

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perjanjian ialah suatu hubungan hukum dibidang harta kekayaan yang didasari kata sepakat antara subyek hukum yang satu dengan yang lain, dan di antara mereka (para pihak/subjek hukum) saling mengikatkan dirinya sehingga subjek hukum yang satu berhak atas prestasi dan begitu juga subjek hukum yang lain berkewajiban untuk melaksanakan prestasinya sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati para pihak tersebut serta menimbulkan akibat hukum, dengan kata lain perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih lainnya.

Secara umum perjanjian diatur dalam Pasal 1338 KUHPdt yang menyatakan, “Semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan-persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh Undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Persetujuan-persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik”.

Salah satu jenis perjanjian yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah perjanjian pengiriman barang. Pada umumnya perjanjian dilakukan setelah timbul kata sepakat (lisan), namun ada kalanya perjanjian dibuat secara tertulis hal ini dilakukan jika perjanjian yang sama-sama telah disepakati terjadi wanprestasi maka naskah perjanjian ini bisa dijadikan sebagai alat bukti bila terjadi klaim dari salah satu pihak.

Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari tempat yang jauh membuat jasa pengiriman barang ini menjadi sangat penting bagi masyarakat. Berdasarkan kenyataan tersebut, saat ini terdapat banyak perusahaan jasa pengiriman barang baik milik Pemerintah maupun milik Swasta. Salah satu perusahaan jasa pengiriman barang milik Swasta yaitu PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR yang selanjutnya disebut JNE. JNE merupakan perusahaan dalam bidang kurir ekspres dan logistik yang berkantor pusat di Jakarta, Indonesia. Nama resmi adalah *Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Tiki JNE)* yang lebih dikenal dengan nama JNE yang merupakan salah satu perusahaan jasa kurir di Indonesia.

Proses pengiriman barang oleh JNE dimulai pada saat konsumen/pengirim datang ke agen JNE dengan membawa suatu/sejumlah barang yang telah disiapkan untuk dikirim. Kemudian pihak JNE mengecek kelengkapan barang tersebut, dari jumlah barang yang akan dikirim tersebut maka akan dikeluarkan suatu dokumen atau surat perjanjian pengiriman barang yang selanjutnya harus ditandatangani oleh konsumen/pengirim, yang berarti bahwa konsumen telah menyetujui syarat-syarat atau klausul-klausulnya baik mengenai syarat, ketentuan, akibat dan resiko dari pengiriman barang tersebut.

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 tujuan, barang tersebut terlambat sampai ke tempat tujuan atau barang tersebut rusak/hilang saat diperjalanan, jika terjadi wanprestasi dalam pengiriman barang, maka pihak JNE bertanggung jawab kepada konsumen/pengirim. Konsumen/pengirim berhak menuntut ganti kerugian kepada pihak JNE. PT. Jalur Nugraha Ekakurir dalam memberikan ganti kerugian, perlu mengetahui terlebih dahulu apa yang menyebabkan kiriman barang tersebut tidak sampai,

rusak atau hilang, karena kiriman barang tersebut tidak sampai, rusak atau hilang mungkin akibat dari suatu perbuatan hukum atau karena peristiwa hukum.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk menganalisis lebih jauh tentang perjanjian pengiriman barang. Perjanjian yang dituangkan dalam bentuk penelitian ini berjudul

”Tanggung Jawab PT. TIKI JNE dalam Pengiriman Barang Terhadap Konsumennya”

Studi dilakukan pada PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR cabang Bandar Lampung.

B. Rumusan Masalah dan Ruang Lingkup

1. Rumusan Masalah dan Pokok Bahasan

Berdasarkan uraian di atas, permasalahan yang timbul dalam penelitian ini adalah: ”Bagaimanakah pelaksanaan tanggung jawab JNE dalam perjanjian pengiriman barang apabila terjadi wanprestasi?”, dengan pokok bahasan sebagai berikut :

- a. Syarat dan prosedur perjanjian dalam pengiriman barang
- b. Hak dan kewajiban para pihak dalam pengiriman barang
- c. Tanggung jawab apabila terjadi wanprestasi dan cara penyelesaiannya

2. Ruang Lingkup Penelitian

Lingkup penelitian di batasi pada Tanggung Jawab PT. TIKI JNE dalam pengiriman barang terhadap konsumennya. Lingkup bidang ilmu adalah hukum perdata murni. Lokasi penelitian pada PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR cabang Bandar Lampung dipilih karena PT.

