinamakan juga sebagai suatu persetujuan, oleh karena dua pihak itu setuju untuk melakukan sesuatu. Dapat dikatakan bahwa antara perjanjian dan persetujuan itu adalah sama artinya. Dimana persetujuan atau yang dinamakan *Overeenkomst* yaitu suatu kata sepakat antara dua pihak atau lebih mengenai harta benda kekayaan mereka, yang bertujuan mengikat kedua belah pihak. Pasal 1313 KUHPerdata dikemukakan bahwa” “suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Hubungan hukum antara Pengirim Barang/Paket dengan PT Tiki JNE merupakan hubungan hukum perjanjian dan mulai berlaku pada saat barang/paket diterima.

Ketentuan “Pasal 1320 KUHPdt menentukan bahwa perjanjian dianggap sah apabila memenuhi empat syarat, yaitu :

- a. Sepakat mereka mengikatkan dirinya;
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian;
- c. Suatu hal tertentu;

d. Suatu sebab yang halal”.

Dua syarat yang pertama, dinamakan syarat-syarat subjektif, karena mengenai orang-orangnya atau subjeknya yang mengadakan perjanjian, sedangkan dua syarat yang terakhir dinamakan syarat objektif karena mengenai perjanjiannya sendiri atau objek dari perbuatan hukum yang dilakukan itu.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Wahid Mustofa selaku bagian surat dan masuk di KPP Madya Pekanbaru menyatakan Persyaratan pengiriman barang di PT Tiki JNE Cabang Pekanbaru bahwa:

Persyaratan pengiriman barang di PT Tiki JNE Cabang Pekanbaru adalah konsumen hanya harus mengisi data mengenai pengiriman barang atau dokumen yang telah disediakan oleh PT Tiki JNE. Konsumen setelah melakukan pengisian kemudian apabila telah disetujui maka konsumen melakukan pembayaran terhadap barang atau dokumen yang hendak dikirim sesuai dengan tujuan (wawancara penulis dengan Wahid Mustofa selaku bagian surat dan masuk di KPP Madya Pekanbaru, Pada tanggal 21 November 2019).

Pernyataan tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa KPP Madya Pekanbaru menyatakan bahwakonsumen hanya harus memberikan data mengenai pengiriman barang atau dokumen yang telah disediakan oleh PT Tiki JNE. Untuk kejelasan kemana tujuan barang yang akan dikirim.

Sesuai dengan adanya asas kebebasan berkontrak dalam mengadakan suatu perjanjian, maka pihak-pihak yang terkait dalam perjanjian bebas untuk menentukan syarat-syarat dan ketentuan sebagai isi perjanjian sejauh tidak dilarang oleh undang-undang, tidak bertentangan dengan kesusilaan dan ketertiban umum (Pasal 1337 KUHPdt). Demikian halnya dengan perjanjian

ekspedisi, pihak-pihak yang terkait dalam perjanjian mempunyai kemampuan yang bebas tersebut untuk mengadakan suatu perjanjian ekspedisi.

Adanya kesepakatan para pihak sebagai syarat pertama untuk syahnya perjanjian dianggap tidak sah jika perjanjian tersebut terjadi karena adanya paksaan atau pemerasan (*dwang*), kehilafan atau kekeliruan (*dwaling*) dan penipuan (*bedrug*). Akibat hukum dari perbuatan itu adalah perjanjian tersebut dapat dimintai pembatalan oleh hakim. Jika pembatalan tidak dimintakan oleh pihak yang berkepentingan, sepanjang tidak dimungkiri oleh pihak yang berkepentingan, perjanjian itu tetap berlaku bagi pihak-pihak.

Pengirim adalah pihak yang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan barang dan atas dasar itu berhak memperoleh pelayanan pengangkutan dari pengangkut. Pengirim adalah orang yang mengirim; orang yang menyampaikan. (Muhammad, 2010: 76) Pengirim dapat berstatus sebagai pemilik barang sendiri atau orang lain yang bertindak atas nama pemilik barang. Selain itu pengirim dapat juga berstatus sebagai penjual dalam perjanjian jual beli yang berkewajiban menyerahkan barang melalui jasa pengangkutan. Pengirim dapat juga berstatus sebagai manusia pribadi, perusahaan perseorangan atau sebagai perusahaan badan hukum atau bukan badan hukum.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Nur selaku Kepala Butik Rumah Dian Pelangi menyatakan Persyaratan pengiriman barang di PT Tiki JNE Cabang Pekanbaru bahwa:

Tidak ada persyaratan yang bermekanisme dikarenakan jika ingin melakukan pengiriman maka kami langsung memanggil pihak PT Tiki JNE untuk mengambil barang. (wawancara penulis dengan Nur selaku Kepala Butik Rumah Dian Pelangi, 19 November 2019)

Pernyataan tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa Butik Rumah Dian Pelangi menyatakan tidak ada persyaratan yang bermekanisme dikarenakan jika ingin melakukan pengiriman maka Butik Rumah Dian Pelangi langsung memanggil pihak PT Tiki JNE untuk mengambil barang.

Menurut Pasal 1 angka 2 UUPK, maka “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”. Saat pengiriman barang, pengguna jasa pengiriman barang termasuk dalam kategori konsumen karena mereka menggunakan layanan yang tersedia di masyarakat dalam bentuk layanan pengiriman barang untuk tujuan tertentu, dalam hal ini untuk keuntungan pribadi dan bukan untuk perdagangan.

Para pihak dalam kegiatan pengiriman barang ini terikat dalam suatu hubungan perdata dalam bentuk perikatan. Berdasarkan “Pasal 1313 KUHPerdata menyebutkan suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”. Perjanjian untuk pengiriman barang termasuk kesepakatan bersama dan kemudian kesepakatan bersama, menurut Abdul Kadir Muhammad perjanjian timbal balik yang baik adalah perjanjian yang memberikan pengurangan yang kemudian dibuat untuk mendistribusikan pahak. Perjanjian konsensual adalah

perjanjian yang hanya mengeluarkannya di cermin, yang dibuat oleh chop dan kemudian hanya dilakukan untuk para pihak.(Muhammad, 2010: 203)

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Julia Syafriana selaku Fajar kosmetik menyatakan Persyaratan pengiriman barang di PT Tiki JNE Cabang Pekanbaru bahwa:

Tidak ada persyaratan yang bermekanisme dikarenakan jika ingin melakukan pengiriman maka kami langsung memanggil pihak PT Tiki JNE untuk mengambil barang. (wawancara penulis dengan Julia Syafriana selaku Fajar kosmetik, Pada tanggal 19 November 2019)

Pernyataan tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa Fajar kosmetik menyatakan tidak ada persyaratan khusus untuk melakukan pengiriman barang, hanya saja harus melengkapi kemana tujuan alamat barang yang akan dikirim ditujukan. Hal ini berguna dalam hal memberikan suatu kepastian akan kedudukan barang yang dikirim.

Menurut Hans Kelsen, peraturan perundang-undangan merupakan suatu kaedah yuridis yang memiliki sifat menyeluruh dalam pemberlakukannya. Kemudian dalam kaedah hukum tidak valid karena norma hukum itu sendiri mempunyai suatu isi yang kekuatannya mengikatnya terbukti dengan sendirinya. (Hamzah, 2018: 361)

Menurut “Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” menyebutkan :

1. “Pelaku Usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, 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”.

Bentuk tanggungjawab perusahaan sudah dinerikan kebijakannya oleh pemerintah melalui aturan perlindungan konsumen yaitu “Pasal 19 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 yang menyatakan, setiap pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usaha hendaknya selalu beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya dengan tidak melakukan perbuatan yang dapat merugikan konsumen mengingat perangkat hukum yang ada telah cukup lengkap untuk melindungi hak-hak konsumen namun hal ini tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha”.

