

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Proses pengiriman barang adalah proses yang sudah menjadi kebutuhan bagi semua kalangan masyarakat Indonesia, mulai dari kalangan ibu rumah tangga, pelaku bisnis, hingga perusahaan-perusahaan besar di tanah air, Tingginya kebutuhan melakukan pengiriman barang disebabkan salah satunya oleh maraknya penjualan *online* serta pengiriman dokumen dokumen yang dilakukan baik oleh perorangan ataupun suatu perusahaan.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman baik berupa barang ataupun dokumen-dokumen adalah Jalur Nugraha Ekakurir atau biasa dikenal dengan JNE. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan suatu perusahaan swasta bukan badan usaha milik negara dalam jasa pengiriman barang yang mampu menjangkau sampai ke pelosok negeri serta memiliki kepercayaan baik dalam keamanan barang, harga yang terjangkau, mudah, cepat, efektif serta efisien.<sup>1</sup>

Namun demikian dalam proses pengiriman barang yang dilakukan JNE terhadap barang konsumen tidaklah selamanya berjalan dengan sempurna,

---

<sup>1</sup> Jurnal *Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang* Jurnal Ilmiah Unnes Law, Vol 2, No 2, Simamora

terkadang banyak faktor yang mempengaruhi JNE dalam melakukan proses pengiriman barang. Banyak masyarakat yang melakukan *complain* terhadap jasa pengiriman JNE karena faktor keterlambatan sampainya barang, barang tidak utuh (rusak), hingga barang hilang. Untuk mengantisipasi permasalahan yang merugikan konsumen, pemerintah dari dulu sudah mengeluarkan UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Artinya bahwa setiap pelaku usaha yang merugikan konsumen maka konsumen dapat menggugat apa yang telah dirugikannya.<sup>2</sup>

Dalam proses jasa pengiriman tidak selamanya kesalahan itu disebabkan oleh pelaku usaha saja tetapi kesalahan itu justru muncul dari konsumen. Salah satu contoh kasus pada salah satu jasa pengiriman barang yang ada di kota Bandung yang kesalahan itu muncul dari konsumen ketika konsumen melakukan perbuatan curang dalam hal memberikan kesaksian palsu terhadap barang atau dokumen yang akan dikirim.<sup>3</sup>

Setiap barang atau dokumen yang dikirim lewat pengiriman barang bersifat rahasia, artinya bahwa barang itu tidak boleh dibuka (dibongkar) oleh pihak pengirim barang, akan tetapi ketika barang yang akan dikirim itu tidak sama (bertolak belakang) dengan kesaksian konsumen maka dalam hal ini konsumen telah melakukan perbuatan curang dengan melakukan kesaksian yang tidak benar. Oleh karenanya kesaksian palsu terhadap barang atau dokumen yang

---

<sup>2</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta halaman 42

<sup>3</sup> <https://elitasuratmi.wordpress.com/2013/02/11/kejahatan-konsumen/>

dilakukan oleh konsumen dapat mengakibatkan bahaya bagi pelaku usaha dalam melakukan pengiriman barang.<sup>4</sup>

Tidak dapat dipungkiri bahwa tidak hanya konsumen saja yang harus dilindungi tetapi pelaku usaha pun harus dilindungi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Perundang-undangan yang mengatur mengenai pelaku usaha dan konsumen adalah Undang-undang NO. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK).

Dari uraian di atas yang menjadi latar belakang permasalahan pembahasan skripsi ini tentang hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen yang berjudul *“Perlindungan Hukum Terhadap PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bandung Pusat Dalam Jasa Pengiriman Barang”*.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, penulis mencoba menguraikan beberapa permasalahan sekaligus pembahasan mengenai permasalahan yang akan diteliti, yaitu :

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam jasa pengiriman barang atas konsumen yang melakukan perbuatan curang?
2. Upaya apa yang dilakukan PT. Jalur Nugraha Ekakurir dalam mengatasi perbuatan curang atas konsumen dalam memberikan kesaksian palsu pengiriman barang ?

---

<sup>4</sup> <https://elitasuratmi.wordpress.com/2013/02/11/kejahatan-konsumen/>

### **C. Tujuan Penelitian**

Penulisan ini secara umum bertujuan untuk memenuhi kewajiban sebagai mahasiswa Fakultas Hukum yang akan menyelesaikan pendidikan guna memperoleh gelar Sarjana Hukum, sedangkan jika dilihat dari rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Mengetahui perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam jasa pengiriman barang oleh konsumen yang melakukan perbuatan curang.
2. Mengetahui upaya yang dilakukan PT. Jalur Nugraha Ekakurir dalam mengatasi perbuatan curang atas konsumen dalam memberikan kesaksian palsu pengiriman barang.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Secara teoritis

Melatih kemampuan penulis untuk melakukan penelitian secara ilmiah dan merumuskan hasil-hasil penelitian tersebut ke dalam bentuk tulisan.

- a. Menerapkan teori-teori yang telah diperoleh dari bangku perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan menghubungkannya dengan praktek di lapangan.
- b. Untuk memperkaya ilmu pengetahuan di bidang hukum pada umumnya maupun di bidang keperdataan dan hukum ekonomi pada khususnya, yakni dengan mempelajari literatur-literatur yang ada

dan dikombinasikan dengan perkembangan hukum yang timbul di masyarakat.

## 2. Secara Praktis

Manfaat dari hasil penelitian ini akan menambah khasanah kepustakaan dan bahan bacaan mengenai hukum perlindungan pelaku usaha guna perkembangan hukum perlindungan pelaku usaha di Indonesia di kemudian hari.

3. Manfaat praktis bagi masyarakat dan perusahaan adalah memberikan pengetahuan yang jelas tentang perlindungan hukum terhadap para pelaku usaha mengenai pengiriman barang khususnya melalui PT. Jalur Nugraha Ekakurir.