

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Perkembangan pasar bebas semakin hari semakin meningkatkan kebutuhan layanan yang lebih praktis dan efisien termasuk di bidang jasa pengiriman dan pengangkutan. Sebab kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan jasa tersebut terus berkembang. Hal ini sejalan dengan tingginya tingkat mobilitas penduduk, lalu lintas uang dan barang dalam arus perdagangan, serta semakin pesatnya persaingan bisnis¹. Banyaknya masyarakat yang membutuhkan layanan yang cepat dan praktis dari satu tempat yang satu ke tempat yang lain membuat jasa pengangkutan dan pengiriman menjadi begitu penting dikalangan masyarakat.

Kebutuhan seseorang selaku konsumen, terhadap jasa pengiriman saat ini sangatlah tinggi. Oleh sebab itu, untuk memenuhi tingginya kebutuhan masyarakat akan pengiriman barang, saat ini banyak lahir perusahaan jasa yang bergerak di bidang pengiriman barang terkait pemesanan konsumen yang menyebabkan mereka harus terus bersaing untuk mendapatkan pelanggan². Salah satu diantaranya adalah PT JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) yang bergerak khusus di pengangkutan barang.

PT JNE tersebut berdiri sejak Tahun 1990. Jasa yang ditawarkan tidak hanya untuk pengiriman barang dalam negeri, tetapi juga keluar negeri.

¹ Hermawan Lumba, 2014, Pertanggung Jawaban Perusahaan Ekspediter Kepada Konsumen Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, h 71

² Munir Fuady. 2005. Pengantar Hukum Bisnis. Jakarta. Penerbit PT Citra Aditya Bakti. Hal. 227

Beberapa produk dan layanan yang diberikan diantaranya adalah menyediakan jasa kurir express, logistic. Jaringan PT JNE yang luas dan layanan yang profesional telah membantu dalam pendistribusian produk dan meningkatkan daya saing dalam pemasaran³.

Tingginya tingkat persaingan membuat pelayanan jasa pengiriman barang yang diberikan PT JNE semakin beragam dan inovatif. Hal ini dikarenakan *brand trust* dan loyalitas pelanggan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan⁴. Untuk itu perusahaan mengembangkan strategi pemasaran seperti harga yang terjangkau, customer service yang sigap dalam melayani pelanggan, serta jaminan pada resiko kehilangan atau kerusakan pengiriman paket guna menjaga loyalitas pelanggan. Oleh karenanya PT JNE melalui jajaran/manajemen berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk semua pelanggannya. Dimana telah dijelaskan dalam UU No.22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan pada bagian kesebelas.

Salah satu faktor terpenting yang harus diperhatikan oleh perusahaan pengangkutan sejenis JNE adalah kepercayaan pelanggan⁵. Sebagian besar pelanggan menggunakan jasa JNE karena mereka percaya bahwa barang atau kiriman yang mereka kirim melalui jasa JNE akan sampai dengan selamat di tempat tujuan. Mereka mengharapkan banyak kemudahan saat memilih untuk menggunakan jasa dari perusahaan ini. Tanggung jawab sangat penting bagi perusahaan angkutan, terutama yang bergerak dalam pengiriman paket

³www.jne.co.id diakses pada hari Selasa tanggal 14 November Pukul 12.:30 WIB

⁴Ibid.

⁵Ibid.

barang. Dalam melaksanakan kewajibannya untuk mengantarkan paket barang pesanan. Oleh karenanya perlindungan konsumen menjadi yang utama dalam jasa pengiriman barang.

Salah satu contohnya adalah konsumen PT JNE cabang Kraksaan yaitu menurut keterangan dari salah satu pegawai yang bernama Mufid, meskipun jumlahnya tidak banyak tetapi dalam jangka satu tahun terdapat paket yang rusak maupun yang hilang⁶. Barang-barang tersebut isinya cukup bernilai, barang-barang tersebut meliputi handphone, tas, dokumen berharga, lukisan, pakaian, barang elektronik, kosmetik. Masalah yang timbul dan menjadi kendala dalam perusahaan pengiriman barang terjadi karena adanya kejadian rusaknya atau hilangnya paket pengiriman oleh PT JNE yang menyebabkan kerugian terhadap konsumen. Konsumen merasa dirugikan karena pihak JNE tidak memberi konfirmasi atas rusak atau hilangnya paket pengiriman, PT JNE berjanji akan mengganti kerugian yang di alami oleh konsumen.

Menurut pasal 1 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Selain itu, konsumen merupakan bagian dari hukum atau aturan perlindungan konsumen yang memuat asas-asas, aturan atau kaidah yang bersifat mengatur

⁶ Wawancara dengan Mufid selaku salah satu karyawan dari PT JNE Agen Kraksaan pada tanggal 21 Oktober 2020

dan memiliki sifat yang memberikan perlindungan bagi konsumen⁷. Sebagaimana di maksud konsumen sebagai pribadi yang warga masyarakat perlu mendapatkan perlindungan hukum atas hak-haknya. Hak-hak konsumen itu adalah hak keperdataan yang dilindungi oleh perundang-undangan (hukum) perdata. Dalam KUHPerdata telah diatur dalam buku ketiga Bab Kesebelas Bagian Kedua Tentang Penitipan Barang Yang Sejati pasal 1699 yaitu penitipan barang dengan sukarela terjadi karena sepakat bertimbal balik antara pihak-pihak yang menitipkan barang dan pihak yang menerima titipan. Maka dari itu perlu ada payung hukum yang melindungi hak mereka karena melindungi konsumen berarti juga melindungi hak masyarakat.

Berdasarkan uraian singkat di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang perlindungan konsumen, dalam bentuk skripsi dengan mengambil judul: **Perlindungan Hukum Terhadap Resiko Kehilangan Dan Kerusakan Paket Pengiriman Barang Pesanan Konsumen PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) (Studi di Kantor PT. JNE Agen Kraksaan Probolinggo).**

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas kehilangan dan kerusakan paket pengiriman barang pesanan konsumen di PT JNE Agen Kraksaan Kabupaten Probolinggo?

⁷ Widi Nugrahaningsih, "Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online", STMIK Duta Bangsa Surakarta, Jurnal Serambi Hukum, Februari - Juli , hlm. 28-29,(2017).

2. Apa faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen atas kehilangan dan kerusakan paket pengiriman barang pada PT. JNE Agen Kraksaan?

3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen atas kehilangan dan kerusakan paket pengiriman barang pesanan konsumen di PT JNE Agen Kraksaan Kabupaten Probolinggo.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen atas kehilangan dan kerusakan paket pengiriman barang pada PT.JNE Agen Kraksaan

4. Manfaat Penelitian

5. Manfaat Teoritis

Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pengembangan ilmu hukum khususnya Hukum Perlindungan Konsumen yang berkenaan dengan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kehilangan dan Kerusakan Paket Pengiriman Barang Pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) (Studi di Kantor PT. JNE Agen Kraksaan Probolinggo).

6. Manfaat Praktis

Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi bagi penelitian selanjutnya dan menambah informasi bagi masyarakat kaitannya dengan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

Atas Kehilangan dan Kerusakan Paket Pengiriman Barang Pada PT Tiki
Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) (Studi di Kantor PT. JNE Agen Kraksaan
Probolinggo).