Timbulnya kewajiban antara kedua belah pihak dalam hal ini pemakai jasa angkutan dan pengusaha angkutan udara adalah, didahului dengan adanya perjanjian yang dilakukan dan disetujui sebelumnya, walaupun perjanjian yang disepakati bersama bersifat standar dalam arti berasal dari pihak pengusaha angkutan yang sudah dirumuskan sedemikian rupa sehingga para pemakai jasa tinggal menyetujuinya baik secara diam-diam maupun secara terang-terangan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Vanessa Priscilla Adelina Korlap PT. Tiki JNE menyatakan bahwa Apa saja Hak dan kewajiban PT Tiki JNE Cabang Pekanbaru atas pengiriman barang oleh konsumen, yakni:

“Hak dan kewajiban PT Tiki JNE Cabang Pekanbaru atas pengiriman barang oleh konsumen adalah:

- a) JNE berhak memperoleh keterangan yang lengkap mengenai keadaan dan sifat barang.
- b) JNE berhak menolak permintaan pengiriman barang terlarang atau tidak sah, misalnya barang yang mudah meledak atau terbakar, obat-obatan terlarang, perhiasan, alkohol dan hewan;
- c) JNE berhak menerima atau menagih biaya pengiriman dan biaya-biaya lain yang diperlukan dalam pengiriman barang”.

Sedangkan Kewajiban Perusahaan/JNE adalah:

- a) JNE berkewajiban mempersiapkan barang atau dokumen yang akan dikirim dengan baik dan rapi;
- b) JNE berkewajiban mengantarkan barang atau dokumen sampai ketempat yang dituju;
- c) JNE berkewajiban melindungi, menjaga keselamatan barang atau dokumen yang akan dikirim agar tidak rusak dan hilang. (Wawancara penulis dengan Vanessa Priscilla Adelina Korlap PT. Tiki JNE, Pada tanggal 14 Agustus 2019)

Pernyataan tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa setiap kegiatan memiliki hak dan kewajiban yang wajib dilakukan untuk pelaksana dari proses. Begitu juga terhadap JNE yang juga mempunyai hak dan kewajiban yang harus dipenuhinya untuk menjalankan pekerjaannya dalam pengiriman barang dan dokumen yang dipercayakan oleh pihak konsumen.

Keberadaan suatu perjanjian memberi hak dan kewajiban. Kewajiban terpenting dari perusahaan angkutan adalah mengangkut barang dan mengeluarkan dokumen pengangkutan. Sebagai imbalan atas hak-hak mereka,

perusahaan pelayaran menerima biaya transportasi dari pengirim barang. Lebih jelas: ketika mengangkut barang, perusahaan pelayaran atau perusahaan pelayaran memiliki kewajiban lain, yaitu perawatan, pemantauan dan pemeliharaan barang yang diangkut dengan benar dan barang diangkut ke penerima utuh, lengkap, tidak rusak atau terlambat.

Berkenaan dengan pengaturan para pihak dari pihak terkait, konsumen telah mengatur ketentuan “pasal 4 hingga dan termasuk pasal 7 UUPK”.

Artikel yang terkait dengan UUPK, yaitu:

1. “Beritikad baik dengan melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/jasa yang diproduksi dan/atau jasa yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/ jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.

Pasal 6 UUPK menyebutkan hak-hak pelaku usaha yaitu :

1. “Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya”.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Wahid Mustofa selaku bagian surat dan masuk di KPP Madya Pekanbaru menyatakan Apa saja Hak dan kewajiban konsumen atas pengiriman barang oleh konsumen bahwa:

Hak dan kewajiban konsumen atas pengiriman barang di PT Tiki JNE Cabang Pekanbaru adalah Hak Pengirim/konsumen adalah:

- a) Pengirim barang berhak meminta atau mendapatkan tanda bukti pengiriman yang digunakan untuk penerimaan atau penyerahan barang/dokumen dari perusahaan pengiriman/JNE;
- b) Pengirim barang berhak menuntut agar barang/dokumen yang akan dikirim oleh perusahaan pengiriman/JNE sampai pada penerima tepat pada waktunya;
- c) Pengirim barang berhak menuntut ganti rugi jika terjadi kehilangan atau kerusakan pada barang/dokumen yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari perusahaan pengiriman/JNE atau yang mewakilinya.

Kewajiban Pengirim/konsumen adalah:

- a) Pengirim barang berkewajiban membungkus barang/dokumen yang akan dikirim dengan baik;
- b) Pengirim barang berkewajiban memberikan keterangan mengenai keadaan dan sifat barang;
- c) Pengirim barang berkewajiban membayar biaya angkutan dan biaya lain yang diperlukan dalam pengiriman barang. (wawancara penulis dengan Wahid Mustofa selaku bagian surat dan masuk di KPP Madya Pekanbaru, Pada tanggal 21 November 2019)

Pernyataan tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa setiap konsumen memiliki hak dan kewajiban dimana haknya yaitu meminta agar barang yang

dikirmnya dapat sampai pada tujuan yang diinginkan, dan kewajibannya tepa melakukan pembayaran, dan meminta penejelasan terhadap kondisi barang.

Kewajiban konsumen juga diatur dalam Pasal 5 UUPK, yaitu :

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

Tujuan perjanjian adalah untuk melakukan sesuatu, tetapi perjanjian telah dibuat dengan persetujuan pihak-pihak yang tidak sesuai harapan. Ini bisa terjadi karena kesalahan yang disebabkan oleh tindakan yang disengaja atau lalai oleh para pihak. Jika salah satu pihak tidak dapat melakukan apa yang telah disepakati, pihak tersebut akan dinyatakan melanggar kontrak, sehingga menciptakan tanggung jawab hukum sementara untuk para pihak yang melakukan pelanggaran kontrak.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Nur selaku Kepala Butik Rumah Dian Pelangi menyatakan Apa saja Hak dan kewajiban konsumen atas pengiriman barang oleh konsumen bahwa:

Haknya yaitu menerima pelayanan yang sesuai dengan jasa yang telah dipilih dan melakukan pembayaran terhadap barang sebagai kewajiban. (wawancara penulis dengan Nur selaku Kepala Butik Rumah Dian Pelangi, 19 November 2019)

Pernyataan tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa Butik Rumah Dian Pelangi menyebutkan bahwa haknya yaitu menerima pelayanan yang sesuai dengan jasa yang telah dipilih dan melakukan pembayaran terhadap barang sebagai kewajiban

Suatu perusahaan pengiriman barang dalam menjalankan tugasnya harus bertanggungjawab terhadap perjanjian yang telah disepakati, karena pengiriman yang dilakukan tidaklah selalu berjalan dengan lancar, seperti barang yang dikirim tidak sampai, rusak atau pun hilang. (Suharnoko, 2004: 115) Dalam Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) tanggung jawab pihak penanggung diatur dalam dua macam pembatasan, yaitu pertama barang yang ditanggung keselamatannya, maksudnya adalah jika terjadi kerusakan terhadap barang tersebut. Sedangkan kedua adalah tentang orang yang ditanggung, yakni jika terjadi kekeliruan pihak tertanggung sendiri. (Prakoso, 2004: 122)

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

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Julia Syafriana selaku Fajar kosmetik menyatakan Apa saja Hak dan kewajiban konsumen atas pengiriman barang oleh konsumen bahwa:

Hak dan kewajiban tetap saling berkaitan yaitu melakukan pembayaran dan menerima jasa. (wawancara penulis dengan Julia Syafriana selaku Fajar kosmetik, Pada tanggal 19 November 2019)

Keseluruhan pernyataan tersebut diatas, dapat penulis katakan bahwa setiap konsumen mengetahui akan adanya kepentingan yang wajib dilaksanakan dan diterima sebagai pelanggan dalam pengiriman barang dan dokumen di PT.TIKi JNE.

Jadi atas keterangan tersebut maka dapat dikatakan hak dan kewajiban muncul ketika telah adanya persetujuan para pihak dalam perjanjian. Dimana jika dikaitkan dengan masalah pengiriman barang maka hak dan kewajiban dilingkupi oleh pihak perusahaan layanan dan pihak konsumen, dimana perusahaan memiliki kewajiban untuk melakukan pengiriman barang, sedangkan haknya menerima pembayaran atau biaya yang dikirim. Kemudian kepada pihak konsumen haknya menerima layanan yang baik sedangkan kewajibannya yaitu melakukan pembayaran dari jumlah nominal barang. Sehingga perbuatan hukum diantara para pihak merupakan suatu hubungan hukum yang memiliki akibat secara langsung atas suatu kegiatan.

Menurut Mulyadi, sistem pengiriman barang merupakan suatu kegiatan mengirim barang dikarenakan adanya penjualan barang dagang. Penjualan terdiri dari transaksi penjualan barang atau jasa, baik secara tunai atau kredit.

