

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KERUSAKAN
BARANG PADA LAYANAN YAKIN ESOK SAMPAI (YES)
(Studi Pada PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Medan)**

SKRIPSI

Oleh :

Andre Fauzan Nasution

NPM: 17 840 0021



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 21/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)21/12/21

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS
KERUSAKAN BARANG PADA LAYANAN YAKIN ESOK
SAMPAI (YES) (Studi Pada PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir
Cabang Medan)

Nama : ANDRE FAUZAN NASUTION

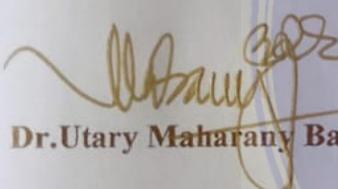
Npm : 178400021

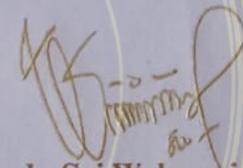
Bidang : Keperdataan

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Utary Maharany Barus, SH, M. Hum


Windy Sri Wahyuni, SH, MH

DIKETAHUI OLEH :

Dekan Fakultas Hukum


Dr. Rizkan Zulyadi, SH., MH

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Angka Lulus : 30 Juli 2021

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 21/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)21/12/21

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum bagi Konsumen Atas Kerusakan Barang pada Layanan YES (Yakin Esok Sampai) adalah benar karya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.**

Bilamana di kemudian hari ditemukan kesalahan yang berakibat skripsi ini tidak dianggap sah dan menyalahi sistematika penulisan, maka penulis siap untuk mendapatkan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Medan, 30 Juli 2021



Andre Fauzan Nasution
Npm.17 840 0021

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik di Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ANDRE FAUZAN NASUTION
Npm : 178400021
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Bidang : Hukum Keperdataan
Jenis Karya : Skripsi

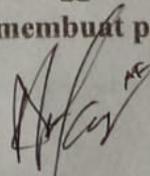
Demi pengembangan ilmu pengetahuan untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul :

“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KERUSAKAN BARANG PADA LAYANAN YAKIN ESOK SAMPAI (YES) (Studi Pada PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Medan).”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya.

Di buat di Medan,
Pada Tanggal 30 Juli 2021
Yang membuat pernyataan



ANDRE FAUZAN NASUTION
Npm : 178400021

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 21/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)21/12/21

ABSTRAK
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KERUSAKAN
BARANG PADA LAYANAN YAKIN ESOK SAMPAI (YES)
(Studi Pada PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Medan)

Oleh :

ANDRE FAUZAN NASUTION

NPM : 178400021

BIDANG HUKUM KEPERDATAAN

Pada era globalisasi dengan perkembangan teknologinya cenderung membuat manusia menyukai hal-hal yang serba instan, hal ini juga disertai dengan banyaknya kebutuhan yang dibutuhkan oleh manusia baik bersifat primer maupun sekunder. Jasa pengiriman barang akan sangat efisien digunakan untuk mengirim barang ke tempat dimana tidak dapat dijangkau sendiri oleh masyarakat. Namun, masih ada beberapa masalah yang kurang baik oleh perusahaan pengiriman barang maupun para pengguna jasa pengiriman itu sendiri. Pelayanan umum (*public service*) memang sarat dengan berbagai masalah, apalagi jangkauannya sendiri sangat luas meliputi sektor profit maupun non-profit. Bagaimana Perlindungan Hukum terhadap konsumen PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir dalam hal terjadinya kerusakan barang pada layanan Yakin Esok Sampai? dan Bagaimana upaya mekanisme penyelesaian sengketa konsumen oleh PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir apabila terdapat kerusakan barang pada layanan Yakin Esok Sampai?. Jenis penelitian yang digunakan yuridis normatif yaitu suatu metode yang membahas obyek penelitian dengan menitikberatkan pada aspek-aspek yuridis dengan metode deskriptif analitis. Hasil dari penelitian ini ialah bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir dalam hal terjadinya kerusakan barang pada layanan Yakin Esok Sampai, JNE telah mengatur seluruh tanggung jawabnya di dalam syarat standar pengiriman (SSP), bahwa apabila terjadi kerugian yang disebabkan oleh kerusakan dan kehilangan barang kiriman maka JNE akan bertanggung jawab dengan berupaya memberikan ganti kerugian sebagaimana juga diatur dalam pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Upaya mekanisme penyelesaian sengketa konsumen oleh PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir apabila terdapat kerusakan barang pada layanan Yakin Esok Sampai, JNE dalam hal ini lebih mengedepankan dengan negoisasi dan mediasi yang sebagaimana diatur dalam pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci : PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir, Perlindungan Konsumen, Pengiriman,
Wanprestasi, Ganti Rugi

ABSTRACT

**LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS FOR DAMAGE OF GOODS
ON THE SERVICE YAKIN ESOK SAMPAI (YES)
(Study at PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Medan)**

by :

ANDRE FAUZAN NASUTION

NPM : 178400021

DEPARTMENT OF CIVIL LAW

In the era of globalization with technological developments that tend to make people like things that are instantaneous, this is also accompanied by the many needs that are needed by humans, both primary and secondary. Freight forwarding services will be very efficiently used to send goods to places where the public cannot reach them. However, there are still some problems that are unfavorable to both the delivery company and the shipping service users themselves. Public service is indeed fraught with various problems, especially since its reach is very broad, covering both the profit and non-profit sectors. How is legal protection for PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir consumer in the event of damage to goods on the sure tomorrow service? and How is the mechanism for resolving consumer disputes PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir if there is damage to goods on the sure tomorrow service? The type of research used is normative juridical, which is meant by juridical normative a method that discusses the object of research with an emphasis on juridical aspects with descriptive analytical methods. As for the results of this research , a form of legal protection for consumers in the event of damage to goods in the service, believe JNE has regulated all responsibilities on standart shipping terms (SSP), that in the event of a loss caused by damage and loss of the shipment, JNE will be responsible by trying provide compensation as also 19 of the consumer protection law. Consumer dispute resolution mechanism efforts by PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir if ther is damage to goods on the service. Believe tomorrow will arrive, JNE in this case priotizes with negotiation and mediation as stipulated in 47 the Consumer Protection Law.

*Keywords: PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir, Consumer Protection, Delivery, Default,
Compensation*

KATA PENGANTAR

Puja dan Puji syukur kepada Allah Subhanahu Wata'ala atas segala Rahmat dan RidhoNya yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini. Skripsi ini disusun untuk melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum bidang Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

Semasa penulisan ini penulis cukup mengalami banyak kesulitan seperti keterbatasan waktu, literatur yang diperlukan, serta kemampuan menulis dan lain sebagainya. Namun demikian dengan keinginan dan kemauan yang didasarkan tanggung jawab, kesulitan tersebut dapat dihadapi. Adapun, Skripsi ini berjudul sebagai berikut **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KERUSAKAN BARANG PADA LAYANAN YAKIN ESOK SAMPAI (YES) (Studi Pada PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Medan).”**

Secara khusus, penulis menghaturkan terima kasih dan do'a yang sebesar-besarnya kepada orang tua penulis Alm.H.Anwar Ashari Nst, SH yang mana telah menjadi sosok inspirator bagi penulis untuk menekuni bidang pembelajaran hukum dan juga Ibu Syamsinar Simatupang dan Bapak Sumpeno yang juga telah memberikan pandangan kepada penulis betapa pentingnya wawasan pengetahuan dalam kehidupan. Semoga kasih sayang dan do'a mereka tetap menyertai penulis untuk tetap semangat dalam menyelesaikan tanggung jawab.