TIKI JNE cabang Bandar Lampung merupakan pusat dari seluruh agen JNE di Lampung, sehingga lebih mengarah pada pokok permasalahan dengan akurasi data yang tepat.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok bahasan penelitian di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk memahami syarat-syarat dan prosedur dalam perjanjian pengiriman barang.
- b. Untuk memahami Hak dan Kewajiban para pihak dalam perjanjian pengiriman barang
- c. Untuk memahami tanggung jawab JNE apabila terjadi wanprestasi dalam pengiriman barang.

2. Kegunaan Penelitian

Secara garis besar dan sesuai dengan tujuan penelitian, maka kegunaan penelitian ini dapat dibagi menjadi 2 (dua) yaitu:

- a. Kegunaan Teoritis
 1. Sebagai bahan untuk memperluas pengetahuan tentang hukum, khususnya mengenai hukum perjanjian.
 2. Hasil penelitian ini dapat menjadi sumbangan pemikiran dan pengembangan ilmu hukum khususnya tentang hukum perjanjian dan pengiriman barang.
- b. Kegunaan Praktis

1. Sebagai sumber informasi bagi masyarakat tentang hukum perjanjian dan pihak yang berkepentingan.
2. Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Perjanjian

Secara umum pengertian perjanjian dalam Pasal 1313 KUHPdt adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih lainnya. Selanjutnya berdasarkan ketentuan Pasal 1338 KUHPdt semua perjanjian yang dibuat secara sah yaitu berdasarkan syarat sahnya perjanjian, berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang

membuatnya. Perjanjian tersebut tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu.

Perjanjian terbentuk karena adanya pernyataan kehendak dari para pihak dan tercapainya kata sepakat di antara para pihak tersebut. Pernyataan kehendak dapat dilakukan dengan kata-kata lisan ataupun tertulis, sikap atau tindakan, singkatnya tanda-tanda atau simbol-simbol. Tanda atau simbol tersebut biasanya berupa kata-kata yang merupakan alat untuk menyatakan kehendak yang ditujukan untuk terjadinya suatu akibat hukum (Herlien Budiono, 2009: 123).

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

Pengertian perjanjian yang di rumuskan pada pasal 1313 KUHPdt terdapat ketentuan yang kurang tepat, karena ada beberapa kelemahan yang perlu di koreksi (Abdulkadir Muhammad, 2000:224). Kelemahan-kelemahan tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) *Hanya menyangkut sepihak saja*. Hal ini dapat di ketahui dari rumusan kata kerja “mengikatkan diri”, sifatnya hanya datang dari satu pihak saja, tidak dari kedua belah pihak. Seharusnya rumusan itu ialah “saling mengikatkan diri”, jadi ada consensus antara dua belah pihak.

- 2) *Kata perbuatan mencakup juga tanpa konsensus.* Dalam pengertian “perbuatan” termasuk juga tindakan penyelenggaraan kepentingan (zaakwaameming), tindakan melawan hukum (onrechtmatige daad) yang tidak mengandung suatu konsensus. Seharusnya dipakai istilah “persetujuan”.
- 3) *Pengertian perjanjian terlalu luas.* Pengertian perjanjian mencakup juga perjanjian kawin yang diatur dalam bidang hukum keluarga, padahal yang dimaksud adalah hubungan antara Debitur dan Kreditur mengenai harta kekayaan. Perjanjian yang diatur dalam buku III KUHPdt sebenarnya hanya meliputi perjanjian yang bersifat kebendaan, bukan bersifat kepribadian (personal).
- 4) *Tanpa menyebut tujuan.* Dalam rumusan pasal itu tidak disebutkan tujuan mengadakan perjanjian, sehingga pihak-pihak mengikatkan diri itu tidak jelas untuk apa.

Berdasarkan alasan-alasan di atas ini maka perjanjian dapat dirumuskan sebagai berikut :

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

1. Asas-Asas Perjanjian

Hukum perjanjian mengenal beberapa asas penting yang merupakan dasar kehendak pihak-pihak dalam mencapai tujuan. Beberapa asas tersebut (Abdulkadir Muhammad, 2000 : 225) antara lain :

- a) Asas Kebebasan Berkontrak

Mengandung arti bahwa setiap orang bebas mengadakan perjanjian apa saja, baik yang sudah diatur maupun yang belum diatur dalam undang-undang, asalkan tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan.

Para pihak yang membuat dan mengadakan perjanjian diperbolehkan untuk menyusun dan membuat kesepakatan atau perjanjian yang melahirkan kewajiban apa saja, selama dan sepanjang prestasi yang wajib dilakukan tersebut bukanlah sesuatu yang terlarang (Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, 2002 : 46).

b) Asas Pelengkap

Mengandung arti bahwa ketentuan undang-undang boleh tidak diikuti oleh para pihak dan membuat ketentuan sendiri. Apabila dalam perjanjian mereka tidak ditentukan lain maka berlakulah ketentuan undang-undang. Asas ini hanya mengenai hak dan kewajiban pihak-pihak saja.

c) Asas Konsensual

Mengandung arti bahwa perjanjian itu terjadi sejak tercapai kata sepakat (konsensus) antara pihak-pihak mengenai pokok perjanjian. Sejak saat itu perjanjian mengikat dan mempunyai akibat hukum.

