

PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN PENGANGKUT (JNE) TERHADAP KERUSAKAN BARANG SELAMA PROSES PENGANGKUTAN

Antonius Mario Pea Wukak*

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, Indonesia
antoniusmariowukak@gmail.com

Redemtus Deferetin Paldo Pone

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, Indonesia
paldopone23@gamil.com

Meryana Susi Paula Bere

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, Indonesia
meryanabere4@gmail.com

Stefanus Don Rade

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, Indonesia
stefanusdonrade@unwira.ac.id

ABSTRACT

In the current Indonesian society, examples of parties that provide services to transport or deliver goods are JNE, J&T, TIKI, Ninja Expres, Pos Indonesia and many more parties engaged in this field. In matters of implementation related to the performance of the transport agent (JNE) there are various provisions that regulate how the work procedures of the transport agent, namely JNE in these provisions the service users or consumers are also given various forms of compensation or in the form of liability to service users. The purpose of this research is to find out who or which parties are engaged or provide services in transportation or delivery and to find out how the work procedures of transportation agents. In this study the method used is normative because the object of research is about how the process of shipping goods by JNE agents, how the form of liability of JNE agents to the sender or recipient, and how the form of agreement between the sender and the transport agent. In the shipping process, it cannot be denied that there is damage to the goods sent through the JNE agent. In this case, there is insurance and compensation for the goods. . Based on these activities, there will be a legal relationship between the two that is binding, namely the so-called rights and obligations. The rights and obligations between service users and service providers (JNE) have been explicitly conveyed at the time of the agreement, where one of the main rights of service users or consumers is to get comfort, security, and safety in consuming goods and services while their obligation is to pay shipping money and the right of service providers is to get paid for shipments that have been made while their obligation is to send goods or files safely to their destination or to the recipient. Based on the research that has been done, the researcher knows about how the types of services and stages of delivery of goods from JNE to the recipient, how the transport agent or the sender of the goods is responsible for damage or negligence if things go wrong

and the procedures for agreement between the person or party sending the goods with the transport agent. From the results of the discussion above, it can be concluded that it is very important to know related to the provisions that should apply in the transportation / delivery activities.

Keywords: *Carrier Agent, Consumer, Rights and Obligations*

ABSTRAK

Di dalam lingkungan masyarakat Indonesia sekarang contoh pihak yang menyediakan jasa untuk mengangkut atau mengirimkan barang adalah JNE, J&T, TIKI, Ninja Expres, Pos Indonesia dan masih banyak lagi pihak yang bergerak dalam bidang tersebut. Dalam urusan pelaksanaan yang terkait dengan kinerja agen pengangkut (JNE) terdapat berbagai ketentuan yang mengatur bagaimana tata cara kerja dari agen pengangkut yakni JNE dalam ketentuan-ketentuan tersebut para pengguna jasa atau konsumen juga diberikan berbagai bentuk kompensasi atau berupa pertanggungjawaban kepada para pengguna jasa. Tujuan dari penelitian ini Untuk mengetahui siapa atau pihak mana saja yang bergerak atau menyediakan jasa dalam pengangkutan atau pengiriman dan untuk mengetahui bagaimana prosedur kerja dari agen-agen pengangkutan. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah normatif karena yang menjadi objek penelitian adalah tentang bagaimana proses pengiriman barang oleh agen JNE, bagaimana bentuk pertanggungjawaban agen JNE terhadap pengirim atau penerima, dan bagaimana bentuk kesepakatan antara pengirim dan agen pengangkut. Dalam proses pengiriman, tak dapat di pungkiri bahwa terdapat kerusakan terhadap barang yang dikirim melalui agen JNE. Menyikapi hal ini terdapat asuransi dan ganti kerugian terhadap barang tersebut. . Berdasarkan kegiatan tersebut maka akan timbulah hubungan hukum antara keduanya yang mengikat yakni disebut adanya hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban antara pengguna jasa dan penyedia jasa (JNE) telah disampaikan secara eksplisit pada saat telah terjadi kesepakatan, dimana salah satu hak utama dari pengguna jasa atau konsumen adalah mendapat kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa sedangkan kewajiban mereka adalah membayar uang pengiriman dan yang menjadi hak penyedia jasa adalah mendapat bayaran atas pengiriman yang telah dilakukan sedangkan kewajiban mereka adalah mengirimkan barang atau berkas dengan aman sampai ke tempat tujuan atau ke penerima. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka peneliti mengetahui tentang bagaimana jenis pelayanan dan tahapan pengiriman pengiriman barang dari pihak JNE kepada penerima, cara agen pengangkut atau pengirim barang dalam memberikan pertanggungjawaban terhadap kerusakan atau kelalaian bila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dan tata cara kesepakatan antara orang atau pihak yang mengirimkan barang dengan agen pengirim pengangkut. Dari hasil pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa sangat penting untuk diketahui terkait dengan ketentuan yang seharusnya berlaku dalam kegiatan pengangkutan/pengiriman.