Secara umum pengiriman barang merupakan mempersiapkan pengiriman fisik barang dari gudang ketempat tujuan yang disesuaikan dengan dokumen pemesanan dan pengiriman serta dalam kondisi yang sesuai dengan persyaratan penanganan barangnya.

Dalam melaksanakan kewajibannya untuk mengantarkan barang, perusahaan pengiriman barang melalui jajarannya berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasanya. Akan tetapi dalam kenyataannya tetap ada pelaksanaan perusahaan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan. 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 pengiriman barang. Namun terkadang pihak perusahaan pengiriman barang tidak mau bertanggung jawab dengan alasan-alasan tertentu.

Menurut R. Soekardono percaya bahwa transportasi sebenarnya terdiri dari tempat-tempat bergerak, baik di atas benda-benda maupun tentang orang-orang, karena gerakan ini mutlak diperlukan untuk mencapai dan meningkatkan manfaat dan efisiensi.(Soekardono, 1981: 5) Apabila pihak pengangkut tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana mestinya, maka pihak pengangkut harus bertanggung jawab, artinya pihak pengangkut harus memikul

semua akibat yang timbul dari perbuatan penyelenggaraan pengangkutan baik karena kesengajaan ataupun kelalaian pihak pengangkut.

Pelaksanaan pengiriman barang tidak terlepas dari resiko baik yang disebabkan oleh kelalaian pihak pengiriman maupun disebabkan oleh hal-hal di luar kemampuan manusia. Resiko yang disebabkan oleh kelalaian pihak pengangkut, yang mengakibatkan pemenuhan prestasi tidak dapat berjalan dengan baik mewajibkan kepada pihak pengiriman untuk bertanggungjawab.

Jadi berdasarkan pembahasan tersebut maka dapat dikatakan bahwa Pelaksanaan Pengiriman Paket Barang Dan Dokumen Oleh PT TIKI JNE Cabang Pekanbaru adalah belum berjalan dengan maksimal dikarenakan masih ada barang atau dokumen yang dikirim oleh pihak konsumen yang tidak sampai pada tujuannya, hal ini disebabkan oleh kurir pengantar tidak menemukan alamat penerima dan alamat tujuan penerima yang tidak jelas sehingga barang atau dokumen yang dikirimkan dikembalikan kepada pihak pengirimnya.

B. Tanggung Jawab PT TIKI JNE Cabang Pekanbaru Terhadap Tidak Sampainya Paket Barang Dan Dokumen Pada Alamat Tujuan Penerimaannya

Sebagai pihak yang menyanggupi untuk melakukan suatu kegiatan maka, pihak perusahaan tersebut pastinya sudah memastikan perusahaan yang dijalankannya dapat menanggung segala risiko yang terjadi. Begitupun pada perusahaan Tiki JNE ini, dimana perusahaan tersebut memberikan pelayanan untuk melakukan pengiriman barang ataupun dokumen serta bentuk lainnya. Tujuan perusahaan tersebut selain untuk menghimpun dana bagi perusahaan juga sebagai penyelenggara yang memberikan jaminan terhadap konsumen.

Berkaitan dengan keterangan yang dimaksud, maka berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Vanessa Priscilla Adelina Korlap PT. Tiki JNE menyatakan bahwa Apakah Bapak/Ibu Pernah menerima komplain dari para konsumen yang mengirimkan Barang atau dokumen melewati PT. Tiki JNE, yakni:

Pada dasarnya pernah menerima komplain namun dikarenakan komplain tersebut bukan hanya menjadi kesalahan dari pihak perusahaan maka komplain tersebut dianggap tidak memiliki masalah, hal ini disebabkan barang atau dokumen yang telah dikirim oleh konsumen kepada PT. Tiki JNE adalah pada dasarnya barang yang lengkap identitas baik pengirim maupun penerimanya maka barang tersebut pasti akan sampai pada alamat tujuan penerimaannya tetapi ada juga barang yang telah dikirim tidak sampai pada tujuannya hal ini disebabkan jika kurir pengantar tidak menemukan alamat prima dan alamat tujuan penerima yang tidak jelas sehingga barang atau dokumen yang dikirimkan akan dikembalikan pada pihak pengirimnya. (Wawancara penulis dengan Vanessa Priscilla Adelina Korlap PT. Tiki JNE, Pada tanggal 14 Agustus 2019)

Pernyataan tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa pihak PT. Tiki JNE pada dasarnya pernah menerima komplain terhadap jasa yang telah diberikan kepada setiap konsumen, namun komplain tersebut tetap diberikan keterangan, jika komplain tersebut bukan hanya menjadi kesalahan dari pihak perusahaan maka komplain tersebut dianggap tidak memiliki masalah. Dikarenakan komplain yang dikatakan bermasalah jika komplain memang kesalahan dari pihak PT. Tiki JNE.

Hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Dua pihak itu sepakat untuk menentukan peraturan atau kaidah atau hak dan kewajiban, yang mengikat mereka untuk ditaati dan dijalankan, kesepakatan itu adalah untuk menimbulkan akibat hukum, menimbulkan hak dan kewajiban dan kalau kesepakatan itu dilanggar maka ada akibat hukumnya, si pelanggar dapat dikenakan akibat hukum atau sanksi. (Mertokusumo, 1999: 95) Setiap individu memerlukan hukum sebagai suatu tolak ukur benar atau salah dalam melakukan kegiatannya sehari-hari, baik dalam pergaulan antar individu maupun dalam kehidupannya bermasyarakat dan bernegara. Tolak ukur benar atau salah itu sendiri diperlukan untuk dapat tercipta rasa aman dan perlindungan bagi setiap pihak dalam melakukan hubungan hukum.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Wahid Mustofa selaku bagian surat dan masuk di KPP Madya Pekanbaru menyatakan Apakah barang/benda yang anda kirim pernah hilang atau tidak sampai dan terlambat bahwa:

Pernah hilang barang yang dikirim yaitu berupa surat, dimana disistem resi surat belum dikirim, tetapi sudah 2 bulan terletak di gudang PT. Tiki JNE, kemudian saat dicek suratnya telah hilang. Kemudian surat sering kembali kepada pengirim dengan alasan alamat tidak lengkap padahal kurir yang tidak mengetahui alamatnya. (wawancara penulis dengan Wahid Mustofa selaku bagian surat dan masuk di KPP Madya Pekanbaru, Pada tanggal 21 November 2019)

Pernyataan tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa KPP Madya Pekanbaru menyebutkan dokumen yang telah dikirimnya melalui PT. Tiki JNE pernah hilang, dikarenakan pihak tersebut tidak ada melakukan pengiriman terhadap surat tersebut padahal disistem resi surat belum dikirim, namun pernyataan pihak PT. Tiki JNE surat tersebut sudah dikirim.

Ganti kerugian harus diberikan sesuai dengan kerugian yang sesungguhnya tanpa memperhatikan unsur-unsur yang tidak terkait langsung dengan kerugian itu, seperti kemampuan atau kekayaan pihak-pihak yang bersangkutan. Jadi, siapa pun yang tindakannya merugikan pihak lain, dengan cara tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana yang harus ia lakukan berdasarkan yang telah mereka capai. Tindakan yang merugikan ini, memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk meminta pembatalan atas perjanjian yang telah dibuat, beserta penggantian atas segala biaya, bunga, dan kerugian yang telah dideritanya. (Yani, 2000: 63)

Berdasarkan ketentuan perlindungan konsumen yaitu UU No.8 Tahun 1999 tentang tanggung jawab pelaku usaha, “Pasal 19 ayat (1) bahwasanya pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, kemudian ayat (2)

menjelaskan ganti rugi sebagaimana dimaksudkan pada 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Nur selaku Kepala Butik Rumah Dian Pelangi menyatakan Apakah barang/benda yang anda kirim pernah hilang atau tidak sampai dan terlambat bahwa:

Barang yang dikirim belum pernah hilang ataupun tidak sampai. (wawancara penulis dengan Nur selaku Kepala Butik Rumah Dian Pelangi, 19 November 2019)

Pernyataan tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa Butik Rumah Dian Pelangi menyatakan belum pernah mengalami kehilangan terhadap barang yang dikirimnya melalui PT. Tiki JNE.