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak telah membantu, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima-kasih kepada pihak-pihak, terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Rizkan Zulyadi Amri, SH, M.H, selaku Dekan di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
3. Bapak Zaini Munawir SH. M. Hum selaku Wakil Dekan bidang Akademik Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
4. Bapak Ridho Mubarak, SH, MH selaku Wakil Dekan bidang Kemahasiswaan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

5. Ibu Ika Khairunnisa Simanjuntak SH., MH. selaku Kepala Program Studi bidang Hukum Keperdataan 2020-2021.
6. Ibu Fitri Yanni Dewi Siregar, SH., MH selaku Kepala Program Studi bidang Hukum Keperdataan.
7. Ibu Dr.Utary Maharany Barus, SH, M.Hum selaku Pembimbing I Penulis.
8. Ibu Windy Sri Wahyuni, SH, MH selaku Pembimbing II Penulis.
9. Ibu Arie Kartika, SH,MH selaku Sekretaris Sidang Seminar Penulis.
10. Ibu Dessy Agustina Harahap, SH,MH selaku Dosen Penasehat Akademik Penulis.
11. Uwak Alm.Dr.Abdul Kadir,SH,M.Si yang merupakan uwak dari Penulis.
12. Bapak Fikri Al-Haq Fachryana selaku Pimpinan Cabang JNE Medan.
13. Bapak Rifi Hamdani selaku Kepala Unit Customer Care JNE Medan.
14. Bapak Arif Taufik selaku Kepala Sub Unit Human Capital JNE Medan.
15. Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Staff/Pegawai di Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang telah turut meringankan dalam segala hal kebutuhan penulis.
16. Rekan-rekan seperjuangan Stambuk 2017 di Universitas Medan Area Penulis juga mengucapkan rasa terima-kasih yang sedalam-dalamnya

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang membangun agar penulisan kedepannya semakin membaik.

Demikianlah, penulis yang dapat sampaikan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Medan, 30 Juli 2021

Penulis

Andre Fauzan Nasution

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i-ii
DAFTAR ISI.....	ii-iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Hipotesis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Tinjauan tentang Perlindungan Hukum Konsumen.....	9
2.1.1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	9
2.1.2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	11
2.1.3. Konsumen dan Pengaturannya	14
2.2. Tinjauan tentang Perjanjian Pengiriman Barang	17
2.2.1. Pengertian Perjanjian	17
2.2.2. Syarat Sahnya Perjanjian	19
2.2.3. Asas-Asas Hukum Perjanjian	23
2.3. Tinjauan tentang Jasa Pengiriman PT.Tiki JNE	25
2.3.1. Pengertian Jasa Pengiriman	25
2.3.2. Sejarah Awal Perusahaan.....	26
2.3.3. Jenis-Jenis Produk dan Layanan	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Waktu dan Tempat Penelitian	30

1. Waktu Penelitian.....	30
2. Tempat Penelitian	31
B. Metode Penelitian	31
1. Jenis dan Sifat Penelitian	31
2. Sumber Data.....	32
3. Teknik Pengumpulan Data.....	33
4. Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Hasil Penelitian.....	35
4.1.1. Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas Kerusakan Barang pada Layanan YES (Yakin Esok Sampai)	35
4.1.2. Mekanisme Penyelesaian Sengketa oleh PT.JNE	37
4.2 Pembahasan	49
4.2.1. Penerapan Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	48
BAB V PENUTUP.....	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Jasa pengiriman barang menjadi salah satu layanan yang sangat dibutuhkan, terlebih di zaman yang serba canggih ini. Manusia akan selalu mencari kemudahan-kemudahan karena era globalisasi dengan perkembangan teknologinya cenderung membuat mereka menyukai hal-hal yang serba instan, hal ini juga disertai dengan banyaknya kebutuhan yang dibutuhkan oleh manusia baik bersifat primer maupun sekunder dan semuanya itu manusia membutuhkannya dengan cepat guna untuk digunakan sehari-hari.¹ Jasa pengiriman barang dapat menjadi solusi bagi mereka yang menyukai kemudahan dan kepraktisan dalam hal mengirimkan suatu barang terlebih jika itu menyangkut keterjangkauan wilayah. Jasa pengiriman barang akan sangat efisien digunakan untuk mengirim barang ke tempat dimana tidak dapat dijangkau sendiri oleh masyarakat.

Jasa pengangkutan maupun pengiriman barang cukup berkembang dengan pesat. Jasa pengangkutan ialah pengusaha yang bersedia untuk mengangkut barang-barang mulai dari tempat pengangkutan (tempat pengiriman) sampai ditempat tujuan yang ditetapkan serta biaya telah diperhitungkan sekaligus.² Namun, masih ada beberapa masalah yang kurang baik oleh perusahaan pengiriman barang maupun para pengguna jasa pengiriman itu sendiri. Pelayanan

¹ Simamora, J. 2013. *Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang*, Unnes Law Journal, 2(2), 123-128

² Soegitjana Tjakranegara, 1995. *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, hal. 70

umum (*public service*) memang sarat dengan berbagai masalah, apalagi jangkauannya sendiri sangat luas meliputi sektor profit maupun non-profit. Sedemikian luas jangkauannya sehingga tidak mudah mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap pelayanan umum. Adanya perbedaan persepsi itu memang wajar sebagai konsekuensi sudut pandang yang berbeda-beda, namun bukannya tidak dapat dipertemukan. Persepsi itu sendiri, sebenarnya tidak lain pemahaman atau pengertian seseorang terhadap sesuatu hal.³ Karena halnya juga, disebabkan oleh belum sempurnanya perundang-undangan yang mengatur mengenai pengiriman barang ini, sehingga keadaan demikian menyebabkan tidak terdapatnya kepastian hukum bagi para pihak yang mengadakan perjanjian dalam pengiriman barang.

Dengan halnya, pengiriman barang merupakan perjanjian dimana titik tolak hukum perjanjian adalah diatur dalam KUHPerdara yang berlaku di Indonesia, maka tidak terlepas dari peranan Buku III KUHPerdara tersebut. Semua perjanjian yang dibuat secara sah adalah mengikat para pihak yang membuatnya. Hal ini merupakan tuntutan kepastian hukum, sedang di pihak yang lain hukum itu harus dilaksanakan dengan itikad baik. Apabila, karena kelalaian pihak yang wajib melakukan prestasi telah melakukan wanprestasi ini mempunyai akibat hukum. Setiap terjadinya, wanprestasi dan resiko tentu akan menyebabkan timbulnya kerugian. Salah satu bentuk wanprestasi tersebut adalah seperti hilang atau rusak. Rusak disini diartikan sudah tidak sempurna ataupun tidak utuh lagi.⁴

³ Yusuf Shofie, 2003, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Bandung : Citra Aditya Bakti. hal. 179

⁴ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, PN. Balai Pustaka, Jakarta, 2003, hal. 971

Dengan adanya peningkatan perkembangan dunia usaha saat ini, maka pelaku usaha turut melakukan inovasi serta meningkatkan fasilitas dan pelayanan pada masyarakat sebagai konsumen. Inovasi-inovasi terus dilakukan untuk menarik minat masyarakat atau konsumen untuk memilih dan tidak beralih ke perusahaan lain. Pelayanan yang baik membuat konsumen merasa puas dan tidak merasa dirugikan. Perkembangan ekonomi yang pesat yang telah menuntut pelaku usaha untuk menghasilkan beragam produk ataupun layanan yang menjadi alur untuk tetap bisa menjalankan usahanya. Pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh penjual kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen dengan tujuannya adalah supaya tercapai kepuasan konsumen.⁵

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.⁶

Dengan banyaknya keperluan untuk melakukan pengiriman barang atau dokumen, jasa pengiriman barang menjadi sangat penting bagi masyarakat. Dalam hal pengiriman barang, kenyamanan, efisiensi waktu dan keselamatan barang merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha jasa pengiriman barang. Berdasarkan realita yang ada tersebut, banyak berdiri perusahaan jasa pengiriman barang baik milik pemerintah maupun milik swasta.