Kata Kunci : Agen Pengangkut, Konsumen, Hak dan Kewajiban

PENDAHULUAN

Apabila berbicara tentang pengangkutan maka terlebih dahulu yang akan dilihat adalah apa yang dimaksudkan dengan pengangkutan barang berdasarkan Pasal 466 KUHD yang menyebutkan bahwa “Yang dimaksud dengan pengangkut adalah seseorang atau badan hukum yang berdasarkan suatu perjanjian berupa perjanjian charter waktu maupun perjanjian charter perjalanan ataupun perjanjian lainnya yang mengikat dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan melalui laut baik seluruhnya maupun untuk sebagiannya”. Dengan demikian berdasarkan pasal ini yang menjadi pengangkut bukan saja satu orang akan tetapi bisa saja beberapa orang ataupun badan hukum. Dari uraian ini dapat diambil suatu gambaran bahwa yang membuat perjanjian dengan pengangkut di sini bisa pemilik barang sebagai pengirim atau pihak ekspediter atas nama pengirim dengan pengangkut yang dikenal dengan istilah Perjanjian Pengangkutan. Perihal ekspediter ini diatur dalam buku BAB V bagian II pasal 86 sampai dengan Pasal 90 KUHD. Dalam Pasal 86 ayat (1) KUHD menetapkan bahwa “Ekspediter adalah orang yang pekerjaannya menyuruh orang lain untuk menyelenggarakan pengangkutan barang- barang dagangan dan barang-barang lainnya melalui daratan atau perairan”. (Stefanus Don Rade, 2022)

Pihak JNE dalam menjalankan bisnisnya bekerja sama berbagai pihak lain dalam mempermudah urusan pengangkutan. Sebut saja bekerja sama dengan pihak penerbangan untuk pengangkutan udara, pihak perkapalan untuk pengangkutan melalui jalur laut dan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pengangkutan darat.

Gabungan pulau-pulau besar dan kecil yang dikelilingi oleh lautan, menjadi potensi yang besar dalam menunjang pelaksanaan pengangkutan. Agar kegiatan pengangkutan dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien maka pemerintah dalam kebijakannya melakukan pembinaan-pembinaan dalam hal pelayanan pengangkutan agar tertib, teratur, aman dan lancar. Sesuai dengan wilayah di Indonesia yang terdiri darat, laut, udara, maka pengangkutan dapat dilakukan dengan menggunakan mobil, bus, kereta api, kapal laut maupun pesawat terbang. Hampir 95% kegiatan distribusi barang dan jasa dilakukan melalui laut karena lebih menguntungkan dibandingkan pengangkutan melalui darat ataupun udara. Hal ini dikarenakan dapat memuat barang dalam volume yang besar dengan biaya murah. Faktor ekonomis yang dikehendaki dalam angkutan laut harus dapat memenuhi persyaratan, yaitu kecepatan yang tinggi, daya muat yang besar, kemudahan dalam bongkar muat ataupun waktu perputaran kapal yang cepat. (Soemarmi, 2019)

PT. Jalur Nugraha Ekakurir merupakan perusahaan pengiriman barang milik swasta yang bergerak dibidang jasa. Banyaknya penduduk yang mengirim barang dari tempat yang jauh membuat jasa pengiriman barang ini menjadi sangat penting. Selama proses pengiriman barang terkadang tidak selalu berjalan dengan lancar, misalnya kemungkinan terjadinya bencana, baik yang berasal dari alam, perbuatan manusia maupun dari sifat barang itu sendiri. Masalah yang timbul dan menjadi

kendala dalam perusahaan pengiriman barang terjadi karena adanya kerusakan barang dalam proses pengiriman yang dilakukan oleh perusahaan tersebut maupun adanya keterlambatan pula dalam pengiriman yang mengakibatkan kerugian terhadap para pengirim.