Perjanjian terbentuk karena adanya perjumpaan kehendak (consensus) dari pihak-pihak. Perjanjian pada pokoknya dapat dibuat bebas tidak terikat bentuk dan tercapai tidak secara formil, tetapi cukup melalui konsensus belaka (Herlien Budiono, 2009:29).

d) Asas Obligator

Mengandung arti bahwa perjanjian yang dibuat oleh pihak-pihak itu baru dalam taraf menimbulkan hak dan kewajiban saja, belum memindahkan hak milik. Hak milik dapat berpindah apabila dilakukan dengan perjanjian yang bersifat kebendaan (*overeenkomst*) yaitu melalui penyerahan barang (*levering*).

2. Syarat-Syarat Sah Perjanjian

Perjanjian yang sah adalah perjanjian yang memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan oleh undang-undang. Perjanjian yang sah diakui dan diberi akibat hukum (*legally concluded contract*). Menurut ketentuan pasal 1320 KUHPdt segala perjanjian tunduk pada buku III KUHPdata, untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat :

- a) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya yaitu kedua subyek yang mengadakan perjanjian harus bersepakat atau setuju mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian yang diadakan tanpa adanya paksaan dan kekhilafan.

Kesepakatan dalam perjanjian merupakan perwujudan dari kehendak dua atau lebih pihak dalam perjanjian mengenai apa yang mereka kehendaki untuk dilaksanakan, bagaimana cara melaksanakannya, kapan harus dilaksanakan, dan siapa yang harus melaksanakan (Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, 2002 : 95).

- b) Cakap untuk membuat suatu perjanjian yaitu orang yang membuat perjanjian itu harus sudah dewasa, atau sudah kawin, atau sehat pikirannya atau tidak dibawah perwalian

- c) Mengenai suatu hal tertentu merupakan pokok perjanjian, objek perjanjian, prestasi yang wajib dipenuhi. Prestasi itu harus tertentu atau sekurang-kurangnya dapat ditentukan. Kejelasan mengenai pokok perjanjian atau objek perjanjian ialah untuk memungkinkan pelaksanaan hak dan kewajiban pihak-pihak (Abdulkadir Muhammad, 2000: 231).
- d) Suatu sebab yang halal yaitu harus halal, tidak dilarang undang-undang, tidak bertentangan dengan ketertiban umum, tidak bertentangan dengan kesusilaan masyarakat.

Dua syarat yang pertama dan kedua dinamakan syarat-syarat subjektif dari suatu perjanjian, karena mengenai orang-orangnya atau subjeknya yang mengadakan perjanjian. Apabila tidak kedua syarat tersebut tidak terpenuhi maka dapat dimintakan pembatalan. Sedangkan dua syarat yang terakhir dinamakan syarat-syarat objektif yang mengenai perjanjiannya sendiri oleh objek dari perbuatan hukum yang dilakukan, apabila kedua syarat ini tidak terpenuhi maka suatu perjanjian akan batal demi hukum, artinya suatu perjanjian yang dibuat dianggap tidak pernah ada.

3. Jenis-Jenis Perjanjian

Menurut Abdulkadir Muhammad (2000: 227), beberapa jenis perjanjian di uraikan berdasarkan kriteria masing-masing:

- a) Perjanjian timbal balik dan sepihak

Pembedaan jenis ini berdasarkan kewajiban berprestasi. Perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang mewajibkan kedua belah pihak berprestasi secara timbal balik, misalnya jual

beli atau sewa-menyewa. Perjanjian sepihak adalah perjanjian yang mewajibkan pihak yang satu berprestasi dan memberikan hak kepada pihak yang lain untuk menerima prestasi, misalnya perjanjian hibah atau hadiah.

b) Perjanjian bernama dan tak bernama

Perjanjian bernama adalah perjanjian yang sudah mempunyai nama sendiri, yang dikelompokkan sebagai perjanjian-perjanjian khusus dan jumlahnya terbatas, misalnya jual beli, pertanggungan, pengangkutan, melakukan pekerjaan dll, dalam KUPdt diatur dalam titel V s/d XVIII dan diatur dalam KUHD. Perjanjian tak bernama adalah perjanjian yang tidak mempunyai nama tertentu dan jumlahnya tidak terbatas.