⁵ Kualitas Pelayanan : Philip Kotler <https://tambahpinter.com/kualitas-pelayanan> (diakses pada 20 Januari 2021 puku 18.00)

⁶ Lihat dalam Pasal 1 poin 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Salah satu perusahaan jasa pengiriman barang milik swasta ialah PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR selanjutnya disebut JNE.

JNE ekspres merupakan jasa perusahaan pengiriman barang yang berdiri sejak tahun 1990, dengan perwujudan bentuk layanan jasa pengiriman yang penuh akan dedikasi tinggi untuk selalu menjadi yang terbaik. Dalam melaksanakan pelayanan jasa pengiriman barang dari tempat awal ke tempat tujuan tertentu dengan aman dan selamat. JNE memiliki peran serta tanggung jawab untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen sebagai pengguna jasanya dalam memberikan perlindungan ini terkait dengan semua jasa yang ditawarkannya yang merupakan hak dan kewajiban kedua belah pihak yang termasuk dengan pertanggungjawabannya.

Pelaksanaan kewajibannya untuk mengantarkan barang, JNE berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasanya, salah satunya dengan penawaran beragam jenis pengiriman barang, termasuk pengiriman barang yang mengutamakan kecepatan, atau disebut dengan Yakin Esok Sampai (YES).

Konsumen sebagai pengguna jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha PT. Tiki JNE sangat perlu dilindungi kepentingannya. Dalam perjanjian yang terjadi antara pengirim dengan JNE tidak selamanya sesuai dengan yang dikehendaki oleh para pihak. Sering terjadi bahwa salah satu pihak merasa dirugikan dalam perjanjian itu. Demikian halnya dengan perjanjian antara pengirim dengan JNE, dimana pelaku usaha tidak melaksanakan atau memenuhi kewajibannya dalam perjanjian sehingga terjadi wanprestasi. Peristiwa seperti itu, tentunya sangat merugikan konsumen, maka seharusnya pelaku usaha bertanggung jawab dengan

kejadian tersebut sebagai implementasi dari Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan Konsumen merupakan masalah kepentingan umum, oleh karenanya menjadi suatu harapan bagi semua pengguna jasa pengiriman ataupun kurir agar dapat menghadirkan perlindungan konsumen yang merupakan suatu perwujudan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.

Sejalan dengan rentan dirugikannya konsumen atau pengguna jasa pengiriman barang, hal ini mengakibatkan konsumen atau pengguna jasa pengiriman barang tersebut menuntut pertanggungjawaban terhadap perusahaan pengiriman barang. Berdasarkan kepada Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen :

1. Pelaku Usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat konsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang – undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Berdasarkan uraian di atas maka hal tersebut adalah latar belakang penulisan skripsi ini yang mana penelitian ini akan mengambil judul “**Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas Kerusakan Barang Pada Layanan Yakin Esok Sampai (YES)**” (Studi Pada PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Medan).

B. Perumusan Masalah

Adapun permasalahan dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas adalah:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir dalam hal terjadinya kerusakan barang pada layanan Yakin Esok Sampai?
2. Bagaimana upaya mekanisme penyelesaian sengketa konsumen oleh PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir apabila terdapat kerusakan barang pada layanan Yakin Esok Sampai?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang peneliti lakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tentang perlindungan hukum terhadap konsumen PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir dalam hal terjadinya kerusakan barang pada layanan Yakin Esok Sampai.
2. Untuk mengetahui upaya mekanisme penyelesaian sengketa konsumen oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir apabila terdapat kerusakan barang pada layanan Yakin Esok Sampai.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian yang dilakukan ini antara lain :

1. Secara teoritis

Karya tulis ilmiah ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang pertanggungjawaban dan perlindungan konsumen dalam kaitannya dengan penggunaan jasa pengiriman barang, khususnya pada layanan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).

2. Secara praktis

Bahan-bahan yang diperoleh dari studi dan penelitian akan sangat berharga sekali bagi penambahan opini yang tepat dan serasi dalam bidang hukum yang terkait yaitu sebagai berikut:

- a. Sebagai wawasan bagi penulis dan semua pihak terutama masyarakat selaku pengguna jasa pengiriman barang dalam hal perlindungan hukum konsumen dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen.

- b. Sebagai bahan masukan dan wawasan bagi kalangan pemerintahan dalam hal pengaturan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa pengiriman.
- c. Sebagai bahan informasi dan wawasan bagi kalangan penegak hukum untuk mengetahui bagaimanakah bentuk perlindungan hukum bagi konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman barang.

E. Hipotesis

Hipotesis secara epistemologis adalah sebuah kata yang berasal dari bahasa Yunani yaitu berasal dari kata “*hypo*” yang artinya adalah di bawah serta kata “*thesis*” yang artinya adalah pendirian, pendapat atau kepastian. Hipotesis juga dapat diartikan suatu yang berupa dugaan-dugaan atau perkiraan-perkiraan yang masih harus dibuktikan kebenarannya atau kesalahannya, atau berupa pemecahan masalah untuk sementara waktu.⁷ Adapun hipotesis penulis dalam permasalahan yang dibahas adalah sebagai berikut :

- a. Aturan tentang perlindungan hukum terhadap konsumen sesuai dengan UU Perlindungan Konsumen diatur dalam pasal 19, sebagai bagian tanggungjawab pelaku usaha dengan berbentuk ganti kerugian.
- b. Upaya mekanisme penyelesaian sengketa konsumen apabila terdapat kerusakan barang pada layanan jasa pengiriman dapat ditempuh melalui jalur hukum pengadilan ataupun diluar pengadilan sesuai dengan UU Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 45, sebagai bentuk upaya menyelesaikan sengketa konsumen.

⁷ Syamsul Arifin, 2012, *Metode Penulisan Karya Ilmiah dan Penelitian Hukum*, Medan Area University Press. hal.38

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan tentang Perlindungan Hukum Konsumen

2.1.1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberi pengertian perlindungan konsumen sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.¹ Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen tersebut antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Az. Nasution menjelaskan bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen. Hukum konsumen menurut beliau adalah :²

“Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat.”

¹ Pasal 1, Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

² Az. Nasution, 2002. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta : Diadit Media, hal.22

Sedangkan, menurut Janus Sidobalok mengartikan hukum perlindungan konsumen yakni:³

“Keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.”

Bahwasanya dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang, dan mereka pun bisa menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha.

Hal tersebut memunculkan kerangka umum tentang sendi-sendi pokok pengaturan perlindungan konsumen, yang kurang lebih bisa dijabarkan sebagai berikut :⁴

- a. Kesederajatan antara konsumen dan pelaku usaha
- b. Konsumen mempunyai hak.
- c. Pelaku usaha mempunyai kewajiban.
- d. Pengaturan tentang perlindungan konsumen berkontribusi pada pembangunan nasional.
- e. Perlindungan konsumen dalam iklim bisnis yang sehat.
- f. Keterbukaan dalam promosi barang atau jasa.
- g. Pemerintah perlu berperan aktif.
- h. Masyarakat juga perlu berperan serta.