Konsumen merasa dirugikan karena pihak penanggung jawab dari PT. JNE tidak memberi konfirmasi atas keterlambatan yang terjadi, selain keterlambatan PT. JNE juga sering tidak teliti dan hati-hati dalam pengiriman barang yang mengakibatkan hilang dan rusaknya paket barang. Oleh karena itu dalam pelaksanaan perjanjian pengiriman barang, tidak selamanya berjalan secara lancar. Adakalanya pihak-pihak tersebut tidak melaksanakan isi dari perjanjian atau wanprestasi baik yang dilakukan secara sengaja dan/atau kelalaian maupun karena keadaan memaksa dari pengangkut. Padahal, kewajiban dari pengangkut tersebut adalah bertanggung jawab atas keselamatan barang kiriman sampai tujuan penerima, yang mengakibatkan pemenuhan prestasi tidak dapat berjalan dengan baik mewajibkan kepada pihak perusahaan pengiriman barang untuk bertanggung jawab, akan tetapi sering terlihat dalam kehidupan sehari-hari adanya pihak perusahaan pengiriman barang yang tidak bertanggung jawab atas kelalaian yang dilakukan. (T. Prasetio, 2013)

Di dalam lingkungan masyarakat Indonesia sekarang contoh pihak yang menyediakan jasa untuk mengangkut atau mengirimkan barang adalah JNE, J&T, TIKI, Ninja Expres, Pos Indonesia dan masih banyak lagi pihak yang bergerak dalam bidang tersebut. Jasa pengangkutan barang salah satunya adalah jasa PT. JNE. JNE merupakan perusahaan dalam bidang kurir dan logistik, sebagai perusahaan jasa pengangkutan JNE mempunyai hak dan kewajiban terhadap paket dan barang yang akan dikirim oleh konsumen. Dalam urusan pelaksanaan yang terkait dengan kinerja agen pengangkut (JNE) terdapat berbagai ketentuan yang mengatur bagaimana tata cara kerja dari agen pengangkut yakni JNE dalam ketentuan-ketentuan tersebut para pengguna jasa atau konsumen juga diberikan berbagai bentuk kompensasi atau berupa pertanggungjawaban kepada para pengguna jasa. Salah satu penyedia jasa pengangkut/pengiriman barang atau dokumen menyediakan banyak kemudahan dan kelebihan dalam pemberian pelayanannya. Lajunya pertumbuhan teknologi, informasi dan komunikasi mengakibatkan eksistensi dari penyedia jasa pengangkutan/pengiriman JNE memiliki posisi yang cukup prima dalam mengirim/mengangkut barang atau dokumen ke tempat tujuan yang disampaikan atau yang diinginkan oleh pengirim. Sebuah tindakan memindahkan barang dari tempat asal ke tempat tujuan, dalam pelaksana pengiriman barang atau berkas pihak pengguna jasa mempercayakan barang atau berkasnya kepada agen pengangkut untuk diberikan kepada pihak penerima. Adanya hubungan hukum di antara pengirim dan pengangkut saat terjadinya pengangkutan atau pengiriman barang dari pengirim melalui jasa agen pengangkut kepada penerima, sebelumnya telah terjadi perjanjian antara agen pengangkut dan

pengirim telah dilakukan terlebih dahulu. Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang saling berjanji untuk melaksanakan suatu kegiatan dalam bentuk perjanjian berupa suatu rangkain perkataan yang diucapkan yang ditulis.