c) Perjanjian obligator dan kebendaan

Perjanjian obligator adalah perjanjian yang menimbulkan hak dan kewajiban, misalnya dalam jual beli, sejak terjadi konsensus mengenai benda dan harga, penjual berhak atas pembayaran harga, pembeli berhak atas benda yang dibeli. Perjanjian kebendaan adalah perjanjian untuk memindahkan hak milik dalam jual beli, hibah, dan tukar-menukar. Sedangkan dalam perjanjian lainnya hanya memindahkan penguasaan atas benda (bezit), misalnya dalam sewa-menyewa, pinjam pakai, dan gadai.

d) Perjanjian konsensual dan real

Perjanjian konsensual adalah perjanjian yang terjadinya itu baru dalam taraf menimbulkan hak dan kewajiban saja bagi pihak-pihak. Tujuan perjanjian baru tercapai apabila ada

tindakan realisasi hak dan kewajiban tersebut. Perjanjian real adalah perjanjian yang terjadinya itu sekaligus realisasi tujuan perjanjian, yaitu pemindahan hak.

5. Akibat Hukum Perjanjian Sah

Menurut ketentuan Pasal 1338 KUHPdt, perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya, tidak dapat ditarik kembali tanpa persetujuan kedua belah pihak atau karena alasan-alasan yang cukup menurut undang-undang dan harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Melaksanakan apa yang menjadi hak di satu pihak dan kewajiban di pihak yang lain dari yang membuat perjanjian. Hakim yang berkuasa menyimpangi isi perjanjian bila bertentangan dengan rasa keadilan, sehingga agar suatu perjanjian dapat dilaksanakan harus dilandasi dengan prinsip itikad baik, prinsip kepatutan, kebiasaan, dan sesuai dengan undang-undang. Dimasukkannya itikad baik dalam pelaksanaan perjanjian berarti kita harus menafsirkan perjanjian itu berdasarkan keadilan dan kepatutan (Handri Raharjo, 2009: 58).

6. Hak Dan Kewajiban Para Pihak

Pengertian hak dan kewajiban yaitu, hak adalah sesuatu yang diperoleh dari pihak lain dengan kewenangan menuntut jika tidak dipenuhi oleh pihak lain sedangkan kewajiban adalah sesuatu yang harus dilaksanakan oleh pihak yang satu kepada pihak yang lain dengan pembebanan sanksi jika lalai atau dilalaikan (Abdulkadir Muhammad 1992: 11).

Pada perikatan yang timbul karena perjanjian, pihak-pihak dengan sengaja dan bersepakat saling mengikatkan diri dalam perikatan, yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi pihak-pihak. Hak

dan kewajiban itu berupa prestasi, debitur berkewajiban memenuhi prestasi dan kreditur berhak atas prestasi tersebut.

7. Wanprestasi

Wanprestasi berasal dari istilah dalam bahasa Belanda yaitu *wanprestatie*, yang artinya tidak melakukan suatu kewajiban yang telah diperjanjikan atau melanggar perjanjian yaitu melakukan atau berbuat sesuatu yang tidak boleh dilakukannya (Handri Raharjo, 2009:79). Ada tiga unsur yang menentukan kesalahan, yaitu:

- a. Perbuatan yang dilakukan Debitur dapat disesalkan Kreditur.
- b. Debitur dapat menduga akibatnya, dapat dibagi menjadi 2, yaitu:
Objektif sebagai manusia normal dan Subjektif sebagai seorang ahli.
- c. Debitur dalam keadaan cakap berbuat.

Dalam suatu perjanjian jika Debitur tidak melakukan apa yang dijanjikannya, maka dikatakan ia melakukan wanprestasi (prestasi buruk) yang pada kenyataanya dapat berupa empat macam wanprestasi :

- 1.) Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
- 2.) Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
- 3.) Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat;
- 4.) Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Hak-hak Kreditur jika terdapat wanprestasi (Mariam Darus Badruzaman, 2001:21) adalah sebagai berikut :

- 1.) Hak menuntut pemenuhan perikatan (*nakomen*);
- 2.) Hak menuntut pemutusan perikatan atau apabila perikatan itu bersifat timbal balik, menuntut pembatalan perikatan (*ontbinding*);
- 3.) Hak menuntut ganti rugi (*scade vergoeding*);
- 4.) Hak menuntut pemenuhan perikatan dengan ganti rugi;
- 5.) Hak menuntut pemutusan atau pembatalan perikatan dengan ganti rugi.