³ Janus Sidobalok,2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* Bandung : Citra Aditya Bakti hal.39

⁴ A.Zen Purba.,”*Perlindungan Konsumen : Sendi-Sendi Pokok Pengaturan*” Jurnal Hukum dan Pembangunan. Vol.22, No.4,1992.

- i. Perlindungan konsumen memerlukan terobosan hukum dalam berbagai bidang.
- j. Konsep perlindungan konsumen memerlukan pembinaan sikap.

2.1.2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Dalam menegakkan hukum perlindungan diperlukan pemberlakuan asas-asas yang berfungsi sebagai landasan penempatan hukum. Asas-asas dan prinsip-prinsip yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen dirumuskan dalam peraturan perundang-undangan. Asas hukum adalah aturan dasar dan prinsip-prinsip hukum yang abstrak dan pada umumnya melatarbelakangi peraturan konkret dan pelaksanaan hukum. Asas Hukum dapat disebut sebagai landasan atau alasan bagi terbentuknya suatu peraturan hukum atau merupakan suatu ratio legis dari suatu peraturan hukum yang memuat nilai-nilai, jiwa, cita-cita sosial atau pandangan etis yang ingin diwujudkan.⁵

Asas hukum merupakan unsur yang penting dan pokok dari peraturan hukum. Asas hukum adalah jantungnya peraturan hukum karena ia merupakan landasan yang paling luas bagi lahirnya peraturan hukum. Dalam menegakkan hukum perlindungan diperlukan pemberlakuan asas-asas yang berfungsi sebagai landasan penempatan hukum. Asas-asas dan prinsip-prinsip yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen dirumuskan dalam peraturan undang-undang yang menyatakan bahwa : perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.

⁵ Satjipto Rahardjo, 1986. *Hukum dan Masyarakat*, Bandung : Angkasa, hal.85-86

Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui ada 5 (lima) asas yang berlaku saat ini diantaranya, yaitu :⁶

1. Asas Manfaat

Adapun yang dimaksud dalam asas ini ialah untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas Keadilan

Adapun yang dimaksud dalam asas ini ialah dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat bisa diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan pada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3. Asas Keseimbangan

Adapun yang dimaksud dalam asas ini ialah maksud memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti material maupun spiritual. Dalam menghendaki konsumen, pelaku usaha dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Adapun yang dimaksud dalam asas ini ialah untuk memberikan adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk atau layanan yang dipakai, dan sebaliknya bahwa produk ataupun layanan itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya.

⁶ Susanto Happy.,2008. *Hak-hak konsumen jika dirugikan*, Jakarta : Visi Media hal. 17.

5. Asas Kepastian Hukum

Adapun yang dimaksud dalam asas ini ialah untuk memberikan kepastian hukum agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan menjalankan apa yang menjadi hak dan kewajibannya. Tanpa harus membebankan tanggung jawab kepada salah satu pihak, serta negara menjamin kepastian hukum. Dengan pemberlakuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat memberikan pedoman yang pasti terhadap penyelenggaraan melindungi konsumen di Indonesia.

Perlindungan konsumen bertujuan untuk memberikan kepastian dan keseimbangan hukum antara produsen dan konsumen sehingga terwujud suatu perekonomian yang sehat dan dinamis sehingga terjadi kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 3 (tiga) menyebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah sebagai berikut :⁷

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dengan eksekusi negative pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

⁷ Lihat dalam Pasal 3, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- d. Menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

2.1.3. Konsumen dan Pengaturannya

Konsumen sebagai istilah yang sering dipergunakan dalam percakapan sehari-hari, merupakan istilah yang perlu untuk diberikan batasan pengertian agar dapat mempermudah pembahasan tentang perlindungan konsumen. Konsumen secara umum dapat diartikan sebagai pemakai, pengguna dan atau pemanfaat barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu.⁸

Dalam bukunya “*Principles Of Marketing*”, Philip Kotler menyebutkan pengertian konsumen ini merupakan semua individu juga rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang dan/atau jasa untuk dikonsumsi secara pribadi.⁹ Sedangkan, menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah “setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam

⁸ Salamiah, “*Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Kegiatan Jual-Beli*” Jurnal. Vol VI No.12,2014,hal.41

⁹ Philip Kotler, 2000, *Principles Of Marketing*, Rajawali Pers , Jakarta, hal. 12.

masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁰

Konsumen memiliki peran penting dalam transaksi yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha, dalam hal ini peran konsumen diantaranya adalah sebagai pangsa pasar pelaku usaha untuk membeli barang dan atau jasa yang diproduksi dan membentuk persaingan usaha yang sehat diantara pelaku usaha dalam memproduksi barang dan atau jasa serta sebagai penentu kebijakan pasar agar pelaku usaha dapat memproduksi barang dan/atau jasa yang berkualitas dalam hal ini, kepuasan konsumen merupakan suatu keberhasilan pelaku usaha.¹¹

Secara umum konsumen ini dapat dikenali dengan mudah, yakni para pengguna suatu barang maupun jasa. Adapun, beberapa jenis konsumen diantaranya sebagai berikut :¹²

1. Konsumen Perorangan (*Personal Consumer*)

Pengertian konsumen perorangan (*personal consumer*) ini merupakan konsumen yang membeli/ memakai suatu produk (barang/ jasa) untuk keperluan diri sendiri. *Personal consumer* ini sering juga disebut dengan istilah *end user*.

2. Konsumen Organisasi (*Organizational Consumer*)

Pengertian konsumen organisasi (*organizational consumer*) ini merupakan konsumen yang membeli/ memakai suatu produk (barang/ jasa) itu untuk keperluan operasional organisasi tersebut. Misalnya seperti perusahaan yang membeli bahan baku atau juga keperluan lain supaya perusahaan dapat beroperasi.

¹⁰ Lihat dalam Pasal 1, Angka 3 Undang -Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹¹ Purita Pringgasari, Thesis : *Perlindungan Hukum bagi Pemegang Kartu Kredit ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*

¹² Ujang Sumarwan, Modul : *Perilaku Konsumen Model Keputusan Konsumen*.hal 1.3

Dalam hal ini, konsumen seringkali berada pada posisi yang lemah. Sedangkan, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia didalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan karena itu ia harus dilindungi oleh hukum.¹³ Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat. Jadi, sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya.¹⁴ Konsumen juga seringkali menjadi objektivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sangat besar melalui kiat promosi dan cara penjualan yang merugikan konsumen.¹⁵

Adapun, beberapa langkah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen harus diawali dengan upaya untuk memahami hak-hak konsumen, yang dapat dijadikan sebagai landasan perjuangan untuk mewujudkan hak-hak tersebut. Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 UUPK adalah sebagai berikut:¹⁶

- a. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa;
- b. Hak atas memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi

¹³ Pasal 1, Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁴ Kristiyanti Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, Hal. 13

¹⁵ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia, Hal. 12

¹⁶ Loc.cit

- dan jaminan barang atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan;
 - e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian konsumen secara patut;
 - f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
 - g. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
 - h. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi atau penggantian, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
 - i. Hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

Pengaturan tentang konsumen di Indonesia telah di mulai sejak zaman Hindia Belanda, kendatipun sebagian besar peraturan-peraturan tersebut saat ini ada yang sudah tidak berlaku. Masalah perlindungan konsumen mulai terjadi pada masa 1970-an, ditandai dengan berdirinya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Gagasan perlindungan konsumen disampaikan secara luas kepada masyarakat melalui beragam kegiatan advokasi konsumen, penelitian, pengujian, pengaduan dan juga publikasi media konsumen.¹⁷