Perjanjian diatur dalam Pasal 1313 KUHPerdara, sedangkan perjanjian pengangkutan pengiriman merupakan hubungan antara kedua belah pihak baik pengirim barang atau pengguna jasa yang membayar biaya atau ongkos dan agen pengangkut yang mengikatkan diri untuk melaksanakan pengangkutan atau pengiriman barang atau berkas dari tempat asal ke tempat tujuan tertentu sebagaimana sudah disepakati bersama oleh kedua belah pihak. Hubungan hukum yang bersifat mengikat dan timbal balik di antara para pihak yang melahirkan hak dan kewajiban setelah terjadi perjanjian antara pengirim dan pengangkut JNE Express dalam melakukan pengangkutan atau pengiriman barang dan/atau berkas maka terjadilah hubungan hukum yang bersifat mengikat dan berkoorelasi di antara kedua belah pihak. Jika dalam pelaksanaan pemenuhan hak dan kewajiban, di antara pihak terdapat salah satu pihak yang melakukan kesalahan yakni menyimpang dari perjanjian tertulis, maka harus dipertanggungjawabkan oleh karena wanprestasi, pihak yang melakukan kesalahan harus bertanggungjawab berdasarkan hukum pada kesalahannya yakni mengganti kerugian, jika salah satu pihak melakukan kesalahan yakni menyimpang atau mentaati peraturan maka dapat dipertanggungjawabkan atas dasar perbuatan melawan hukum dikarenakan mungkin tidak memiliki itikad yang baik dan sikap kurang kehati-hatian. Dalam kegiatan pengangkutan/pengiriman pihak pengguna jasa dilindungi dengan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tepatnya pada bab 3 tentang hak dan kewajiban. Pasal 4 huruf a mengatakan, hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa.

Terkadang pihak agen pengangkut misalnya JNE juga melakukan penyimpangan atau melakukan suatu kelalaian yang dimana dari dampak tindakan tersebut merugikan konsumen atau pihak yang menggunakan jasa mereka seperti lama pengiriman barang yang tidak sesuai kesepakatan, terjadi kerusakan terhadap barang yang dikirim, dan tertukarnya barang yang dikirim. Berbagai bentuk tindakan penyimpangan dari pihak pengangkut juga dapat terjadi di setiap pihak atau badan yang menyediakan jasa pengangkutan. Di Kota Kupang, Provinsi NTT terdapat banyak pihak yang menyediakan jasa pengangkutan salah satunya adalah JNE. Dalam penelitian ini yang menjadi fokus pembahasan adalah tentang bagaimana pertanggungjawaban agen pengangkut terhadap konsumen apabila konsumen atau pengguna jasa mengalami kerugian khususnya di JNE di Kota Kupang tepatnya di Jln.Urip Sumoharjo No. 3B. Pertanggungjawaban agen pengangkut menjadi substansi utama yang ingin digali selain itu tentang bagaimana tata cara pengiriman barang dalam penelitian ini sehingga dapat memberi pengetahuan atau

informasi yang memadai kepada para masyarakat terkait dengan hal-hal yang perlu diketahui.

Rumusan masalah dapat dirumuskan berdasarkan latar belakang diatas yakni sebagai berikut: Bagaimana cara agen pengangkut atau pengirim barang dalam memberikan pertanggungjawaban terhadap kerusakan atau kelalaian bila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dan Bagaimana tata cara kesepakatan antara orang atau pihak yang mengirimkan barang dengan agen pengirim pengangkut.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah pendekatan normatif dilihat dari hasil pembahasan dapat disampaikan dalam penelitian ini adalah merujuk pada keberlakuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen UU No. 8 Tahun 1999 yang dapat digunakan sebagai rujukan bagi konsumen atau pengguna jasa dalam mendapat pertanggungjawaban dari agen pengangkut dalam hal ini adalah JNE.

HASIL DAN PEMBAHASAN

JNE menyediakan beberapa layanan pengiriman diantaranya:

1. Super Speed (SS): adalah layanan pengiriman barang dengan mengutamakan kecepatan dan penyampaiannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan atau disepakati.
2. Yakin Esok Sampai (YES): adalah layanan dengan kurun waktu keesokan harinya (termasuk minggu dan hari libur nasional). Estimasi pengiriman 1-2 hari.
3. Reguler (REG): adalah layanan pengiriman keseluruhan wilayah Indonesia, pengiriman hanya dilakukan pada jam kerja dari senin hingga sabtu. Hari minggu atau hari libur nasional tidak melakukan pengiriman. Estimasi pengiriman 1-7 hari.
4. Ongkos Kirim Ekonomi (OKE) adalah layanan pengiriman keseluh wilayah Indonesia, dengan tarif ekonomis waktu pengiriman lebih lama dari paket reguler. Hari sabtu minggu dan libur nasional tidak menerima pengiriman. Estimasi pengiriman 2-7 hari.