Ganti rugi (*scade vergoeding*) menurut Pasal 1244, Pasal 1245 dan Pasal 1246 KUHPerdara terdiri dari biaya, rugi dan bunga. Bentuk ganti rugi yang lazim digunakan adalah uang, pemulihan keadaan semula (*in natura*) dan larangan untuk mengulangi, apabila hal tersebut tidak ditepati dapat diperkuat dengan uang paksa, tetapi uang paksa bukan merupakan bentuk atau wujud dari ganti rugi. Untuk kerugian immateriil yaitu kerugian yang tidak dapat dinilai dengan uang dan bersifat tidak berwujud, misalnya idealisme, moral, dan lain-lain, hal ini tidak diatur dalam KUHPerdara namun diatur dalam yurisprudensi dan hal tersebut juga dapat diajukan sebagai tuntutan ganti rugi berdasarkan wujudnya (Handri Raharjo, 2009:85).

B. PT. Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir (JNE)

JNE merupakan perusahaan dalam bidang kurir ekspres dan logistik yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. Nama resmi adalah Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Tiki JNE) tetapi namanya telah

terkenal dengan nama JNE. Nama tersebut diambil dari Bahasa Sanskerta yang berarti "Jalur Nugraha Ekakurir". Perusahaan ini salah satu perusahaan kurir terbesar di Indonesia.

Pada tanggal 26 November 1990, H Soeprapto Suparno mendirikan perusahaan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir. Perusahaan ini mulai sebagai divisinya PT Citra Van Titipan Kilat (TiKi) yang bergerak dalam bidang internasional, dengan delapan orang dan kapital 100 miliar rupiah JNE memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan, impor kiriman barang, dokumen serta pengantarannya dari luar negeri ke Indonesia.

Pada tahun 1991, JNE memperluas jaringan internasional dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan-perusahaan kurir beberapa negara Asia (ACCA) yang pusatnya berada di Hong Kong yang kemudian memberi kesempatan kepada JNE untuk mengembangkan wilayah antaran sampai ke seluruh dunia.

Selama bertahun-tahun akhirnya TiKi dan JNE berkembang menjadi dua perusahaan yang punya arah diri sendiri, saat ini ke dua perusahaan menjadi bersaing, akhirnya JNE menjadi perusahaan diri sendiri dengan manajemen sendiri. JNE mengeluarkan logo sendiri agar membedakan dengan TiKi. JNE juga membeli gedung-gedung pada tahun 2002 dan mendirikan JNE Operations Sorting Center, kemudian gedungnya untuk pusat kantor JNE juga dibeli dan didirikan pada tahun 2004 dan dua-duanya berada di Jakarta.

Dengan lebih dari 50 kantor cabang dan lebih dari 150 depot pengantaran di berbagai kota di Indonesia, JNE dapat melayani tepat dan cepat pengelolaan logistik dan pengantaran bagi banyak

perusahaan terkemuka. Selain memiliki tim yang professional. JNE dapat melayani pelanggan dengan fleksibel sesuai kebutuhannya.

Kecepatan dan keamanan serta keakuratan kegiatan impor dan ekspor adalah jaminan JNE kepada pelanggan untuk keperluan jasa Kargo Laut dan Udara. Dengan jaringan luas dan strategis diberbagai negara, JNE memiliki sumber daya dan kemampuan menangani pengiriman kargo laut dan udara kemana saja setiap saat. Antisipasi dan persiapan proses kepabeanan telah ditangani sepenuhnya untuk menghindari keterlambatan. Pengalaman telah menjadikan JNE dipilih oleh berbagai institusi pemerintah dan non pemerintah untuk menangani distribusi dan kepabeanan untuk proyek-proyek mereka.

JNE memindahkan dokumen hingga paket besar ke berbagai tujuan di seluruh dunia dengan kecepatan dan kehandalan yang teruji, JNE juga melayani pengantaran khusus untuk kiriman peka waktu hingga tujuan akhir. Semua kiriman dimonitor setiap saat melalui program situs JNE oleh para tim JNE secara professional.

JNE menyediakan jasa perpindahan dan pengepakan barang seluruh isi kantor, pabrik, galeri atau rumah memindahkannya ke lokasi baru serta membuka pengepakan. JNE mengadakan kunjungan untuk mendiskusikan pengemasan, pengepakan serta pengaturan transportasi angkutan yang tepat sampai ke tujuan.

