

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah merupakan salah satu negara yang mengalami pertumbuhan ekonomi yang sangat cepat. Sebagai salah satu negara berkembang, Indonesia dapat dikatakan sebagai negara yang sangat tinggi nilai belinya oleh konsumen. Hal ini terbukti dengan dibukanya berbagai usaha jasa pengiriman barang di Indonesia. Perkembangan tersebut menjadikan masyarakat Indonesia sebagai salah satu konsumen terbesar di dunia, terutama juga karena populasi masyarakat indonesia yang sangat banyak.

Kemajuan teknologi tersebut, disisi lain menimbulkan dampak negatif yakni kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen berada pada sisi yang lemah. Konsumen menjadi korban pelaku usaha dalam meraup keuntungan yang sebesar-besarnya.¹ Masalah mengenai perlindungan konsumen merupakan hal yang selalu menarik untuk diperbincangkan.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) telah menjadi payung hukum yang memberikan perlindungan serta menimbulkan kesadaran baru terhadap konsumen agar sadar akan hak-hak yang dimilikinya, baik hak yang bersifat universal maupun hak yang bersifat spesifik dan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha yang bertanggung jawab (*caveat venditor*).²

Konsumen merupakan golongan yang rentan untuk dieksploitasi oleh pelaku usaha, karena itu diperlukan seperangkat aturan hukum yang tujuannya untuk melindungi konsumen.³

PT.Jalur Nugraha Ekakurir (selanjutnya disebut PT.JNE) adalah salah satu jasa pengiriman barang yang paling bergengsi dan dipercaya oleh masyarakat

¹Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000, h. 11-12

²Yusuf Shofie, *Kapita Selekta : Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008, h.42 dan lihat juga konsideran UUPK huruf d

³Munir Fuadi, *Pengantar Hukum Bisnis di Indonesia : Menata Hukum Bisnis di era Global*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2012, h.277

Indonesia, terutama bagi pemilik usaha yang sering mengirim barang ke berbagai pulau.

Jasa pengiriman ini sendiri mempunyai klausula baku tentang Standard-Syarat Pengiriman (selanjutnya disebut SSP) atau biasa disebut *Term and condition*, artinya setiap konsumen yang mengirim barang setuju akan syarat ketentuan yang diberikan oleh JNE. Salah satu isi klausula tersebut adalah tentang ganti rugi dari pihak JNE yakni :

- (1) JNE hanya bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami Pelanggan akibat kerusakan atau kehilangan dari pengiriman dokumen atau barang oleh JNE sepanjang kerugian tersebut terjadi ketika barang atau dokumen masih berada dalam pengawasan JNE, dengan catatan bahwa kerusakan tersebut semata-mata disebabkan karena kelalaian karyawan atau agen JNE.
- (2) JNE tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konsekuensi yang timbul akibat dari kejadian tersebut di atas, yaitu kerugian yang termasuk dan tanpa dibatasi atas kerugian komersial, keuangan atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal yang diluar kemampuan kontrol JNE atau kerugian atas kerusakan akibat bencana alam atau *Force Majeure*.
- (3) Nilai pertanggungjawaban JNE sesuai syarat dan kondisi pada klausula 7 ayat (1) di atas adalah dalam bentuk ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan dokumen atau barang yang nilainya tidak melebihi 10 (sepuluh) kali biaya kirim atau kesamaannya untuk kiriman tujuan dalam negeri Indonesia dan US\$100.00 (Seratus Dollar Amerika) untuk kiriman tujuan diluar Indonesia, per-kiriman. Penentuan nilai pertanggungjawaban JNE ditetapkan dengan mempertimbangkan nilai dokumen atau barang penggantinya pada waktu dan tempat pengiriman, tanpa menghubungkannya dengan nilai komersial dan kerugian konsekuensi seperti yang diatur dalam Klausula 7 ayat (2) di atas.⁴

SSP ini memang diciptakan untuk merugikan konsumen, tetapi pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata/ *Burgerlijk Wetboek* Nomor 23 Tahun 1847 (selanjutnya disebut BW) selalu melindungi pihak yang beritikad baik.

SSP ini bertentangan dengan pasal 7 UUPK tentang Kewajiban Pelaku Usaha yang harus memberikan pelayanan terbaik kepada Konsumen dan jika terjadi kerusakan atau kehilangan barang. Pelaku Usaha wajib untuk memberikan ganti rugi akibat pemanfaatan atau jasa yang diperdagangkan atau memberi ganti rugi apabila barang tersebut yang diterima oleh Konsumen tidak sesuai perjanjian.

⁴<http://www.jne.co.id/index.php?mib=berita.detail&id=2010072511150453&lang=IN>, diakses pada Hari Senin tanggal 14-09-2015.