Tahapan pengiriman barang oleh JNE

1. Dimulai dari status "SHIPMENT RECEIVED BY JNE COUNTER OFFICER" yakni paket atau dokumen baru saja didaftarkan di kantor cabang Agen JNE. Kantor cabang Agen adalah tempat dimana pengguna jasa atau konsumen mulai memberikan paket dan membayar ke petugas JNE. Setelah terdaftar nantinya akan dilanjut ke tempat sorting center
2. Dilanjut dengan status "RECEIVED AT SORTING CENTER", paket dan dokumen sudah diterima disorting center yang terdekat dari kantor cabang atau agen.

3. Status “PROCESSED AT SORTING CENTER”, Setelah diterima di tempat sorting center, paket sudah selesai disortir dari mulai hingga diproses biasanya memakan waktu 1-3 jam. Kemudian paket akan dikirimkan ketempat Origin gateway.
4. jika sudah disorting barang akan dikirimkan ke gudang kota pengirim. Statusnya “RECEIVED AT ORIGIN GATEWAY” status tersebut artinya paket sudah diterima digudang yang masih berada di kota pengirim, yang nantinya akan siap dikirimkan ke gudang yang berada di kota tujuan.
5. Dari origin gateway paket akan dikirim ke kota tujuan dan jika diterima statusnunya seperti ini. “RECEIVED AT WAREHOUSE” status tersebut, status ini artinya paket sudah diterima di pusat gudang yang berada di kota tujuan bisa dilihat sendiri paket sudah sampai di gudang.
6. Jika sudah dari gudang, kemudian paket akan dikirim lagi ke tempat kantor JNE yang paling terdekat dengan alamat tujuan. “SHIPMENT FORWARDED TO DESTINATION” status tersebut artinya paket sedang dalam pengiriman kantor. JNE Jika sudah dari gudang, kemudian paket akan dikirim lagi ke tempat kantor JNE yang paling terdekat dengan alamat tujuan. “SHIPMENT FORWARDED TO
7. DESTINATION” status tersebut artinya, paket sedang dalam proses pengiriman ke kantor JNE. Status “RECEIVED AT INBOUND STATION [BDO, KP MAJASETRA]”, artinya paket sudah diterima di tempat kantor JNE yang paling dekat dengan alamat tujuan. Jarak antara kelurahan Majasetra dan Majalaya jaraknya cukup dekat, jadinya dari gudang pusat yang berada di Kota Bandung paket dikirimkan terlebih dahulu ke kantor JNE Majasetra.
8. Jika paket sudah berada di kantor JNE terdekat, biasanya kurir akan memulai pengiriman ke alamat tujuan, yang nantinya akan berstatus “WITH DELIVERY COURIER [BANDUNG]”
9. Setelah status “With delivery courier” Anda tinggal menunggu kurir datang hingga sampai ke alamat Anda. Jika alamat tujuannya kantor pekerjaan, tinggal menitip pesan kepada rekan kerja, dan jika alamatnya di rumah, bisa menunggu atau menyuruh kerabat terdekat untuk menerimanya.

Pertanggungjawaban terhadap kerusakan atau kelalaian bila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan

Setiap usaha pasti memiliki resiko dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya, begitu pula dengan usaha bongkar muat barang angkutan laut yang memiliki resiko yang tinggi dalam pelaksanaan kegiatannya, dalam praktek di lapangan kerusakan barang dalam proses bongkar muat barang masing sering terjadi dan menimbulkan kerugian yang tidak sedikit. Pemilik barang yang tidak mau terima dengan kejadian tersebut melakukan claim dan meminta ganti kerugian atas kerusakan barang- barang tersebut. Timbulnya claim dari pemilik barang berupa kerusakan barang, penting di perhatikan oleh para pihak yang terlibat dalam

proses pengangkutan untuk dapat menentukan pihak mana yang benar-benar bertanggung jawab terhadap tuntutan ganti rugi atas kerusakan barang tersebut. Ada aturan yang dapat digunakan mengenai pertanggungjawaban dan perselisihan pengangkutan laut dalam kegiatan bongkar muat barang yaitu KUHPerdata, KUHD, UU NO. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran dan sumber hukum internasional United Nation Convention The Carriage of Goods by Sea (The 1978 Hamburg Rules) sedangkan Indonesia belum meratifikasi Konvensi Hamburg 1978 hingga saat ini. (Stefanus Don Rade, 2022)