Pada tanggal 11 Desember 2008, pihak penyelenggara (Harian Bisnis Indonesia) memberikan anugerah terhadap produk asli Indonesia, dan dalam **kategori Jasa Kurir dan Logistik**, JNE memenangkan penghargaan ini dengan mengusung produk YES, Produk YES dinyatakan merupakan produk asli INDONESIA. Produk YES (Yakin Esok Sampai) merupakan produk

premium services JNE, dimana melayani Layanan Esok Sampai, dan di tambah lagi benefit lainnya yaitu apabila kiriman YES Tidak Esok Sampai, para customer mendapatkan garansi uang kembali. Penghargaan ini diharapkan dapat menjadi sarana guna mendukung Visi JNE yaitu **Menjadi Tuan Rumah Di Negeri Sendiri.**

C. Pengiriman Barang

1. Pengertian Pengiriman Barang

Pengiriman barang adalah pihak yang berkepentingan dan secara langsung terkait dalam perjanjian pengiriman barang, karena berkedudukan sebagai pihak dalam perjanjian. dalam KUHD tidak terdapat definisi secara umum mengenai pengiriman barang, tetapi dilihat dari perjanjian pengiriman barang, pengiriman barang adalah pihak yang mengikatkan diri untuk membayar provisi atas barang yang dikirim.

Pengirim barang dapat berupa manusia pribadi atau badan hukum. Pengirim barang adalah pemilik barang yang akan diangkat, atau berkedudukan sebagai pedagang dalam hubungan perjanjian jual beli dengan penerima barang. Menurut (Abdulkadir Muhammad, 1998:49) pengirim barang adalah mereka yang memenuhi kriteria berikut ini :

- a. pemilik barang yang berstatus pihak dalam perjanjian
- b. membayar biaya angkutan
- c. pemegang dokumen angkutan

2. Subyek Hukum Pengiriman Barang

Subyek hukum adalah pendukung hak dan kewajiban hukum. subyek hukum pengiriman barang (ekspedisi) adalah pendukung hak dan kewajiban dalam hubungan hukum pengiriman barang, mereka itu adalah pengirim, ekspeditur, pengangkut, dan penerima. Pihak-pihak yang berkepentingan ada yang secara langsung terikat dalam perjanjian ekspedisi, seperti pengirim dan pengangkut.

Ada juga pihak yang tidak terikat secara langsung dalam perjanjian pengiriman barang, karena bukan pihak dalam perjanjian melainkan bertindak atas nama atau bentuk kepentingan pengirim atau sebagai pihak ketiga yang demi kepentingan pengirim, seperti penerima yang memperoleh hak dalam perjanjian pengiriman barang (Abdulkadir Muhammad, 1991:33).

3. Penerima Barang

Penerima barang adalah pihak yang dituju oleh pengirim barang, dapat berbentuk perusahaan atau perorangan yang telah mengadakan perjanjian jual beli atau hanya kepentingan lainnya, misalnya kepentingan keluarga, dalam KUHD tidak terdapat definisi secara umum mengenai penerima barang. Dilihat dari perjanjian pengiriman, penerima barang adalah pihak yang tidak mengikatkan diri pada pengangkut, tetapi dapat saja telah mengadakan perjanjian bisnis dengan pengirim barang.

Penerima adalah mereka yang memenuhi kriteria berikut ini :

- a. perusahaan atau perseorangan yang memperoleh hak dari pengirim barang
- b. dibuktikan dengan penguasaan dokumen pengiriman atau angkutan
- c. membayar atau tanpa membayar biaya pengiriman atau angkutan

(Abdulkadir Muhammad, 1998:58)

4. Objek Hukum Pengiriman Barang

Objek adalah segala sesuatu yang digunakan untuk mencapai 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.

Berkaitan dengan perjanjian pengiriman barang, maka yang menjadi objek hukum pengiriman barang antara lain :

a. Barang Muatan (*cargo*)

Barang muatan yang dimaksud adalah barang yang sah dan dilindungi oleh undang-undang, dalam pengertian barang yang sah termasuk juga hewan. Dilihat dari cara menjaga dan mengurusnya (*custody and handling*), barang muatan dibedakan menjadi tiga golongan, yaitu :

- (1) Barang berbahaya (*dangerous cargo*) yang sifatnya mudah terbakar (*highly flammable*), mudah meledak (*highly explosive*), mudah pecah (*highly breakable*), mengandung racun (*poisonous*)
- (2) Barang dingin atau beku (*refrigerated cargo*) yang perlu diangkut menggunakan ruangan 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 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

Dalam semua undang-undang yang mengatur tentang angkutan, tidak dijumpai rumusan mengenai biaya angkutan, tetapi dilihat dari perjanjian ekspedisi/pengiriman, biaya angkutan adalah kontra prestasi terhadap penyelenggaraan urusan pengiriman barang yang dibayar oleh pengirim atau penerima kepada ekspediteur/pengiriman.