Jadi berdasarkan pernyataan tersebut maka selaku pelaku bisnis dalam bentuk pengiriman barang JNE telah melakukan kegiatannya dengan mengusahakan setiap barang yang akan dikirim dapat sampai hingga tujuannya. Namun hal tersebut bukanlah sebagai upaya yang dapat diantisipasi secara mutlak, karena pastinya ada ketentuan dalam keadaan ketidakpastian terjadi terhadap barang yang dikirimkan oleh konsumen tersebut, hal yang dimaksud yaitu adanya kesalahan yang diakibatkan secara langsung oleh pelaksanaan pengiriman barang ataupun diakibatkan oleh konsumen sendiri. Sehingga atas hal tersebut maka sudah selayaknya setiap pihak menjalankan kegiatan dan menggunakan layanan dengan itikad baik.

Dengan ketentuan jika memang kesalahan dilakukan oleh pihak perusahaan maka pihak perusahaan harus memiliki itikad baik untuk melakukan pembayaran kompensasi atas perbuatannya, begitu juga sebaliknya jika memang kesalahan dari pihak konsumen maka pihak konsumen harus bertitikad baik tidak meminta pertanggungjawaban kepada pihak perusahaan. (Marzuki, 2008: 258)

Ganti rugi sebagai bentuk upaya tanggung jawab seseorang kepada pihak lainnya. Dimana landasan awalnya yaitu perjanjian yang telah disepakati untuk melakukan pengiriman barang, dimana satu pihak memberikan barang dan ongkosnya, dilain pihak menerima barang dan pembiayaannya. Sehingga ganti rugi dapat dikatakan sebagai perbuatan hukum yang diakibatkan dari adanya suatu ketidakpastian peristiwa.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Julia Syafriana selaku Fajar cosmetic menyatakan Apakah barang/benda yang anda kirim pernah hilang atau tidak sampai dan terlambat bahwa:

Barang yang dikirim pernah terlambat dan rusak. (wawancara penulis dengan Julia Syafriana selaku Fajar cosmetic, Pada tanggal 19 November 2019)

Pernyataan tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa Fajar cosmetic pernah mengalami barang yang dikirim dalam keadaan terlambat dan rusak melalui jasa pengiriman PT. Tiki JNE. Jadi atas keterangan tersebut maka dalam sistem pelayanan yang diberikan oleh PT. Tiki JNE tidak semuanya mengamali proses yang sukses, dikarenakan masih ada dari konsumen tetap masih mengalami suatu tindakan yang tidak seharusnya terjadi yaitu barang yang dikirim hilang,

terlambat maupun dalam keadaan rusak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pihak PT. Tiki JNE kurang memiliki tanggung jawab yang baik untuk menjaga setiap barang maupun dokumen yang telah dikirim oleh pihak konsumen terhadapnya.

Tanggung jawab pengangkut dapat didefinisikan sebagai kewajiban perusahaan angkutan untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga. Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.

Menurut Busyro Azheri, Terdapat beberapa macam pertanggung jawaban di ruang lingkup hukum antara lain ialah pertanggung jawaban yang di artikan *responsibility* atau juga disebut tanggung jawab moral dan tanggung jawab dalam arti *liability* atau juga disebut tanggung jawab secara yuridis. Menurut Djokosantoso Moeljono dalam Busyra Azheri mengatakan bahwa *Responsibility (the state of fact being responsibility)* yang memiliki arti “*the state of being answerable for an obligation, and includes judgement, skill, ability and capacity*” (hal yang dapat dipertanggungjawabkan atas suatu kewajiban, dan termasuk putusan, keahlian, kemampuan dan kecakapan). *Responsibility* juga memiliki arti “*the obligation on answer for an act done, and to repair or otherwise make restitution for any injury it may have caused*” (kewajiban bertanggung jawab atas undang-undang yang dilaksanakan, dan

memperbaiki atau sebaliknya memberi ganti rugi atas kerusakan apa pun yang telah ditimbulkan). (Azheri, 2010: 73)

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Vanessa Priscilla Adelina Korlap PT. Tiki JNE menyatakan bahwa Jika pernah, Apa tindakan PT. Tiki JNE terhadap komplain dari para konsumen yang mengirimkan Barang atau dokumen melewati PT. Tiki JNE, yakni:

Jika komplain yang diajukan konsumen merupakan kesalahan dari pihak perusahaan, maka tindakan yang akan dilakukan pastinya akan mengevaluasi terlebih dahulu untuk membuktikan kesalahan yang terjadi, namun jika memang keadaan yang terjadi benar-benar diposisikan kepada perusahaan maka pihak perusahaan akan bertanggungjawab. (Wawancara penulis dengan Vanessa Priscilla Adelina Korlap PT. Tiki JNE, Pada tanggal 14 Agustus 2019)

Pernyataan tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa PT. Tiki JNE selalu mengambil tindakan untuk mengatasi setiap komplain yang ditujukan kepadanya dari pihak konsumen, dimana Jika komplain yang diajukan konsumen merupakan kesalahan dari pihak perusahaan, maka tindakan yang akan dilakukan pastinya akan mengevaluasi terlebih dahulu untuk membuktikan kesalahan yang terjadi, namun jika memang keadaan yang terjadi benar-benar diposisikan kepada perusahaan maka pihak perusahaan akan bertanggungjawab.

Pembebanan terhadap perusahaan untuk memberikan ganti rugi merupakan sebagai bentuk sanksi yang harus diterima secara tidak langsung akibat adanya kelalaian. Sehingga sanksi tersebut dikenakan ketika adanya kerugian yang dialami oleh konsumen setelah adanya pembiayaan yang

diterimanya. Pada dasarnya pembiayaan tersebut merupakan sebagai ongkos pengiriman yang diberikan konsumen kepada perusahaan. (Marzuki, 2008: 123) Pelaku usaha yang dianggap telah melakukan wanprestasi dapat dituntut untuk membayar ganti kerugian namun jumlah besarnya ganti kerugian yang dapat dituntut pemenuhannya kepada pelaku usaha dengan dibatasi oleh undang-undang.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Wahid Mustofa selaku bagian surat dan masuk di KPP Madya Pekanbaru menyatakan Jika pernah, Apakah ada melakukan komplain kepada pihak PT. Tiki JNE bahwa:

Pernah melakukan komplain namun pihak PT. Tiki JNE hanya menghubungi dan mengatakan akan mengkonfirmasi ulang tetapi hal tersebut tidak pernah ada kejelasannya (wawancara penulis dengan Wahid Mustofa selaku bagian surat dan masuk di KPP Madya Pekanbaru, Pada tanggal 21 November 2019)

Pernyataan tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa KPP Madya Pekanbaru pernah mengajukan komplain kepada PT. Tiki JNE terhadap kondisi dokumen yang hilang tersebut, namun pihak PT. Tiki JNE hanya menanggapi dengan tidak serius, karena pihak PT. Tiki JNE hanya menghubungi dan mengatakan akan mengkonfirmasi ulang tetapi hal tersebut tidak pernah ada kejelasannya.

Pada proses pengangkutan maka ada subjek hukum yang dijadikan sebagai para pihak pendukung pada perjanjian. Yaitu pihak yang melakukan pengangkutan dan pihak yang melakukan pengiriman barang. Sehingga

hubungan tersebut merupakan hubungan yang berkesinambungan..
(Muhammad, 2010: 17)

Tanggung jawab muncul ketika perjanjian sah menurut hukum perikatan. Tanggung jawab melekat pada pihak perusahaan, hal ini dikarenakan adanya penyanggupan dari perusahaan untuk menjamin barang yang akan dikirim akan sampai pada tujuannya. Jadi ketika barang tersebut diluar kemampuan perusahaan maka perusahaan memiliki kewajiban untuk memeprtanggungjawabkan kesanggupannya sebagai pelaku usaha yang melakukan pengiriman barang.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Nur selaku Kepala Butik Rumah Dian Pelangi menyatakan Jika pernah, Apakah ada melakukan komplain kepada pihak PT. Tiki JNE bahwa:

Tidak ada komplain. (wawancara penulis dengan Nur selaku Kepala Butik Rumah Dian Pelangi, 19 November 2019)

Pernyataan tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa Butik Rumah Dian Pelangi tidak pernah mengalami gagal dalam pengriman barangnya, sehingga secara pasti Butik Rumah Dian Pelangi tidak ada mengajukan komplain dan meminta pertanggungjawabannya.