Pelayanan dari PT.JNE sendiri mendapat kesan negatif dari salah satu konsumennya, yang menyatakan jika waktu penerimaan barang yang ia terima isinya rusak, dan pihak JNE tidak memberikan tanggapan positif kepada Konsumen dan membuatnya kecewa atas pelayanan jasa pengiriman barang ini.⁵

Sebagai jasa pengiriman barang terpercaya, ternyata jasa ini tidak terlepas dari berbagai permasalahan. Konsumen banyak mengajukan komplain terkait hilangnya barang pada saat pengiriman, salah satu kasus yang terkait adalah :

Saripul Achmad adalah salah satu konsumen yang menggunakan jasa PT.JNE untuk mengirim barang. Ia mengirim barang berupa alat elektronik yaitu Iphone 4s (1 buah) yang bernilai Rp.4.500.000 menggunakan paket YES (Yakin Esok Sampai) dari Bandung ke Jakarta pada hari Kamis tanggal 28-02-2013. 2 hari kemudian ia menerima telepon dari Jakarta bahwa Handphone tersebut belum sampai.

Akhirnya ia mendatangi kantor JNE Pusat di Bandung untuk menanyakan mengapa barang tersebut belum sampai juga, dan agen JNE mengatakan barang tersebut mungkin tertinggal di gudang dan belum dikirim disitu pula agen JNE mengatakan mohon bersabar dan beri waktu yaitu sekitar 14 hari kerja untuk mencari barang tersebut di gudang, jika barang ditemukan Saripul akan dihubungi untuk mengambil barangnya.

Pada hari Kamis, 14 Maret 2013 barang tersebut juga belum ditemukan, dan dinyatakan hilang oleh pihak JNE dan PT.JNE hanya bersedia mengganti rugi dengan harga Ongkos kirim x 10 (25.000 x 10 = Rp.250.000) sesuai dengan pasal 7 SSP PT.JNE. dan Saripul merasa pertanggungjawaban ganti rugi dari pihak JNE tidak sebanding dengan harga barang yang hilang.⁶

Pemenuhan hak konsumen yang diberikan oleh pihak PT.JNE bertentangan dengan pasal 4 huruf h UUPK yang menyatakan bahwa “Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

⁵http://www.kompasiana.com/forando_dedeng_s/ketika-hak-konsumen-diacuhkan-oleh-jne_54f91925a3331169018b469c. Diakses pada hari Selasa, tanggal 15-09-2015.

⁶ <http://cha2enwe.blogspot.com/2013/04/paket-hilang-di-jne.html?m=1>. Diakses pada hari Senin, tanggal 07-09-2015.

Pertanggungjawaban Pelaku Usaha yang tercantum dalam klausula PT.JNE juga tidak sesuai dengan pasal 19 ayat 1 UUPK yang menyatakan “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

Syarat dan ketentuan yang dibuat oleh jasa pengiriman PT.JNE ini jelas merugikan konsumen dan sekiranya PT.JNE bisa kehilangan kepercayaan dari pelanggan ataupun masyarakat yang sering menggunakan jasa pengiriman barang ini. Menyikapi dari segala aspek kerugian yang ditimbulkan oleh jasa pengiriman barang PT. JNE dan kasus di atas adalah salah satu konsumen yang merasa kecewa terhadap jasa pelayanannya dari sebuah perusahaan yang dipercaya oleh masyarakat. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti atau membahas hal ini secara lebih lanjut dalam skripsi yang berjudul **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AKIBAT HILANGNYA BARANG DALAM PENGIRIMAN OLEH JASA PT.JNE (PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR) MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999.**

1.2 Rumusan Masalah

Didasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang ingin diangkat adalah : Upaya hukum apakah yang dapat ditempuh oleh konsumen karena hilangnya barang dalam pengiriman melalui jasa PT.JNE ?

1.3 Tujuan Penelitian

A. Tujuan Akademis

Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Pelita Harapan Surabaya.

B. Tujuan Praktis

1. Untuk lebih mengetahui hak-hak Konsumen akibat hilangnya barang melalui jasa pengiriman PT. JNE.
2. Untuk mengetahui upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen, apabila terjadi kehilangan barang dalam jasa pengiriman tersebut.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari adanya penelitian ini adalah :

1. Memperluas pandangan dan pengetahuan tentang perlindungan hukum bagi konsumen akibat pelaku usaha yang tidak jujur untuk produksi barang dan atau jasanya yang menganggap bahwa klausula / perjanjian baku dapat melindunginya ketika terjadi kerugian terhadap konsumen yang menggunakan produk maupun jasa yang disediakan oleh para pelaku usaha dan membantu untuk konsumen lebih cermat memilih jasa maupun produk untuk menentukan pemilihan produk barang ataupun jasa yang memiliki kualitas dan kuantitas dalam pengerjaannya.
2. Dalam bermasyarakat pelaku usaha maupun konsumen harus tahu batas hak dan kewajibannya yang diatur dalam UUPK untuk jalannya sebuah usaha yang benar.