¹⁷ Susanto Happy., Op. cit hal. 9

2.2. Tinjauan tentang Perjanjian Pengiriman Barang

2.2.1. Pengertian Perjanjian

Perjanjian berasal dari bahasa Belanda yaitu *overeenkomst*, dan dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *contract* atau *agreement*. Perjanjian merupakan sumber terpenting yang melahirkan perikatan. Perikatan yang berasal dari perjanjian dikehendaki oleh dua orang atau dua pihak yang membuat perjanjian, sedangkan perikatan yang lahir dari undang-undang dibuat atas dasar kehendak yang berhubungan dengan perbuatan manusia yang terdiri dari dua pihak.¹⁸ Perjanjian diatur dalam Pasal 1313 KUH Perdata yang menyebutkan bahwa : “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.” Terdapat, beberapa kelemahan isi yang termuat pada pasal tersebut dan perlu dipahami dengan pemahaman yang jelas. Kelemahan-kelemahan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Hanya menyangkut sepihak saja. Hal ini, dapat diketahui 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 konsensus antara dua pihak.
- b. Kata perbuatan mencakup juga tanpa konsensus. Dalam pengertian “perbuatan” termasuk juga tindakan penyelenggaraan kepentingan (*zaakwaarneming*), tindakan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) yang tidak mengandung suatu konsensus. Seharusnya dipakai istilah “persetujuan”.

¹⁸ Suharnoko, 2004, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Prenada Media. Hal. 117

- c. Pengertian perjanjian terlalu luas. Pengertian perjanjian mencakup juga perjanjian kawin yang diatur dalam bidang hukum keluarga. Padahal yang dimaksud adalah hubungan antara debitor dan kreditor mengenai harta kekayaan. Perjanjian yang diatur dalam buku III KUHPerdara sebenarnya hanya meliputi perjanjian yang bersifat kebendaan, bukan bersifat kepribadian (personal).
- d. Tanpa menyebut tujuan. Dalam rumusan pasal itu tidak disebutkan tujuan mengadakan perjanjian, sehingga pihak-pihak mengikatkan diri itu tidak jelas untuk apa.¹⁹

Berdasarkan alasan-alasan yang disebutkan sebelumnya maka perlu dirumuskan kembali, yang dimaksud dengan perjanjian. “Perjanjian adalah suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan”.²⁰

2.2.2 Syarat Sahnya Perjanjian

Keabsahan perjanjian merupakan hal yang esensial dalam hukum perjanjian. Pelaksanaan isi perjanjian, yakni hak dan kewajiban hanya dapat dituntut oleh pihak yang satu kepada pihak yang lain, demikian pula sebaliknya, apabila perjanjian yang dibuat itu sah menurut hukum.²¹

Sementara syarat-syarat untuk memenuhi keabsahan suatu perjanjian menurut Pasal 1320 KUHPerdara dapat dijelaskan sebagai berikut :

¹⁹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, Cet. 3, 2000, hal. 224.

²⁰ Komariah, *Hukum Perdata*, UMM Press, Malang, 2008, hal.169.

²¹ Yahman, *Karakteristik Wanprestasi dan Tindak Pidana Penipuan*, Kencana, Jakarta, 2015, hal 53

a. Sepakat Mereka yang Mengikatkan Dirinya

Pasal 1320 KUHPerdara syarat pertama menyebutkan adanya kesepakatan sebagai salah satu syarat keabsahan perjanjian. Kesepakatan mengandung pengertian bahwa para pihak saling menyatakan kehendak masing-masing untuk menutup suatu perjanjian atau pernyataan pihak yang satu “cocok” atau bersesuaian dengan pernyataan pihak yang lain.²²

Kesepakatan para pihak merupakan unsur mutlak untuk terjadinya suatu perjanjian. Kesepakatan ini dapat terjadi dengan berbagai cara, namun yang paling penting adalah adanya penawaran dan penerimaan atas penawaran tertentu.²³

b. Kecakapan

Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum diartikan sebagai kemungkinan untuk melakukan perbuatan hukum secara mandiri yang mengikat diri sendiri tanpa dapat diganggu gugat. Kecakapan bertindak adalah kecakapan atau kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum. Perbuatan hukum adalah perbuatan yang akan menimbulkan akibat hukum.²⁴ Orang-orang yang akan mengadakan perjanjian haruslah orang-orang yang cakap dan mempunyai wewenang untuk melakukan perbuatan hukum, sebagaimana yang diatur oleh undang-undang.

Menurut Pasal 1320 KUHPerdara, setiap orang adalah cakap membuat perjanjian-perjanjian, jika ia oleh undang-undang tidak dinyatakan tidak cakap. Dalam Pasal 1330 KUHPerdara dinyatakan

²² Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian* (asas proporsionalitas dalam kontrak komersial, Jakarta, Prenada Media Group, 2011, hal.162

²³ Ahamdi Miru, *Hukum Perikatan*, Jakarta, Rajawali Pers, 2009, hal.14

²⁴ Salim H.S. *Perkembangan Hukum Kontrak Innominat di Indonesia*, Jakarta, Sinar Grafika, 2014, hal.24

bahwa yang dimaksud dengan tidak cakap untuk membuat perjanjian-perjanjian diantaranya :

- a. orang-orang yang belum dewasa;
- b. mereka yang diatur di bawah pengampunan;
- c. orang-orang perempuan, dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang dan pada umumnya semua orang kepada siapa undang-undang telah melarang membuat persetujuan-persetujuan tertentu”.

Dalam penafsiran secara *a contrario* dapat disimpulkan, bahwa dewasa adalah :

1. Telah berumur 21 tahun;
 2. telah menikah, termasuk mereka yang belum berusia 21 tahun, tetapi telah menikah;
 3. tidak ditaruh di bawah pengampunan.
- c. Suatu Hal Tertentu

Syarat ini penting untuk menghindari kesalahan dan kekeliruan dalam menyusun kontrak. Suatu hal tertentu tidak lain adalah perihal yang merupakan objek dari suatu kontrak. Jadi suatu kontrak haruslah mempunyai objek tertentu. Beberapa persyaratan yang ditentukan oleh undang-undang terhadap suatu hal tertentu dalam suatu kontrak.

Sebagaimana halnya objek dalam perjanjian tersebut berupa barang adalah :

- a. Barang yang merupakan objek kontrak tersebut haruslah barang yang dapat diperdagangkan (Pasal 1332 KUHPerdara);

- b. Pada saat kontrak dibuat, minimal barang tersebut sudah dapat ditentukan jenisnya (Pasal 1333 ayat (1) KUHPerdara);
- c. Jumlah barang tersebut boleh tidak tertentu, asal saja jumlah tersebut kemudian dapat ditentukan atau dihitung (Pasal 1333 ayat (2) KUHPerdara);
- d. Barang tersebut dapat juga barang yang baru akan ada dikemudian hari (Pasal 1334 ayat (1) KUHPerdara);
- e. Tetapi tidak dapat dibuat kontrak terhadap barang yang masih ada dalam warisan yang belum terbuka (Pasal 1334 ayat (2) KUHPerdara)

d. Suatu Sebab yang Halal

Perjanjian tanpa *causa* ataupun sebab yang halal adalah batal demi hukum, kecuali ditentukan lain oleh undang-undang. Dalam Pasal 1335 KUHPerdara menyebutkan bahwa “suatu persetujuan tanpa sebab, atau yang telah dibuat karena sesuatu sebab yang palsu atau terlarang, tidak mempunyai kekuatan.”

Dilanjutkan halnya dengan Pasal 1336 KUHPerdara yang menyatakan bahwa “jika tidak dinyatakan sesuatu sebab, tetapi ada suatu sebab yang halal, ataupun jika ada suatu sebab lain, daripada yang dinyatakan, perjanjiannya namun demikian adalah sah.”