Dalam proses pengiriman, tak dapat di pungkiri bahwa terdapat kerusakan terhadap barang yang dikirim melalui agen JNE. Menyikapi hal ini terdapat asuransi dan ganti kerugian terhadap barang tersebut.

a. Asuransi

- 1) Barang atau dokumen yang mempunyai harga/nilai diatas 10(sepuluh) kali biaya kirim disarankan untuk diasuransikan oleh pengirim.
- 2) Perhitungan besaran nilai premi dan klaim barang atau dokumen yang dikirimkan diatur terpisah dari SSP ini.
- 3) Asuransi hanya diberikan oleh JNE berdasarkan instruksi dari pengirim kepada JNE secara tertulis.

b. Ganti Rugi

- 1) JNE bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh pengirim akibat keterlambatan, kerusakan, kehilangan, atau kesalahan dalam pengiriman kiriman yang timbul akibat kelalaian JNE.
- 2) Tanpa mengesampingkan ketentuan lainnya yang diatur dalam SSP, JNE tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konsekuensi yang timbul akibat dari kejadian tersebut diatas, yaitu yang termasuk dan tanpa dibatasi atas kerugian komersial, keuangan dan kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal yang diluar kemampuan pengawasan JNE atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk atas kerusakan akibat keadaan kahar dan sebab lainnya yang terjadi diluar kemampuan JNE.
- 3) Jaminan pemberian ganti rugi atas kerusakan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman kiriman yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan JNE, paling tinggi 10 (sepuluh) kali tarif pengiriman atau pengiriman domestik atau paling tinggi 100 USD untuk pengiriman internasional kecuali kiriman yang diasuransikan.
- 4) Jaminan pemberian ganti rugi atas keterlambatan kiriman hanya dapat diberikan kepada pengguna layanan YES dan/atau *super speed*.
- 5) Jaminan pemberian ganti rugi atas keterlambatan kiriman dengan menggunakan layanan YES dan/atau *super speed* dalam pengiriman

kiriman yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan JNE adalah berupa pengembalian Tarif pengiriman kepada pengirim.

Tata cara kesepakatan antara orang atau pihak yang mengirimkan barang dengan agen pengirim pengangkut

Perjanjian pengangkutan barang tidak semata-mata mengikat kepada pengirim atau pengangkut tetapi juga pada penghantar karena setelah barang diterima kepada penerima maka sejak saat itu timbul hubungan hukum antara pengirim, pengangkut, penghantar, dan penerima. Terjadinya perjanjian antara pengangkut dan penghantar, penghantar dengan pengirim barang maupun penerima maka lahirlah hak dan kewajiban diantara para pihak. Secara teoritis, perjanjian pengangkutan merupakan suatu perikatan dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain sedangkan pihak lainnya, menyanggupi untuk membayar ongkosnya

Kewajiban pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari satu tempat ketempat tertentu dengan selamat. Kewajiban penghantar adalah mengirimkan barang dari pengirim melalui pengangkutan baik darat, laut, dan udara untuk diserahkan kepada penerima. Kewajiban pengirim adalah membayar biaya angkutan. Kewajiban penerima adalah menerima barang yang telah dikirim oleh pengangkut dalam keadaan baik dan layak dengan tepat waktu.

Dalam proses penyelenggaraan pengiriman, maka harus didahului oleh suatu perjanjian. Perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan pengirim disebut perjanjian pengangkutan. Perjanjian pengangkutan merupakan persetujuan timbal balik, dimana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang ke tempat tujuan tertentu, sedangkan pihak lainnya (pengirim, penerima, atau penumpang) berkeharusan untuk menunaikan pembayaran biaya tertentu untuk pengangkutan tersebut. (T. Prasetyo, 2013)

Antara pengirim, pihak JNE dan penerima perlu memperhatikan standar atau syarat dalam proses pengiriman barang. Hal ini penting guna meminimalisir potensi munculnya kesalahan dalam proses pengiriman barang.