1.5 Metode Penelitian

a. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang dipergunakan dalam menyelesaikan skripsi ini adalah bersifat deksriptif analisis mengarah pada penelitian yuridis normatif, yaitu suatu penelitian yang dilakukan atau ditujukan hanya pada peraturan yang tertulis atau bahan hukum yang lain.⁷ Tipe penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini juga disebut hukum doktrinal yang artinya penelitian ini hukum yang tertulis dalam perundang-undangan (*law in book*) atau sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan perilaku yang dianggap pantas.⁸

b. Pendekatan Masalah

Pendekatan dalam masalah ini menggunakan pendekatan *statute approach* dan *conceptual approach*. *Statute approach* adalah pendekatan dengan mendasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku dan ada kaitannya dengan permasalahan yang dibahas. *Conceptual approach* adalah pendekatan dengan mendasar pada pendapat ahli hukum yang diperoleh dari buku-buku literatur.

c. Bahan Hukum

⁷Bambang Sunggono. *Metodologi Penelitian Hukum*. Raja Grafindo Persada. Jakarta, 2003.h. 32

⁸ Peter Mahmud, *Penelitian Hukum*, 2011,Kencana Prenada Media Grup, Jakarta,h.133

Bahan hukum primer : yang merupakan bahan hukum yang sifatnya mengikat, berupa peraturan perundang-undangan yang berlaku dan ada kaitannya dengan permasalahan yang dibahas, yaitu :

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Selanjutnya disebut UUD RI 1945)
- UUPK
- BW
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 59 Tahun 2002 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (selanjutnya disebut PP LPKSM).
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut PP BPSK)

Bahan hukum sekunder adalah yang erat kaitannya dengan bahan hukum primer karena bersifat menjelaskan, yang dapat membantu menganalisis dan karena bersifat menjelaskan, yang dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer antara lain, literatur, asas-asas, konsep, doktrin dan ilmu hukum (*jurisprudence*), serta karya ilmiah dari para sarjana.

d. Langkah Penelitian

1. Langkah Pengumpulan Bahan Hukum

Pengumpulan bahan hukum yang terkait dengan rumusan masalah dilakukan melalui studi pustaka, dengan inventarisasi, klasifikasi, dan sistematis. Langkah inventarisasi dengan mengumpulkan bahan hukum terkait melalui studi pustaka. Kemudian bahan-bahan itu diklasifikasikan berdasarkan kebutuhan untuk menganalisis rumusan masalah. Untuk mempermudah memahami bahan tersebut disusun secara sistematis.

2. Langkah Analisa atau Pembahasan

Mengingat metode penelitiannya adalah yuridis normatif, digunakan metode deduksi, dalam arti cara pemikiran/ logika yang berawal dari pengetahuan yang bersifat umum yang diperoleh dari ketentuan peraturan perundang-undangan, yang kemudian diimplementasikan pada rumusan masalah yang kemudian menghasilkan jawaban khusus. Untuk memperoleh jawaban benar dan logis digunakan beberapa penafsiran, yakni penafsiran sistematis dan penafsiran

otentik. Penafsiran sistematis adalah penafsiran dengan cara melihat susunan pasal yang berhubungan satu dengan yang lain yang ada di dalam undang-undang itu sendiri maupun pasal-pasal dari undang-undang yang lain untuk memperoleh pengertian yang lebih mantap, sedangkan penafsiran otentik adalah penafsiran yang pasti terhadap arti kata yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan itu sendiri.

1.6 Pertanggungjawaban Sistematis

Skripsi ini terdiri dari empat bab masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab guna memperjelas ruang lingkup dan cakupan permasalahan yang diteliti.

BAB I PENDAHULUAN Bab ini terdiri dari latar belakang yang memaparkan mengenai isu hukum yang diangkat dalam penelitian ini. Adapun isu hukum yang diangkat dalam penelitian ini mengenai jasa pengiriman yang tidak memenuhi kewajibannya terhadap konsumen yang telah diatur di dalam undang-undang yaitu pertanggungjawaban pelaku usaha dan pemenuhan hak konsumen. Atas dasar inilah perlu dikaji rumusan masalah sebagaimana yang telah dipaparkan di atas, kemudian bab ini juga mengemukakan tujuan dan metode penelitian yang menggunakan tipe penelitian yuridis normatif.

BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN DAN PELAKU USAHA di bab II ini terdiri dari 3 sub bab yang mengandung teori teori untuk memenuhi analisa bab selanjutnya, sub bab 2.1 adalah hak, kewajiban konsumen dan pelaku usaha, sub bab 2.2 pengertian klausula baku dan sub bab 2.3 tanggung jawab pelaku usaha menurut UUPK dan upaya hukum yang diajukan oleh konsumen untuk memenuhi haknya.

BAB III ANALISA KASUS PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT HILANGNYA BARANG DALAM PENGIRIMAN BARANG OLEH PT.JNE pada bab ini terdiri dari 2 sub bab, sub bab 3.1 dibahasnya mengenai kronologi kasus yang membahas kerugian yang dialami konsumen dan SSP JNE, dan sub bab 3.2 adalah analisa perikatan antara SSP PT.JNE dan konsumen serta tanggung gugat pelaku usaha dan upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen.

BAB IV PENUTUP Bab ini terdiri dari kesimpulan yang merupakan jawaban ringkasan atas rumusan masalah dan saran yang merupakan rekomendasi berupa preskripsi yang dapat diterapkan pada masa yang akan datang.