

ABSTRAK

TANGGUNG JAWAB PT. TIKI JNE DALAM PENGIRIMAN BARANG TERHADAP KONSUMENNYA (Studi pada PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR Cab. Bandar Lampung)

Oleh

HAWANI

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir merupakan perusahaan pengiriman barang milik swasta yang bergerak dibidang jasa. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari tempat yang jauh membuat jasa pengiriman barang ini menjadi sangat penting. Selama proses pengiriman barang kadang tidak selalu berjalan dengan lancar, misalnya kemungkinan terjadinya bencana, baik yang berasal dari alam, perbuatan manusia maupun dari sifat barang itu sendiri. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pelaksanaan tanggung jawab JNE dalam perjanjian pengiriman barang apabila terjadi wanprestasi. Untuk itu, tujuan penelitian ini adalah untuk memahami syarat dan prosedur perjanjian pengiriman barang, hak dan kewajiban para pihak serta tanggung jawab JNE bila terjadi wanprestasi.

Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif-terapan dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan masalah yang digunakan bersifat terapan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dengan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan studi pustaka, dokumen dan wawancara. Setelah data terkumpul, selanjutnya data diolah dengan cara pemeriksaan data, klasifikasi data, dan penyusunan data. Analisis secara kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa syarat dalam pengiriman barang yaitu dengan cara mengisi AWB (Air Waybill)/Connot, yaitu form pengisian pengiriman barang. 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. Sedangkan prosedur dalam pengiriman barang yaitu pemeriksaan terhadap barang-barang yang akan dikirim. Apabila barang-barang tersebut layak untuk dikirim, maka pihak JNE akan memproses pengiriman barang/dokumen tersebut dengan mengeluarkan AWB (Air Waybill) sebagai dokumen perjanjian pengiriman barang yang ditandatangani oleh kedua belah pihak. AWB (Air Waybill) tersebut berisikan hak dan kewajiban para pihak. Kewajiban perusahaan adalah menyiapkan barang yang akan dikirim dengan rapi, mengantarkan barang/dokumen sampai ketempat yang dituju, dan melindungi barang/dokumen agar tidak rusak dan hilang. Hak perusahaan adalah berhak mendapat keterangan mengenai sifat barang yang akan dikirim, menolak permintaan pengiriman barang yang terlarang atau tidak sah dan menerima biaya yang diperlukan dalam pengiriman barang. Sedangkan kewajiban konsumen membungkus barang yang akan dikirim dengan rapi, memberikan keterangan mengenai sifat barang yang akan dikirim dan membayar biaya yang diperlukan dalam pengiriman barang. Hak konsumen adalah mendapatkan tanda bukti

pengiriman, barang yang dikirim sampai tepat pada waktunya, dan konsumen berhak menuntut ganti rugi jika terjadi kehilangan atau kerusakan barang yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari perusahaan pengiriman/JNE atau yang mewakilinya.

Tanggung jawab PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir terhadap barang yang hilang atau rusak yaitu dengan cara mengganti kerugian sebesar 10 kali biaya pengiriman, kecuali jika PT. Jalur Nugraha Ekakurir dapat membuktikan secara benar dan jelas bahwa kesalahan tersebut bukan kesalahan dari PT. Jalur Nugraha Ekakurir, melainkan akibat kelalaian dan kesalahan dari pihak pengirim barang atau karena terdapat keadaan memaksa yang mengakibatkan barang muatan tersebut tidak sampai di tangan pihak penerima barang, hal inilah yang membebaskan PT. Jalur Nugraha Ekakurir dari tuntutan yang diajukan oleh pihak pengirim barang.

Kata Kunci: Tanggung Jawab, Pengiriman Barang