Berdasarkan Pasal 447 KUHD menyebutkan “pengangkut bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena terlambat diserahkannya barang yang diangkut kecuali apabila dibuktikan keterlambatan itu disebabkan karena suatu malapetaka yang tidak dapat dicegah atau dihindarinya”. Pada masalah pelanggaran haknya konsumen maka ketentuan mengenai tanggung jawab

sangatlah krusial untuk diketahui oleh pengguna jasa layanannya. Masalah tersebut memerlukan suatu asas kehati-hatian untuk meletakkan kebenaran penggantian tersebut layak dilakukan ataupun tidak. Sehingga dari hal tersebut maka memang pada dasarnya kedudukan konsumen sangatlah lemah dibandingkan dengan kedudukan yang dimiliki oleh perusahaan. Karena kerugian yang diderita oleh konsumen hanya dapat dinayatakan menurut pendapat perusahaan, jadi menjadikan hal tersebut suatu persetujuan sepihak, namun di dalam menerima barang konsumen pihak perusahaan memerlukan pendapat dari konsumen. (Shidarta, 2010: 50)

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Julia Syafriana selaku Fajar kosmetik menyatakan Jika pernah, Apakah ada melakukan komplain kepada pihak PT. Tiki JNE bahwa:

Pernah melakukan komplain. (wawancara penulis dengan Julia Syafriana selaku Fajar kosmetik, Pada tanggal 19 November 2019)

Pernyataan tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa Fajar kosmetik pernah melakukan komplain terhadap barang yang dikirimnya tersebut dikarenakan selain terlambat barang yang dikirim juga dalam keadaan rusak, tetapi komplain tersebut kurang ditanggapi dengan baik. Sehingga atas keterangan tersebut maka dapat penulis katakan bahwa PT. Tiki JNE kurang memiliki tanggapan terhadap barang yang diberikan kepadanya, sehingga dapat dipastikan bahwasanya konsumen kurang untuk mendapatkan perlindungan hukum.

Penggantian atas kerugian barang yang dikirim pada dasarnya bukanlah sebagai ketentuan yang mutlak, meskipun pihak perusahaan ada memberikan jaminan sebagaimana dimaksud. Dikarenakan ada beberapa batasan yang membuat hal tersebut dapat dikecualikan yaitu:

1. Kerugian itu merupakan kerugian yang dapat diperkirakan secara layak pada saat timbulnya kerugian.
2. Kerugian itu harus merupakan akibat yang langsung dari tidak terlaksananya perbuatan dari perjanjian pengangkutan.

Tanggung jawab menurut kamus bahasa Indonesia adalah, keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Sehingga bertanggung jawab menurut kamus umum bahasa Indonesia adalah berkewajiban menanggung, memikul, menanggung segala sesuatunya, dan menanggung akibatnya. Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatannya yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajiban. Tanggung jawab itu bersifat kodrati, artinya sudah menjadi bagian hidup manusia, bahwa setiap manusia dibebani dengan tanggung jawab.

Apabila dikaji tanggung jawab itu adalah kewajiban yang harus dipikul sebagai akibat dari perbuatan pihak yang berbuat. Tanggung jawab adalah ciri manusia yang beradab. Manusia merasa bertanggung jawab karena ia menyadari akibat baik atau buruk perbuatannya itu, dan menyadari pula bahwa pihak lain memerlukan pengadilan atau pengorbanan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Vanessa Priscilla Adelina Korlap PT. Tiki JNE menyatakan bahwa Jika dalam proses pengirimannya terjadi komplain dari pihak pengirim barang yang diakibatkan oleh rusaknya atau hilangnya barang-barang milik konsumen/pengirim, apakah pihak JNE bertanggung jawab kepada pihak konsumen/pengirim atas barang tersebut, yakni:

Tindakan PT. Tiki JNE terhadap barang atau dokumen yang tidak sampai ke tujuannya adalah terhadap barang yang dikirim namun tidak dapat diterima oleh si penerima maka barang akan dikembalikan kepada daerah pengirim dengan menghubungi pihak pengirim, jika hal tersebut disebabkan oleh kelalaian dari jasa pengirim maka akan melakukan ganti rugi terhadap barang tersebut, namun jika kelalaian disebabkan oleh pihak konsumen maka hal tersebut seutuhnya menjadi tanggung jawab konsumen sendiri. (Wawancara penulis dengan Vanessa Priscilla Adelina Korlap PT. Tiki JNE, Pada tanggal 14 Agustus 2019)

Pernyataan tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa pihak JNE bertanggung jawab kepada pihak konsumen tetapi jika kesalahan tersebut memang dikarenakan oleh pihaknya, namun jika kelalaian disebabkan oleh pihak konsumen maka hal tersebut seutuhnya menjadi tanggung jawab konsumen sendiri.

Selain bertanggung jawab terhadap kepentingan dari konsumen maka pihak perusahaan juga bertanggungjawab kepada pekerja yang dipekerjakannya terutama kepada sopir yang mengangkut barang yang dikirimkan kepadanya. Sebagaimana “Pasal 1367 KUHPerdara menyatakan, Seseorang tidak hanya bertanggung jawab, atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan

perbuatan-perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.”

Tanggung Jawab mengganti kerugian ini diperjelas kembali dalam Pasal 188 UU No.22 Tahun 2009, yang berbunyi: “Perusahaan Angkutan Umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh Penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan.” Dari ketentuan itu maka setiap perusahaan memiliki tanggung jawab selain kepada konsumen juga kepada pekerjaannya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Wahid Mustofa selaku bagian surat dan masuk di KPP Madya Pekanbaru menyatakan Apa tindakan yang dilakukan PT. Tiki JNE Pekanbaru terhadap komplain yang dilakukan kepada pihak PT. Tiki JNE bahwa:

Tindakannya PT. Tiki JNE seolah-olah bertanggung jawab namun hal tersebut tidak ada realisasinya dan kejelasannya (wawancara penulis dengan Wahid Mustofa selaku bagian surat dan masuk di KPP Madya Pekanbaru, Pada tanggal 21 November 2019)

Pernyataan tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa KPP Madya Pekanbaru telah menyatakan bahwasanya PT. Tiki JNE seolah-olah bertanggung jawab atas kehilangan dokumen yang dikirimkan melewatinya namun hal tersebut tidak ada realisasinya dan kejelasannya.

Untuk melakukan suatu tindakan yang merupakan perbuatan hukum diperlukannya kecakapan pada diri seseorang. Sebagaimana disebut “Pasal 330 KUHPerdara untuk melakukan perbuatan hukum dalam hal ini membuat perjanjian ialah orang yang sehat akal pikiran yaitu orang yang tidak memiliki

keterbelakangan mental, tidak sakit jiwa atau gila dan juga bukan orang yang pemboros” kemudian “Pasal 433 KUHPdata, selain itu orang yang cakap untuk melakukan perbuatan hukum seperti membuat perjanjian adalah orang yang tidak dilarang oleh suatu peraturan perundang-undangan untuk melakukan perbuatan hukum tertentu, seperti orang yang sedang pailit dilarang untuk mengadakan perjanjian utang-piutang”.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Nur selaku Kepala Butik Rumah Dian Pelangi menyatakan Apa tindakan yang dilakukan PT. Tiki JNE Pekanbaru terhadap komplain yang dilakukan kepada pihak PT. Tiki JNE bahwa:

Tidak ada komplain sama sekali. (wawancara penulis dengan Nur selaku Kepala Butik Rumah Dian Pelangi, 19 November 2019)

Pernyataan tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa Butik Rumah Dian Pelangi tidak ada permasalahan dalam pengiriman barang terhadapnya, sehingga komplain pun tidak ada kepada PT. Tiki JNE terhadap barang yang dikirim.