Seluruh transaksi sehubungan dengan layanan pengiriman dilakukan berdasarkan syarat dan ketentuan yang diatur dalam SSP ini dan *standard operating procedure* yang berlaku.

a. Layanan pengiriman JNE terdiri dari :

- 1) Layanan pengiriman berdasarkan sistem pembayaran
 - a. Layanan pengiriman *Cash Basis* dan layanan pengiriman *postpaid*.
- 2) Layanan pengiriman berdasarkan jangka waktu pengiriman
 - a. Layanan pengiriman JNE berdasarkan jangka waktu pengiriman sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh JNE.

- b. Layanan pengiriman berdasarkan jangka waktu pengiriman yang akan tunduk pada jarak, ketersediaan dan dukungan fasilitas dari tempat asal pengiriman ke tempat tujuan pengiriman.
- c. Ketentuan lain yang belum diatur dalam SSP ini, akan dibuat dan diatur dalam perjanjian tersendiri secara tertulis.

Lebih lanjut untuk pihak JNE sendiri berhak atas pemeriksaan barang yang akan dikirimkan. Hal ini penting dilakukan untuk menghindari barang-barang yang tidak layak dan tidak memenuhi kriteria sebagai barang yang dapat dikirim melalui pihak JNE.

Dalam melakukan kiriman JNE berhak:

- 1) Memeriksa kesesuaian antara isi kiriman dengan informasi yang disampaikan oleh pengirim terkait isi kiriman.
- 2) Melakukan pemeriksaan dan menilai kelayakan kemasan kiriman.
- 3) Menolak kiriman yang dinilai oleh JNE tidak memiliki kelayakan kemasan sesuai dengan kebijakan standar JNE dan peraturan perundangan yang berlaku.
- 4) Menolak kiriman yang sama tidak sesuai antara pernyataan isi kiriman dengan isi fisik kiriman.

Berkaitan dengan ketentuan-ketentuan diatas pihak JNE tidak memiliki tanggung jawab terhadap isi kiriman yang tidak sesuai dengan keterangan yang diberikan oleh pengirim hal ini mencakup barang-barang yang dilarang dan tidak sesuai dengan peraturan perundang-undang. Adapun penting bagi pengirim mencantumkan informasi data mengenai identitas pengirim dan identitas penerima (nama, alamat, kota, kecamatan, Kelurahan, kode pos, dan nomor telepon).

Berikut adalah barang-barang yang dilarang dalam proses pengiriman oleh JNE:

- 1) JNE tidak menerima yang dilarang sebagaimana diatur dalam SSP ini, kecuali diatur secara khusus dan terpisah dari SSP ini.
- 2) JNE tidak menerima dan berhak menolak untuk melakukan pengiriman atas kiriman yang dilarang berdasarkan ketentuan JNE dan perundangan yang berlaku di Republik Indonesia, seperti: barang berbahaya yang mudah meledak atau terbakar, narkoba, psikotropika, senjata api, senjata tajam, emas, perangkai, barang curian, cek bilyet giro, uang tunai, *money order*, *traveller's cheque* benda yang melanggar kesusilaan dan/atau barang lainnya yang menurut perundang-undang dinyatakan sebagai barang terlarang.
- 3) Pengirim membebaskan JNE apabila terjadi kerugian dan/atau biaya yang timbul termasuk tuntutan hukum, yang diakibatkan karena kelalaian dan kesalahan pengirim yang timbul akibat tidak mematuhi ketentuan poin pertama dan kedua.

- 4) JNE berhak untuk mengambil langkah yang dianggap perlu, segera setelah mengetahui adanya pelanggaran terhadap poin ini.