Menurut Undang-Undang Nomor 13 tahun 1992 tentang Perkeretaapian, Undang-Undang Nomor 14 tahun 1992 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan, Undang-Undang Nomor 15 tahun 1992 tentang Penerbangan, dan Undang-Undang Nomor 21 tahun 1992 tentang Pelayaran, semua biaya angkutan dibayar lebih dahulu, kecuali jika diperjanjikan lain. Dengan demikian, dasarnya adalah biaya angkutan dibayar lebih dahulu, sedangkan pembayaran kemudian adalah pengecualian. Pengaturan tarif biaya angkutan ditetapkan oleh Pemerintah dengan mengorientasikan kepada kepentingan dan kemampuan masyarakat luas.

Perhitungan jumlah biaya angkutan ditentukan oleh beberapa hal berikut ini :

- (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 menentukan juga 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)

c. Alat Pengangkut

Sebagai pengusaha yang menjalankan perusahaan ekspedisi/pengiriman, ekspediter berkewajiban mencari pengangkut yang baik bagi pengirim. dalam hal ini pengangkut memiliki alat pengangkut sendiri atau menggunakan alat pengangkut milik orang lain dengan perjanjian sewa.

D. Pengertian Perjanjian Pengangkutan

Pengangkutan merupakan serangkaian kegiatan (peristiwa) pemindahan barang dari satu tempat pemuatan ke tempat tujuan sebagai tempat penurunan penumpang/bongkaran barang muatan.

Rangkaian peristiwa pemindahan itu meliputi kegiatan:

1. Memuat penumpang atau barang ke dalam alat pengangkut;
2. Membawa penumpang atau barang ketempat tujuan; dan

3. Menurunkan penumpang atau membongkar barang di tempat tujuan (Abdulkadir Muhammad, 2008: 48).

Perjanjian pengangkutan merupakan perjanjian yang dibuat oleh pihak pengangkut dan pihak pengirim, untuk menyelenggarakan suatu pengangkutan. Dalam penelitian ini pengangkutan yang digunakan PT. JNE dalam pengiriman barang adalah pengangkutan multimoda. Pengangkutan multimoda merupakan salah satu jenis sistem pengangkutan yang diselenggarakan melalui beberapa macam moda angkutan dalam satu dokumen pengangkutan.

Menurut Abdulkadir Muhammad (2002:20), suatu perjanjian memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. subyek hukum, yaitu pihak-pihak sedikitnya dua orang;
2. konsensus, yaitu adanya persetujuan diantara pihak-pihak;
3. obyek, yaitu berupa barang atau jasa;
4. tujuan, yaitu apa yang menjadi tujuan dari perjanjian tersebut;
5. berbentuk lisan dan tulisan.

Menurut R. Subekti (1995:69), perjanjian pengangkutan yaitu suatu perjanjian dengan mana satu orang pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain, sedangkan pihak yang lainnya akan membayar ongkosnya. Perjanjian tersebut berlaku juga dalam pengangkutan multimoda.

E. Pengertian Tanggung Jawab

Menurut kamus umum bahasa Indonesia, tanggung jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatu, kalau ada suatu hal boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya. Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatannya yang disengaja maupun tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajibannya (Joko Tri Prasetya, 2004: 154).

Tanggung jawab menyangkut hubungan manusia dengan manusia, hubungan manusia dengan alam sekitar, ataupun hubungan manusia dengan tuhan. Dalam ketiga jenis hubungan tersebut terdapat kewajiban dan hak. Tanggung jawab muncul berkenaan dengan pemenuhan kewajiban, jadi tanggung jawab adalah:

- 1) Memenuhi segala kewajiban, memikul segala beban, menanggung segala akibat yang timbul dari perbuatan sendiri ataupun perbuatan orang lain, sesuai dengan norma kehidupan;
- 2) Rela mengabdikan dan berkorban karena sayang, senang, belas kasihan pada alam lingkungan, sehingga kelestariannya dapat dipelihara sesuai dengan norma kehidupan;
- 3) Pasrah mengabdikan, menyembah, dan memuja kepada tuhan sesuai dengan norma kehidupan beragama.

(Abdulkadir Muhammad, 2005: 157)

Tanggung jawab bersifat kodrati, artinya sudah menjadi bagian dari kehidupan manusia berbudaya (beradab) bahwa setiap manusia pasti dibebani tanggung jawab. Apabila tidak mau bertanggung jawab, ada pihak lain yang memaksakan tanggung jawab itu. Tanggung jawab dapat dilihat dari 2 (dua) sisi, yaitu dari sisi pihak yang berbuat dan dari sisi kepentingan pihak lain, dari sisi pihak yang berbuat, dia harus menyadari akibat dari perbuatannya, sehingga dia sendiri

pula yang harus memulihkan ke dalam keadaan baik, dari sisi pihak lain, apabila pihak yang berbuat tidak mau bertanggung jawab, pihak lain akan memulihkan, baik secara individual maupun secara kemasyarakatan.