2.2.3 Asas-Asas Hukum Perjanjian

Asas hukum tidak bisa hanya melihat peraturan-peraturan hukumnya saja, melainkan harus menggali sampai pada asas-asas hukumnya. Asas hukum inilah yang memberi makna etus pada peraturan-peraturan hukum serta tata hukum.²⁵

- a. Asas Kebebasan Berkontrak, Asas kebebasan berkontrak dapat dianalisis dari ketentuan pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara, yang pada bunyinya “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Asas kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk, membuat atau tidak membuat perjanjian, mengadakan perjanjian dengan siapapun, menentukan isi perjanjian, menentukan bentuknya perjanjian yaitu tertulis atau lisan.
- b. Asas Konsensualisme, Konsensualisme berasal dari kata “konsensus” yang artinya kesepakatan. Dengan kata lain, bahwa perjanjian sudah sah bila sudah sepakat mengenai hal-hal yang pokok dan hal ini tidak memerlukan formalitas. Meski ada kalanya perjanjian itu dilaksanakan secara tertulis, sehingga dengan demikian perjanjian itu dirasa lebih mempunyai kekuatan hukum, dan hal ini pula dapat dijadikan suatu bukti bilamana salah satu pihak wanprestasi. Keberadaan asas ini terdapat dalam Pasal 1320 KUHPerdara. Asas ini sangat erat hubungannya dengan asas kebebasan mengadakan perjanjian.
- c. Asas Pacta Sunt Servanda, Asas pacta sunt servanda atau disebut juga dengan asas kepastian hukum. Asas Pacta Sunt Servanda merupakan

²⁵ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Alumni, 1986, hal. 87

asas mengikatnya perjanjian. Asas ini dalam KUHPerdara dapat disimpulkan dari Pasal 1338 ayat 1 yang menyatakan bahwa perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Dari kata-kata “berlaku sebagai undang-undang” mempunyai arti bahwa mengikatnya suatu perjanjian adalah dari segi isinya, bagi para pihak adalah mengikatnya seperti mengikatnya undang-undang. Sehingga, tidak ada seorang lagi yang dapat mencampuri atau menghalangi berlakunya perjanjian tersebut, selama perjanjian tersebut tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, kesusilaan.

- d. Asas Kepercayaan, Seorang yang mengadakan perjanjian kepada orang lain menumbuhkan kepercayaan diantara kedua belah pihak itu bahwa satu sama lain akan memegang janjinya atau memenuhi prestasi yang disanggupinya dikemudian hari. Tanpa kepercayaan itu maka perjanjian tidak mungkin akan diadakan oleh para pihak. Dengan kepercayaan ini kedua belah pihak akan mengikatkan dirinya dan untuk keduanya perjanjian itu mempunyai kekuatan mengikat sebagai undang-undang.
- e. Asas Itikad Baik (*goede trouw*), Asas ini berhubungan dengan dilaksanakannya suatu perjanjian, yang tercantum dalam Pasal 1338 ayat 3 KUH Perdata yang menyebutkan bahwa: “Perjanjian-perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Berdasarkan ketentuan dalam pasal ini maka dalam melaksanakan suatu perjanjian, bila dalam masalah yang dihadapi belum ada aturannya maupun sudah tidak

memenuhi rasa keadilan dan berdasarkan perkembangan zaman, maka para pihak diharuskan menyelesaikan dengan itikad baik”.

2.3. Tinjauan tentang Jasa Pengiriman PT. Tiki JNE

2.3.1. Pengertian Jasa Pengiriman

Perusahaan Jasa Pengiriman merupakan sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang layanan pengiriman, yang dalam hal ini adalah pengiriman barang. Secara definisi, pengiriman barang adalah proses memindahkan barang dari satu tempat ke tempat yang lainnya. Dilihat dalam PER-178/PJ/2006 mendefinisikan Jasa Pengiriman Barang (*Jasa Freight Forwarding*) yaitu yang mengacu pada Keputusan Menteri Perhubungan No.KM/10 Tahun 1988 tentang Jasa Pengurusan Transportasi. Dengan adanya Surat Keputusan Menteri Perhubungan tersebut, memberikan maksud untuk jasa pengiriman barang ataupun jasa *Freight Forwarding* sedemikian rupa.

Jasa *Freight Forwarding* sendiri adalah usaha yang ditujukan untuk mewakili kepentingan pemilik barang, untuk mengurus semua kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman dan penerimaan barang melalui transportasi darat, laut dan udara yang dapat mencakup kegiatan penerimaan, penyimpanan, sortasi, pengepakan, penandaan pengukuran, penimbangan, pengurusan penyelesaian dokumen, penerbitan dokumen angkutan, klaim asuransi, atas pengiriman barang serta penyelesaian tagihan dan biaya-biaya lainnya berkenan dengan pengiriman barang-barang tersebut sampai dengan diterimanya barang oleh yang berhak menerimanya.²⁶

²⁶ KepMenhub No/KM10 tahun 1988 tentang Pegurusan Jasa Transportasi

2.3.2. Sejarah Awal Pendirian Perusahaan PT. Tiki JNE

PT. Tiki JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang di Indonesia. PT. Tiki JNE berdiri sejak tahun 1990 tepatnya pada tanggal 26 November yang didirikan oleh Soeprapto Suparno yang mulai sebagai divisinya PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI). Pada awal pendiriannya PT. JNE memfokuskan diri pada bea cukai, impor serta pengantaran dokumen. Namun seiring dengan perkembangannya, PT. Tiki JNE kini berhasil menjadi salah satu perusahaan jasa kurir pengiriman barang tingkat domestik yang terbesar di Indonesia yang meliputi wilayah operasional hampir di semua daerah di Indonesia dari Sabang sampai Merauke.²⁷

Satu tahun setelah pendiriannya, JNE kemudian bergabung dengan asosiasi perusahaan kurir di Asia atau yang disingkat dengan ACCA yang pada saat ini berlokasi di Hongkong. Bergabungnya JNE dengan ACCA merupakan wujud usaha dari PT. Tiki JNE untuk dapat memperluas wilayah pengiriman tidak hanya di wilayah Indonesia saja akan tetapi juga hingga ke berbagai negara.²⁸ Meskipun, JNE memiliki akses untuk melakukan kegiatan pengantaran barang hingga seluruh dunia, akan tetapi persaingan yang dihadapi merupakan sebuah kendala besar yang cukup sulit untuk dihadapi, hingga akhirnya JNE memutuskan untuk memfokuskan jasa kurir di jaringan domestik saja. Selama bertahun-tahun TIKI dan JNE berkembang dan menjadi dua perusahaan yang masing-masing mempunyai arah yang berdiri sendiri. Oleh karena kedua perusahaan tersebut menjadi saingan dalam usaha pengiriman barang di Indonesia. Akhirnya, JNE

²⁷ Sejarah JNE : JNE <https://id.wikipedia.org/wiki/JNE> (diakses pada tanggal 28 Februari pukul 18:15)

²⁸ JNE : Profil Perusahaan/sejarah-milestone <https://www.jne.co.id/id/perusahaan/profil-perusahaan/sejarah-milestone> (diakses pada tanggal 28 Februari pukul 18:20)

menjadi perusahaan yang berdiri sendiri dengan manajemennya sendiri. PT. Tiki JNE juga memiliki logo perusahaan sendiri yang membedakannya dengan TIKI.