Sehingga dari keterangan tersebut sudah menyatakan bahwasanya pihak JNE memenuhi prestasi. Dimana prestasi sebagai bentuk pemenuhan ataupun penyelesaian perikatan. Sehingga dalam hal pengiriman pada rumah butik tidak ada melakukan wanprestasi terhadap kegiatan yang dilaksanakan. Pada dasarnya wanprestasi merupakan pembebanan yang tidak dapat dilaksanakan sebagaimana prestasi yang diinginkan dalam kontrak..(Syahrani, 2010: 228)

Pada dasarnya setiap tindakan maka akan menimbulkan suatu implikasi hukum, dimana jika dibandingkan dengan adanya ganti rugi terhadap sesuatu hal atas pelaksanaan suatu jasa, maka jika seseorang menuntut untuk dilakukannya pemenuhan suatu hak yang dimilikinya maka hal tersebut bukanlah sebagai bentuk hasil dari tindakan wanprestasi, namun sebaliknya jika yang dituntut itu merupakan maka jelas kedudukannya merupakan hal wanprestasi.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Julia Syafriana selaku Fajar kosmetik menyatakan Apa tindakan yang dilakukan PT. Tiki JNE Pekanbaru terhadap komplain yang dilakukan kepada pihak PT. Tiki JNE bahwa:

Komplain tersebut dinyatakan bukan kesalahan dari pihak perusahaan. (wawancara penulis dengan Julia Syafriana selaku Fajar kosmetik, Pada tanggal 19 November 2019)

Pernyataan tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa Fajar kosmetik menyebutkan bahwasanya komplain terhadap kerusakan maupun kehilangan barang yang dikirim tersebut dinyatakan bukan kesalahan dari pihak perusahaan. Jadi dapat penulis katakan bahwa meskipun pihak PT. Tiki JNE menyatakan akan melakukan ganti rugi terhadap barang atau dokumen yang terlambat, hilang maupun rusak, tetapi menurut konsumen yang telah penulis ambil keterangannya sama sekali tidak ada menyatakan hal yang sesuai dengan komitmen dari pihak PT. Tiki JNE.

Menurut Ridwan Halim mendefinisikan tanggung jawab hukum sebagai sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab hukum diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari pertaturan yang telah ada.

Tanggung Jawab adalah kewajiban yang harus dipenuhi sebagai realisasi dari perjanjian yang telah disepakati sebagai prestasi. Untuk mewujudkan prestasi, perlu ada tanggung jawab, disamping terdapat kewajiban berprestasi, perlu juga di imbangi dengan rasa tanggung jawab. Tidak dipenuhinya suatu prestasi dalam perjanjian maka dapat dikatakan wanprestasi. Wanprestasi artinya tidak memenuhi sesuatu yang diwajibkan seperti yang telah ditetapkan dalam perikatan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Vanessa Priscilla Adelina Korlap PT. Tiki JNE menyatakan bahwa Apa penyebab barang atau dokumen yang telah dikirim tidak sampai kepada konsumen yang dilakukan oleh PT. Tiki JNE, yakni:

Alamat yang ditulis pengirim tidak lengkap, kurir tidak dapat menemukan alat pasti, dan konsumen tidak dapat dihubungi. (Wawancara penulis dengan Vanessa Priscilla Adelina Korlap PT. Tiki JNE, Pada tanggal 14 Agustus 2019)

Pernyataan tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa penyebab barang atau dokumen yang telah dikirim tidak sampai kepada konsumen dikarenakan Alamat yang ditulis pengirim tidak lengkap, kurir tidak dapat menemukan alat pasti, dan konsumen tidak dapat dihubungi

Tanggung jawab perusahaan yang secara klasik dimaknai berorientasi semata pada *profit oriented*. Dengan kata lain, perusahaan bertanggung jawab untuk mendapatkan keuntungan sebanyak-banyaknya demi kelangsungan kegiatan usaha perusahaan itu sendiri. Perjanjian adalah sebagai bentuk orientasi hukum oleh beberapa yang akan menimbulkan akibat hukum berupa pelaksanaan dan pemenuhan suatu kehendak yang memiliki keharusan untuk dipatuhi dalam pembuatannya. Subekti mengatakan bahwa perjanjian adalah sebuah peristiwa yang dilakukan beberapa orang yang saling berjanji dengan tujuan melaksanakan sesuatu hal dan akan menimbulkan bagi pihak yang membuatnya. (Subekti, 2005: 22)

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Wahid Mustofa selaku bagian surat dan masuk di KPP Madya Pekanbaru menyatakan Apakah bapak/ibu pernah menanyakan penyebab barang atau dokumen yang telah dikirim tidak sampai pada tujuannya bahwa:

Pernah menanyakan namun alasannya hanya tertuju kepada kesalahan kurir dari PT. Tiki JNE (wawancara penulis dengan Wahid Mustofa selaku bagian surat dan masuk di KPP Madya Pekanbaru, Pada tanggal 21 November 2019)

Pernyataan tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa penyebab barang atau dokumen yang telah dikirim tidak sampai kepada konsumen dikarenakan kesalahan kurir menurut keterangan PT. Tiki JNE.

Dalam prakteknya, wujud pertanggungjawaban pengangkut yang lumrah digunakan yaitu dalam bentuk ganti rugi terhadap kerusakan barang angkutan. Ganti rugi dimaksudkan adalah sesuatu berupa sanksi dan pembebanan

terhadap seorang pelaksana kegiatan apabila pihak tersebut belum memenuhi prestasi yang sudah diperjanjikan yang tertuang dalam perikatan. Sanksi tersebut bertujuan sebagai bentuk tanggung jawabnya kepada pihak yang mengalami kerugian. Pembiayaan merupakan anggaran yang dikeluarkan oleh konsumen untuk membayar pengiriman barang tersebut, sedangkan rugi adalah suatu kerugian yang disebabkan oleh rusaknya barang-barang milik konsumen yang diperjanjikan akan dikirim oleh perusahaan pengirim barang. (Syahrani, 2010: 232)

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Nur selaku Kepala Butik Rumah Dian Pelangi menyatakan Apakah bapak/ibu pernah menanyakan penyebab barang atau dokumen yang telah dikirim tidak sampai pada tujuannya bahwa:

Tidak pernah menanyakan sama sekali. (wawancara penulis dengan Nur selaku Kepala Butik Rumah Dian Pelangi, 19 November 2019)

Pernyataan tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa penyebab barang atau dokumen yang telah dikirim tidak sampai kepada konsumen dikarenakan tidak mengetahuinya karena tidak pernah menanyakan sama sekali.

Kewajiban yang timbul dari suatu perjanjian menurut “Pasal 1234 KUH Perdata adalah Tiap-tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu.” Sehubungan dengan hal tersebut, Subekti mengemukakan: “Menilik macamnya hal yang dijanjikan untuk dilaksanakan, perjanjian itu dibagi dalam tiga macam, yaitu:

- a. Perjanjian untuk memberikan/menyerahkan suatu barang;
- b. Perjanjian untuk membuat sesuatu;
- c. Perjanjian untuk tidak berbuat sesuatu".

Dengan demikian, dalam perjanjian pengangkutan, prestasinya berupa berbuat sesuatu yaitu mengangkut barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat yang dituju sesuai dengan perjanjian pengangkutan, sedangkan dalam perjanjian ekspedisi prestasinya berupa mencari pengangkut untuk penumpang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat yang dituju sesuai perjanjian ekspedisi.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Julia Syafriana selaku Fajar kosmetik menyatakan Apakah bapak/ibu pernah menanyakan penyebab barang atau dokumen yang telah dikirim tidak sampai pada tujuannya bahwa:

Pernah menanyakan tetapi kurang ditanggapi. (wawancara penulis dengan Julia Syafriana selaku Fajar kosmetik, Pada tanggal 19 November 2019)

Pernyataan tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa penyebab barang atau dokumen yang telah dikirim tidak sampai kepada konsumen sama tidak mengetahuinya karena tidak ada tanggapan dari PT. Tiki JNE..

Menurut Friedrich August von Hayek yang pada intinya menyebutkan bahwa tanggung jawab kolektif merupakan tanggung jawab bersama, diman ahal tersebut sebagai bentuk penghindaran tindakan ganti rugi, dikarenakan jika terjadi suatu kesalahan maka yang bertanggung jawab atas hal etrsebut adalah kedua belah pihak yang melakukan pengikatan dalam

perjanjian. Sehingga pihak yang sebagai pelaksana tidak memiliki tanggung jawab yang penuh untuk mempertanggungjawabkannya.

Tanggung jawab merupakan suatu risiko yang jelas harus ditanggung oleh pengangkut yang merupakan konsekuensi dari suatu perjanjian pengangkutan yang telah diadakan antara pengangkut dengan penumpang atau pemilik barang atau pengirim barang. Mengenai tanggung jawab dikenal adanya lima prinsip atau hal di antaranya:

- 1) Prinsip tanggung jawab berdasarkan atas adanya unsur kesalahan (*fault liability, liability based on fault principle*);
- 2) Prinsip tanggung jawab berdasarkan atas praduga (*rebuttable presumption of liability principle*);
- 3) Prinsip tanggung jawab mutlak (*no-fault liability, absolute* atau *strict liability principle*);
- 4) Prinsip tanggung jawab atas praduga bahwa pengangkut dianggap selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability principle*).
- 5) Prinsip pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability principle*).