Tanggung jawab adalah ciri manusia beradab. Manusia merasa dirinya bertanggung jawab karena dia menyadari akibat perbuatannya itu benar atau salah, baik atau buruk, patut atau tidak patut, dan bermanfaat atau merugikan bagi diri sendiri atau bagi orang lain. Manusia menyadari pula bahwa pengabdian dan pengorbanan kepada pihak lain juga diperlukan agar tercipta rasa kebersamaan, kesetiakawanan, dan kesimpatian. Agar kesadaran bertanggung jawab dapat tumbuh dan ditingkatkan, perlu ditempuh upaya pendidikan, penyuluhan, keteladanan, dan ketakwaan kepada Tuhan.

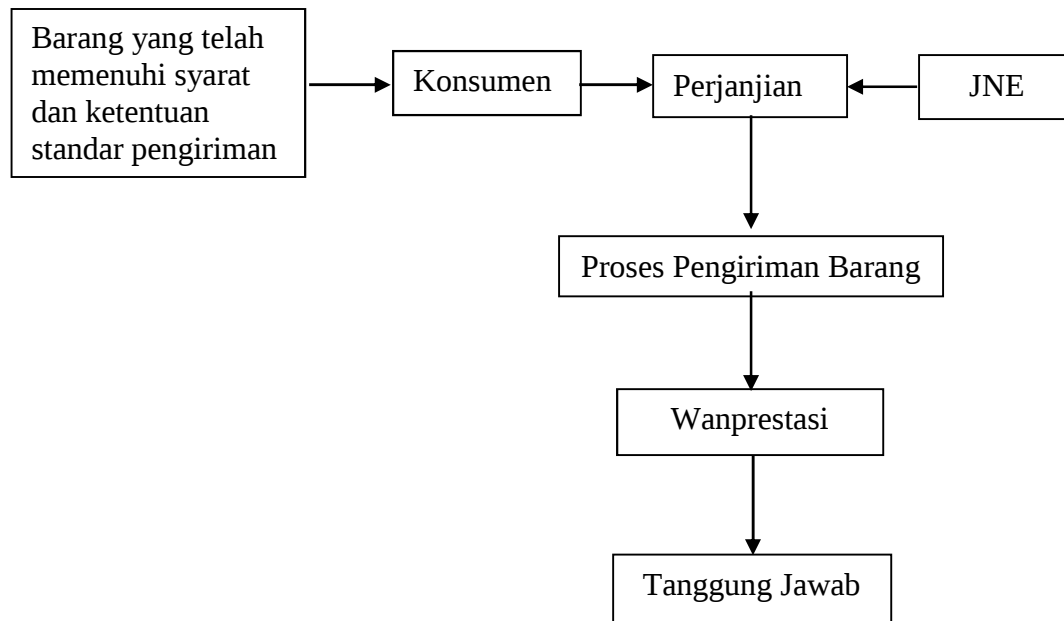
F. Pengertian Konsumen

Pasal 1 butir 2 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen diartikan setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dimasyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Istilah konsumen berasal dari bahasa Belanda yaitu Konsumenten. Konsumen dalam bahasa Indonesia berarti pemakai barang-barang hasil industri (Depatemen P dan K, 1990: 305).

Konsumen adalah setiap pengguna barang dan jasa untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga dan tidak untuk memproduksi barang atau jasa atau memperdagangkannya kembali (AZ Nasution, 1995: 37).

G. Kerangka Pikir



Berdasarkan kerangka pikir dari konsep di atas, maka secara singkat dapat diuraikan sebagai berikut:

Sebelum mengadakan perjanjian pengiriman barang, konsumen datang ke agen JNE dengan membawa sejumlah barang yang akan dikirim dan barang tersebut telah memenuhi syarat-syarat standar pengiriman JNE, lalu setelah barang tersebut memenuhi syarat standar pengiriman,

konsumen dan pihak JNE membuat perjanjian berdasarkan tanda bukti pembayaran pengiriman barang tersebut, yang telah di tandatangani oleh kedua belah pihak.

Setelah melalui beberapa proses pemeriksaan, barang akan segera dikirim ketempat tujuan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Apabila dalam pelaksanaan perjanjian tersebut mengalami wanprestasi, pihak JNE bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami pihak konsumen. Kedua belah pihak dapat menyelesaikan masalah tersebut sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Misalnya, apabila barang yang di kirim hilang atau rusak pihak JNE bertanggung jawab untuk mengganti barang yang hilang/rusak tersebut dengan barang yang sama.