PT. Tiki JNE memiliki visi dan misi dalam menjalankan tugasnya, yaitu visi untuk menjadikan JNE sebagai perusahaan rantai pasok global terdepan di dunia dan Misi memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten.²⁹ Perkembangan produk layanan dimunculkan JNE antara lain, menyediakan jasa kurir, logistic, money remittance hingga jasa kargo. Seiring berjalannya waktu JNE meraih pasarnya. Perlahan-lahan JNE menemukan banyak layanan baru yang tidak terpikir sebelumnya.³⁰

2.3.3. Jenis-Jenis dan Produk Layanan

JNE Ekspres melayani kiriman paket dan dokumen dalam negeri dengan memanfaatkan transportasi tercepat yang tersedia seperti pesawat atau kargo darat dan melayani beragam jenis layanan sesuai kebutuhan konsumen. Jenis-jenis layanan yang disediakan oleh PT. Tiki JNE adalah sebagai berikut :³¹

1. Produk Diplomat

Bagi kiriman tercepat yang membutuhkan dan menuntut pengamanan optimal, PT. JNE menyediakan petugas khusus yang selalu siap mengantarkan sendiri dengan menggunakan model transportasi tercepat. Layanan yang dikenal dengan sebutan “*Diplomat*” ini memungkinkan pengawasan ketat dari petugas PT. JNE mulai saat penjemputan di lokasi pengirim

²⁹ JNE : Profil Perusahaan/sejarah-milestone <https://www.jne.co.id/id/perusahaan/profil-perusahaan/sejarah-milestone> (diakses pada tanggal 28 Februari pukul 18:20)

³⁰ Thdi.com : Apa itu JNE dan Apa kekurangan dan kelebihan nya <https://thdiweb.com/sejarah-jne/> (diakses pada tanggal 28 Februari pukul 18:25)

³¹ Ibid

hingga serah terima di lokasi penerima.

2. Layanan *Super Speed*

Pelanggan yang memiliki kiriman yang harus diberangkatkan segera diluar jadwal rutin dan rute tetap PT. JNE dapat memanfaatkan layanan “*Super Speed (SS)*”. Layanan ini menggunakan transportasi udara (*direct flight*) atau darat langsung ke tujuan, sepanjang jadwal penerbangan tersedia. Target waktu penyampaian pengiriman dengan layanan SS adalah dalam kurun waktu 24 jam sejak saat penjemputan di tempat pengiriman.

3. Yakin Esok Sampai (YES)

PT. JNE mengantisipasi kebutuhan dengan target pengantaran di tujuan pada keesokan harinya dengan menawarkan layanan premium pengantaran dalam waktu satu hari yang disebut Yakin Esok Sampai atau YES. Dan sebagai bentuk tanggungjawab atas kualitas layanan ini, PT. JNE memberikan jaminan uang kembali (biaya kirim) apabila kiriman tidak terantar pada keesokan harinya.

4. Layanan *Reguler (REG)*

PT. JNE melalui layanan *Reguler* menawarkan layanan pengantaran cepat, aman dan handal sampai ke pelosok Indonesia. *Regular* melakukan pengiriman ke seluruh wilayah Indonesia, dengan perkiraan waktu penyampaian kiriman 1-7 hari kerja, tergantung pada zona daerah yang menjadi tujuan pengiriman.

5. Ongkos Kirim Ekonomis (OKE)

Khusus pengiriman dengan layanan ini, PT. JNE menawarkan layanan dengan ongkos kirim ekonomis. Layanan dengan harga ekonomis ini memanfaatkan transportasi cargo udara dan angkutan darat menghubungkan kota-kota besar,ibu kota provinsi sampai ke kabupaten. Dengan waktu maksimal hingga 7 hari.

6. City to City (CTC)

Paket ini biasanya khusus untuk pengiriman intra kota yang masih berada dalam satu kawasan. Proses pengiriman 1-2 hari kerja.

JNE juga memberikan layanan asuransi pada pengguna yang ingin mengasuransikan paketnya. Setiap layanan yang diberikan atau ditawarkan oleh pihak JNE memiliki besar tarif yang berbeda disesuaikan lama waktu penyampaian paket. PT. JNE juga menyediakan layanan yang dapat diakses oleh para pengguna jasa untuk mengetahui dan melacak status pengiriman paket dengan menggunakan *Airway Bill (AWB)/Connote* konsumen.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan secara singkat yaitu setelah dilakukan seminar outline skripsi pertama dan telah dilakukan perbaikan seminar outline yang telah dilakukan sekitar bulan Maret 2021.

Tabel Kegiatan Skripsi

No	Kegiatan	Bulan																Ket				
		Okt-Des 2020		Januari 2021				Feb-Mar 2021				April 2021				Mei 2021				Jun-Jul 2021		
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2		3	4	3	4
1.	Pengajuan Judul	■	■																			
2.	Seminar Proposal				■	■																
3.	Penelitian						■	■	■	■	■	■	■	■								
4.	Penulisan dan Bimbingan Skripsi																	■	■			
5.	Seminar Hasil																		■	■		
6.	Sidang Meja Hijau																			■	■	

2. Tempat Penelitian

Tempat Penelitian dilakukan di Kantor Cabang Utama JNE Medan, Jalan. Sisingamangaraja Km.10,5, Komplek Pergudangan Amplas Trade Centre Blok F-10, Medan Amplas, Kota Medan, Sumatera Utara.

B. Metode Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif, yang dimaksud dengan yuridis normatif yaitu suatu metode yang membahas obyek penelitian dengan menitikberatkan pada aspek-aspek yuridis, yaitu menjelaskan masalah dengan ketentuan hukum atau perundang-undangan yang berlaku. Sifat penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu bersifat deskriptif. Penelitian Deskriptif bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat.

2. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang terdiri dari:

- a. Bahan Hukum Primer adalah data yang mencakup peraturan perundang-undangan terdiri dari :
 1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 2. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 3. Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 tentang Pos
- b. Bahan Hukum Sekunder yaitu bahan hukum yang bersifat membantu atau menunjang bahan hukum primer dalam penelitian yang akan memperkuat penjelasan di dalamnya. Bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, yang terdiri dari literatur-literatur, buku-buku yang berkaitan tentang Perlindungan Konsumen.

- c. Bahan hukum tersier, yaitu bahan penunjang yang memberi petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus umum, majalah, jurnal ilmiah, surat kabar, majalah dan internet juga menjadi tambahan bagi penulisan penelitian ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk baiknya suatu karya ilmiah seharusnya didukung oleh data-data, demikian juga dengan penulisan skripsi ini penulis berusaha untuk memperoleh data-data maupun bahan-bahan yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini setidak-tidaknya dapat lebih dekat kepada golongan karya ilmiah yang baik. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

A. Studi kepustakaan (*Library Research*).

Metode Penelitian Kepustakaan dilakukan untuk mengumpulkan dan menyusun data sekunder melalui pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan, buku-buku, tulisan-tulisan para pakar hukum, dan dokumen resmi. Dan merupakan segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti.

B. Penelitian lapangan (*Field Research*)

Penulis melakukan pengamatan dengan pihak terkait dan terhadap narasumber secara langsung. Narasumber yang ditemui dalam penelitian ini adalah pihak pelaku usaha pengiriman barang PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir cabang Medan. Wawancara dilakukan secara langsung, dalam metode wawancara

materi- materi yang akan dipertanyakan telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh penulis sebagai pedoman, metode ini digunakan agar responden bebas memberikan jawaban-jawaban dalam bentuk uraian-uraian.