Kerugian yang di derita oleh konsumen timbul akibat menggunakan jasa pengiriman barang yang bermasalah, yang semula konsumen mengharapkan barang yang dikirimnya sampai ketempat tujuan sesuai dengan apa yang diperjanjikan oleh Perusahaan Jasa Pengiriman Barang namun ternyata tidak demikian, maka sudah menjadi kewajiban pelaku usaha yang terbukti melakukan kesalahan untuk memberikan ganti rugi tersebut dapat meminta dengan cara ganti rugi dalam hukum perlindungan konsumen.

Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Jika konsumen pengguna

jasa pengiriman barang dirugikan akibat keterlambatan, hilang, dan rusaknya barang oleh penyelenggara jasa pengiriman barang, konsumen dapat meminta ganti rugi atas kerugian yang dideritanya tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Vanessa Priscilla Adelina Korlap PT. Tiki JNE menyatakan bahwa Bagaimana Ganti rugi terhadap barang atau dokumen terhadap tidak sampainya paket barang dan dokumen pada alamat tujuan penerimaannya, yakni:

Jika dalam proses pengirimannya terjadi klaim atau tuntutan dari pihak pengirim barang yang diakibatkan oleh rusaknya atau hilangnya barang-barang milik konsumen/pengirim, maka pihak JNE bertanggung jawab kepada pihak konsumen/pengirim atas barang tersebut. Bilamana terjadi kerusakan atau kehilangan atas barang titipan, maka pihak JNE bertanggung jawab untuk kerugian dengan penggantian maksimum 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman namun terhadap barang yang masuk dalam kategori bernilai tinggi, pihak JNE akan menyarankan konsumen/pengirim untuk mengansurasikannya. Asuransi disini merupakan asuransi pengiriman barang dan merupakan fasilitas dari JNE sendiri untuk memberikan perlindungan atas barang-barang yang dikirim dan JNE memiliki penghitungan asuransi tersendiri pula. Untuk pengiriman barang yang diansurasi, penggantian kerugian barang dibayar penuh sesuai dengan besarnya nominal barang yang tertera/dicantumkan dalam form asuransi secara tertulis. Selanjutnya juga dijelaskan bahwa tata cara klaim:

1. Klaim hanya dapat diajukan oleh pihak pengirim
2. Pengajuan klaim mengikuti seluruh ketentuan yang diatur oleh JNE termasuk tetapi tidak terbatas pada dokumen-dokumen yang disyaratkan dalam pengajuan klaim.
3. Batas waktu maksimum pengajuan klaim selambat-lambatnya 14 (empat belas hari) kalender terhitung sejak dikirim seharusnya diterima.
4. Pengajuan klaim tidak akan diproses bila melebihi dari 14 (empat belas hari) kalender sejak kiriman seharusnya diterima. (Wawancara penulis dengan Vanessa Priscilla Adelina Korlap PT. Tiki JNE, Pada tanggal 14 Agustus 2019)

Pernyataan tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa pihak JNE dalam melakukan jasanya selain memberikan layanan tetapi layanan tersebut juga dapat dipertanggungjawabkan ketika jasa pelayanan tersebut tidak sesuai dengan kehendak awalnya.

Berdasarkan “Pasal 468 ayat (2) dan (3) KUHD bahwa Si pengangkut diwajibkan mengganti segala kerugian, yang disebabkan karena barang tersebut seluruhnya atau sebagian tidak dapat diserahkan, atau karena terjadi kerusakan pada barang itu, kecuali apabila dibuktikan bahwa tidak diserahkan barang atau kerusakan tadi disebabkan oleh suatu malapetaka yang selayaknya tidak dapat dicegah maupun dihindarkannya, atau cacat dari pada barang tersebut, atau oleh kesalahan dari si yang mengirimkannya” dan ia bertanggung jawab untuk perbuatan dari segala mereka, yang dipekerjakannya, dan untuk segala benda yang dipakainya dalam menyelenggarakan pengangkutan tersebut.

Sehingga dihubungkan penjelasan tersebut di atas, maka dapat dikatakan pihak JNE memiliki tanggung jawab dengan ketentuan praduga tak bersalah, hal ini dimaksudkan yaitu perusahaan tidak dapat secara langsung untuk melakukan ganti rugi terhadap milik konsumen yang mengalami kehilangan ataupun oleh hal lain tanpa adanya pembuktian terlebih dahulu, ketika kesalahan telah dapat dibuktikan memang kesalahan dari pihak perusahaan maka barulah dapat memberikan tanggung jawab ganti rugi barang tersebut, begitu juga sebaliknya jika tidak dapat dibuktikan maka pihak perusahaan JNE tidak akan mempertanggung jawabkannya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Wahid Mustofa selaku bagian surat dan masuk di KPP Madya Pekanbaru menyatakan Apakah anda pernah menerima ganti rugi atas hal tersebut? Apa bentuk ganti rugi yang PT. Tiki JNE Pekanbaru berikan kepada anda? bahwa:

Pihak KPP Madya tidak pernah menerima ganti rugi, bahkan tidak mengetahui cara ataupun prosedur ganti rugi yang akan diberikan oleh PT. Tiki JNE, karena permasalahan selalu hanya sampai pada konfirmasi yang tidak ada kejelasannya. (wawancara penulis dengan Wahid Mustofa selaku bagian surat dan masuk di KPP Madya Pekanbaru, Pada tanggal 21 November 2019)

Pernyataan tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa Pihak KPP Madya tidak pernah menerima ganti rugi, bahkan tidak mengetahui cara ataupun prosedur ganti rugi yang akan diberikan oleh PT. Tiki JNE, karena permasalahan selalu hanya sampai pada konfirmasi yang tidak ada kejelasannya.

Pada dasarnya setiap kepentingan yang dilakukan baik oleh orang maupun oleh badan hukum pasti memiliki tanggung jawab. Sehingga tanggung jawab tersebut melekat disetiap kegiatan yang akan dilaksanakan. Tanggung jawab tersebut pada intinya adalah untuk memberikan kepastian atas suatu kegiatan yang dilakukan baik oleh satu pihak maupun beberapa pihak lainnya. Dari maksud tersebut maka tanggung jawab memiliki peranan yang sangat penting.

Berkenaan dengan hal tersebut menurut Sri Redjeki Hartono negara mempunyai kewajiban untuk mengatur agar kepentingan-kepentingan yang berhadapan harus dapat dipertemukan dalam keselarasan dan harmonisasi yang

ideal. Untuk itu, negara mempunyai kewenangan untuk mengatur dan campur tangan dalam memprediksi kemungkinan pelanggaran yang terjadi dengan menyediakan rangkaian perangkat peraturan yang mengatur sekaligus memberikan ancaman berupa sanksi apabila terjadi pelanggaran oleh siapapun pelaku ekonomi. Setiap peraturan memiliki beberapa tujuan dalam pelaksanaannya yaitu: (Hartono, 2007: 72)

1. Menjaga keseimbangan semua pihak yang kepentingannya berhadapan
2. Memberikan sanksi apabila memang sudah terjadi sengketa dengan cara menegakan hukum yang berlaku
3. Menyiapkan lembaga penyelesaian sengketa dan hukum acaranya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Nur selaku Kepala Butik Rumah Dian Pelangi menyatakan Apakah anda pernah menerima ganti rugi atas hal tersebut? Apa bentuk ganti rugi yang PT. Tiki JNE Pekanbaru berikan kepada anda? bahwa:

Tidak pernah menerima ganti rugi. (wawancara penulis dengan Nur selaku Kepala Butik Rumah Dian Pelangi, 19 November 2019)

Pernyataan tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa Butik Rumah Dian Pelangi menyatakan Tidak pernah menerima ganti rugi terhadap barang yang dikirimnya, karena barang yang dikirim sampai apda tujuannya dan tepat pada waktunya.