KESIMPULAN

Kegiatan pelaksanaan pengiriman/pengangkutan barang dan dokumen disediakan oleh banyak jasa pengangkut yang salah satunya adalah JNE dimana dengan keberadaan penyedia jasa (JNE) tersebut memudahkan masyarakat dalam mengirimkan barang atau dokumen. Kegiatan tersebut terjadi berdasarkan kesepakatan antara pengguna jasa dan penyedia jasa (JNE), kesepakatan inilah yang menjadi dasar terjadinya kegiatan pengiriman/pengangkutan apabila setelah terjadi kesepakatan antara dua pihak yakni agen JNE dan pengirim terkait dengan berbagai ketentuan yang disampaikan, maka terjadilah kegiatan pengangkutan. Berdasarkan kegiatan tersebut maka akan timbulah hubungan hukum antara keduanya yang mengikat yakni disebut adanya hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban antara pengguna jasa dan penyedia jasa (JNE) telah disampaikan secara eksplisit pada saat telah terjadi kesepakatan, dimana salah satu hak utama dari pengguna jasa atau konsumen adalah mendapat kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa sedangkan kewajiban mereka adalah membayar uang pengiriman dan yang menjadi hak penyedia jasa adalah mendapat bayaran atas pengiriman yang telah dilakukan sedangkan kewajiban mereka adalah mengirimkan barang atau berkas dengan aman sampai ke tempat tujuan atau ke penerima. Apabila terjadi penyimpangan atau kesalahan dari salah satu pihak maka sudah menjadi barang tentu untuk melaksanakan tanggung jawab terlebih khusus dalam penelitian ini juga memfokuskan pada bagaimana cara agen pengangkut memberikan pertanggungjawaban terhadap kerusakan atau kelalaian bila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dalam proses pengiriman barang oleh agen pengangkut atau pengirim, oleh karena itu sangat penting untuk diketahui terkait dengan ketentuan yang seharusnya berlaku dalam kegiatan pengangkutan/pengiriman.

Saran

Diharapkan bagi penyedia jasa atau agen pengangkut untuk lebih pemahaman kepada para pengguna jasa terkait dengan tata cara pembuatan kesepakatan, tata cara pengiriman barang serta hak dan kewajiban yang dimiliki dari pengguna jasa. Hal ini menjadi penting untuk menciptakan kejelasan dalam artian sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan menjadi keharusan bagi penyedia jasa untuk menjalankan kegiatan pengangkutan sesuai norma yang berlaku (UU Perlindungan Konsumen, KUHPerdara). Bagi masyarakat diharapkan untuk berhati-hati dan bijak ketika ingin menggunakan penyedia jasa pengiriman barang (JNE) sebagai bentuk pencegahan terhadap hal-hal yang dapat merugikan pengguna jasa atau konsumen dalam artian masyarakat harus memahami berbagai bentuk ketentuan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Maeka S. 2018. *Pertanggungjawaban Perwakilan Ekspedisi Atas Kerugian Yang Ditimbulkannya Terhadap Pemilik Barang*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Hukum. Universitas Quality: Medan
- Purwanto, R.F.I. 2018. "Tanggung Jawab Hukum Antara J&T Express Dan Pengirim Dalam Melakukan Pengiriman Barang." *Jurnal Hukum Pengangkutan*
- Rade, S. D. & Uba, E. "Pertanggungjawaban Perdata Perusahaan Bongkar Muat Dalam Pelaksanaan"
- Soemarmi, Amiek, Indarti, Erlyn, Pujiyono, Pujiyono, & Diamantina, Amalia. (2019). Konsep Negara Kepulauan dalam Upaya Perlindungan Wilayah Pengelolaan Perikanan Indonesia. *Masalah-Masalah Hukum*, 48(3), 241–248.
- T. Prasetyo, M. Handono, E. Wahjuni. "Tanggung Jawab PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Indonesia Akibat Kerusakan Barang Dalam Pengangkutan Jasa Pengiriman"

Peraturan Perundang-undangan:

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Website:

<http://scholar.unand.ac.id/63930/>

<https://www.teknosid.com/info-pilihan/tahap-dan-proses-pengiriman-paket-jne>

R, Subekti. 2016. "Pengertian Perjanjian" Diakses pada 06 Juni 2023 dari

<https://dspace.uui.ac.id>

<https://www.jne.co.id/id/produk-dan-layanan/jne-express/syarat-dan-ketentuan-pengiriman>