Hakekat dari suatu perikatan yaitu adalah prestasi. Prestasi etrsebut di dalam perikatan ada yang dapat sesuai dengan yang dijanjikan ada juga yang tidak sesuai. Sehingga jika pelaksanaannya dapat terselesaikan dengan baik

maka prestasi tidak akan menimbulkan akibat hukum, sedangkan sebaliknya jika prestasi tidak dapat diepnuhi maka hal tersebut telah masuk ke dalam bentuk wanprestasi sebagaimana yang dinayatakan, “Pasal 1239 KUH Perdata menentukan: Tiap-tiap perikatan untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu, apabila si berutang tidak memenuhi kewajibannya, mendapatkan penyelesaiannya dalam kewajiban memberikan penggantian biaya, rugi dan bunga”.

Kemudian jika sudah melakukan tindakan wanprestasi maka pastinya ada ketentuan sebagaimana “Pasal 1243 KUH Perdata, adalah: Penggantian biaya, rugi dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan barulah mulai diwajibkan apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya tetap melalaikannya atau jika sesuatu yang harus diberikan atas dibuatnya hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya.”

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Julia Syafriana selaku Fajar cosmetic menyatakan Apakah anda pernah menerima ganti rugi atas hal tersebut? Apa bentuk ganti rugi yang PT. Tiki JNE Pekanbaru berikan kepada anda? bahwa:

Pernah menerima ganti rugi terhadap komplain yang dialkukan namun tidak sepenuhnya diberikan oleh perusahaan. (wawancara penulis dengan Julia Syafriana selaku Fajar cosmetic, Pada tanggal 19 November 2019)

Pernyataan tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa Fajar kosmetik menyatakan Pernah menerima ganti rugi terhadap komplain yang dilakukan namun tidak sepenuhnya diberikan oleh perusahaan.

Sehingga dapat dikatakan bahwa JNE ada melakukan penggantian terhadap barang milik konsumen sebagai bentuk pelaksanaan tanggungjawabnya atas tindakan yang tidak sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui sebelum barang tersebut dilakukan pengiriman. Sehingga juga dapat disimpulkan bahwsanya pihak JNE akan melakukan penggantian jika memang kesalahnnya berada pada pihaknya.

Perusahaan sebagai pelaku dunia usaha adalah salah satu dari *stakeholder* pembangunan di Indonesia. Setiap perusahaan di Indonesia melakukan berbagai kegiatan terencana untuk mencapai tujuan khusus maupun tujuan umum yang telah mereka tentukan. Kegiatan-kegiatan yang direncanakan oleh perusahaan umumnya akan melibatkan berbagai macam pihak, baik dari dalam perusahaan itu sendiri, maupun dari pihak luar, seperti pemerintah, masyarakat, dan sebagainya. Kegiatan inilah yang dapat membantu mempercepat pembangunan di Indonesia. Selain itu, jalinan kerjasama dirajut untuk mencapai kepentingan perusahaan, agar perusahaan dapat menjaga eksistensinya dan menjadi *Good Bussiness*.

Jadi berdasarkan pembahsan tersebut di atas maka dapat dikatakan bahwa tanggung jawab PT Tiki JNE Cabang Pekanbaru terhadap tidak sampainya paket barang dan dokumen pada alamat tujuan penerimaannya adalah kurang terlaksana dikarenakan pihak JNE belum dapat mempertanggungjawabkan

yang menjadi kewajiban, padahal kewajiban tersebut merupakan jasa pekerjaan yang dijalannya dan disanggupinya untuk dilaksanakan padahal pihak tersebut sebelum konsumen melakukan pembayaran telah memberikan keterangan untuk melakukan pertanggungjawaban atas barang yang dikirim oleh konsumen.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan Pengiriman Paket Barang Dan Dokumen Oleh PT TIKI JNE Cabang Pekanbaru adalah belum berjalan dengan maksimal dikarenakan masih ada barang atau dokumen yang dikirim oleh pihak konsumen yang tidak sampai pada alamat tujuannya, hal ini disebabkan oleh kurir pengantar tidak menemukan alamat penerima dan berdalih bahwa alamat tujuan penerima yang tidak jelas sehingga barang atau dokumen yang dikirimkan dikembalikan kepada pihak pengirimnya.
2. Tanggung jawab PT Tiki JNE Cabang Pekanbaru terhadap tidak sampainya paket barang dan dokumen pada alamat tujuan penerimaannya adalah pihak JNE kurang bertanggung jawab kepada pihak konsumen/pengirim dikarenakan seharusnya bila terjadi kerusakan atau kehilangan atas barang titipan maka pihak JNE bertanggung jawab untuk kerugian dengan penggantian maksimum 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman dan pembayaran kerugian dari barang yang diasuransikan dibayar penuh sesuai dengan besarnya nominal barang yang tertera/dicantumkan dalam polis asuransi, namun hal tersebut tidak terjadi padahal konsumen telah

mengasuransikannya seperti halnya di KPP Madya yang pernah mengalami kehilangan atas pengiriman dokumen yang telah diasuransikan namun tidak mendapatkan ganti kerugian.

B. Saran

Sedangkan saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Seharusnya PT Tiki JNE Cabang Pekanbaru dalam menjalankan jasa pengiriman harus konsisten dan memiliki komitmen dalam menghadapi tuntutan dari pada konsumen sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga pihak konsumen tidak ada yang dirugikan atas barang yang tidak sampai di tempat tujuan.
2. Seharusnya antara pihak PT Tiki JNE Cabang Pekanbaru dengan pengirim khususnya mengenai pertanggungjawaban dalam pengiriman barang mestinya harus sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

Abdulkadir Muhammad *Hukum Perusahaan Indonesia*, Jakarta, PT. Citra Aditya Bakti, 2000.

_____, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 1991.

Abd Thalib & Admiral. (2008). *Hukum Keluarga dan Perikatan*. Pekanbaru: UIR Press.

_____, *Perkembangan Hukum Kontrak Modern*, Pekanbaru, UIR Press, Pekanbaru, 2016.

_____. (2018). *Lembaga-Lembaga Pembiayaan*. Dalam Syafrinaldi, Husnu Abadi, dan Zul Akrial, *Problematika Hukum Di Indonesia Teori dan Praktik* (hal. 382-402). Depok: Rajawali Pers.

Budiono Kusumohamidjojo dan Herlien, *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotarian*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2009.

Royidi Hamzah. (2018). *Kepastian Hukum Likuidasi Bank Berdasarkan Hukum Perusahaan Daerah dan Koperasi*. Dalam Syafrinaldi, Husnu Abadi, dan Zul Akrial, *Problematika Hukum Di Indonesia Teori dan Praktik* (hal. 353-366). Depok: Rajawali Pers.

Joko Tri Prasetya, *Ilmu Budaya Dasar*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2004.

Mariam Daris Badruzaman dan kawan-kawan, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001

Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*. Liberty. Yogyakarta, 2000.

Raharjo Handri, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2009.

R. Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, PT. Intermasa, Jakarta, 2001.

-----, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta, 2005.

R. Subekti dan Tjitrosudio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, PT. Pradnya Pramita, Jakarta, 2001.

Salim H.S, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, cetakan ke-4, Sinar Grafika, Jakarta, 2006

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*. Rajawali Pers. Jakarta, 2010.

Syafrinaldi, *Buku Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Hukum Universitas Islam Riau*, UIR PRESS, Pekanbaru, 2017.

V. Harlen Sinaga. *Hukum Acara Perdata dengan Pemahaman Hukum Materil*, Erlangga, Jakarta, 2015.

Wojowasito, *Kamus Umum Belanda Indonesia*, PT. Ichtiar Baru, Jakarta, 1985.

B. Jurnal

Abd Thalib, *Technology Transfer In Indonesia And China*, Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTIUM, Vol. 23 No. 02, Tahun 2016..

Abd Thalib. (2018). *Patent Law Harmonization and International Trade (A case study in the United State of America)*. Revista ESPACIOS, Volume 39 (Number 24), 2.

_____. *Technology Transfer In Indonesia And China: A Comparative Study*. Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTIUM (Fakultas Hukum Universitas Islam Riau) Volume 23, no. Nomor 2 (2016): 251-270

Rahdiansyah, *Aspek Hukum Perjanjian Pemberian Pinjaman Modal Antara Badan Usaha Milik Negara Kepada Usaha Mikro Kecil*, UIR Law Review, Vol. 02 No. 01, Tahun 2018.

Ulfa Azura. *Tanggung Jawab PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Dalam Melakukan Pelaksanaan Pengiriman Barang (Studi kasus di JNE Kota Pekanbaru)*. Skripsi. Pekanbaru: Universitas Islam Riau. 2018.