4. Analisis Data

Penelitian ini analisis data yang dilakukan secara kualitatif yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas, kompleks dan rinci. Data kualitatif yang diperoleh secara sistematis dan kemudian substansinya dianalisis untuk memperoleh jawaban tentang pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan skripsi ini secara kualitatif untuk mendapatkan jawaban yang pasti dan hasil yang akurat. Sedangkan, data-data berupa teori yang diperoleh dikelompokkan sesuai dengan sub bab pembahasan, selanjutnya dianalisis secara kualitatif sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang pokok permasalahan.

Selanjutnya data yang disusun di analisa secara analisis deskriptif sehingga dapat diperoleh gambaran secara menyeluruh terhadap gejala dan fakta dalam hal perlindungan hukum terhadap konsumen dan bilamana terjadinya sengketa konsumen serta pemenuhan hak-hak konsumen diakhiri dengan penarikan kesimpulan dengan menggunakan metode induktif sebagai jawaban dari permasalahan yang dirumuskan.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis uraikan tersebut sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam hal ini Konsumen ataupun *Customer* PT.Tiki JNE perlu diberikan Perlindungan Hukum agar dapat terciptanya perlindungan konsumen sebagaimana yang diatur dalam ketentuan Pasal 4 dan 7 Undang-Undang No.8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Jo Pasal 30 dan 31 Undang-Undang No.38 tahun 2009 Tentang Pos. Hal tersebut merupakan bagian dari pemenuhan Hak-Hak Konsumen dan Kewajiban pelaku usaha dalam menjalankan bisnis usahanya. PT.Tiki JNE sendiri juga mengatur hal perlindungan bagi konsumen didalam Syarat Standar Pengiriman JNE dan terdapat pada poin 9 SSP PT.Tiki JNE.
2. Adapun bagian dari upaya penyelesaian sengketa konsumen oleh PT.Tiki JNE dapat dilakukan dengan beberapa cara baik secara damai oleh para pihak dan melalui jalur pengadilan ataupun lembaga penyelesaian sengketa konsumen, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang No.8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam hal ini, PT.Tiki JNE sesuai dengan kewajiban pelaku sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang no.8 tahun

1999 Tentang Perlindungan Konsumen diharuskan untuk dapat beritikad baik dengan hal ini, dalam permasalahan sengketa konsumen PT.Tiki JNE lebih sangat mengedepankan penyelesaian masalah dengan jalur mediasi ataupun negoisasi terhadap halnya terjadi kerusakan barang pada layanan pengiriman barang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penulisan ini, maka terdapat beberapa hal yang seharusnya menjadi perhatian oleh customer ataupun konsumen serta pihak PT.JNE sebagai penyedia jasa, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Konsumen seharusnya dapat benar-benar memahami terlebih dahulu akan layanan-layanan yang ditawarkan oleh pihak PT.JNE sebelum memutuskan menggunakan jasa layanan tersebut. Konsumen juga harus peka akan mengenai hak dan kewajibannya yang semestinya ia dapat dan dilakukan. Dengan adanya pemahaman yang dimiliki oleh setiap konsumen, maka konsumen akan mendapatkan layanan yang sesuai dengan hak-haknya. Dan apabila terjadi kerugian yang disebabkan oleh kelalaian pihak PT.JNE, konsumen dapat menuntut ganti kerugian sebagaimana mestinya.
2. PT.JNE sebagai perusahaan penyedia jasa pengiriman barang agar dapat meningkatkan pelayanan akan keselamatan, keamanan, dan ketepatan waktu sampainya barang kiriman hingga ke tempat tujuan dalam rangka menjamin terselenggaranya proses pengangkutan barang yang dapat menghantarkan kebahagiaan dengan penuh semangat. Dan harapannya

dapat lebih memerhatikan akan kepuasan konsumen sebagai pengguna jasa dengan memastikan akan jaminan perlindungan akan hak-haknya sebagai konsumen demi menghindari terjadinya hal permasalahan sengketa konsumen dengan meminimalisir terjadinya kerusakan barang pengiriman.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Arifin, Syamsul, 2012, *Metode Penulisan Karya Ilmiah dan Penelitian Hukum*, Medan Area University Press, Medan
- AZ.Nasution, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen suatu Pengantar*. Jakarta : Diadit Media.
- Darus, Mariam,1986, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Pandang Perjanjian Baku (Standar)*, Bandung : Binacipta
- Departemen Pendidikan Nasional, 2003. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, PN, Balai Pustaka, Jakarta
- Harmoko, Agus Yudha. 2011 *Hukum Perjanjian (asas Proposionalitas dalam kontrak komersial)*, Jakarta : Prenada Media
- HS, Salim. 2014 *Perkembangan Hukum Kontrak Innominat di Indonesia* Jakarta : Sinar Grafika
- HS, Salim. 2014 *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak* Jakarta : Sinar Grafika
- Kotler,Philip, 2000, *Principles Of Marketing*, Jakarta : Rajawali Press
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Muhammad, Abdul Kadir, 1982,*Hukum Perikatan*, Bandung : PT.Alumni.
- Miru, Ahmadi, 2009,*Hukum Perikatan*, Jakarta : Rajawali Press.
- Panggabean,HP, 2003, *Praktik Standart Contract dalam perjanjian kredit perbankan*, Bandung : PT.Alumni.
- Priansa,Donni Juni, 2017, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, Bandung : Alfabetha.
- R.Satjipto,1986. *Hukum dan Masyarakat*, Bandung : Angkasa
- Rahardjo, Satjipto,1986, *Ilmu Hukum*, Bandung : PT.Alumni
- Rajagukguk,Erman, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju.
- Shofie,Yusuf, 2003, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Bandung : Citra Aditya Bakti.

- Sidabalok, Janus, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*.
Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Soekanto,S, 1984, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta : UI Press.
- Suharmoko, 2004, *Hukum Perjanjian*, Jakarta : Prenada Media.
- Tjakranegara,Soegitjana,1995. *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, PT.Rineka Cipta : Jakarta
- Widjaja,Gunawan dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia.
- Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

B. Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 tentang Pos

Keputusan Menteri Perhubungan No.KM/10 Tahun 1988 tentang Jasa Pengurusan Transportasi.

C. Jurnal dan Lain-Lain

A.Zen Purba.1992, "Perlindungan Konsumen : Sendi-Sendi Pokok Pengaturan" Jurnal Hukum dan Pembangunan. Vol.22, No.4

Asma Juita, 2016,Skripsi : *Analisis Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Konsumen dalam Undang-Undang no.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 dan 5 ditinjau menurut Hukum Islam*, Riau : UIN Sultan Syaruf Kasim

Pringgasari, Purita,2010.Thesis : *Perlindungan Hukum bagi Pemegang Kartu Kredit ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Univ.Indonesia

Salamiah, 2014: *Perlindungan Hukum bagi Pemegang Konsumen dalam kegiatan Jual-Beli*, Jurnal Vol VI No.12

Simamora, J. 2013. *Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa Pengiriman*. Unnes Law Journal, 2(2), 123-128

Z.Ahmad, 2008, Thesis : *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen pada PT. POS Indonesia*

Syarat-Syarat Standar Pengiriman Jasa Pengiriman PT.Tiki JNE

D. Website Internet

<https://id.wikipedia.org/wiki/JNE> (diakses pada tanggal 28 Februari 2021 pukul 18.15)

<https://tambahpinter.com/kualitas-pelayanan> (diakses pada tanggal 20 Januari 2021 pukul 18.00)

<https://www.jne.co.id/id/perusahaan/profil-perusahaan/sejarah-milestone> (diakses pada tanggal 28 Februari 2021 pukul 18.20)

<https://thidiweb.com/sejarah-jne/> (diakses pada tanggal 28 Februari 2021 pada tanggal 18.25)

<https://m.liputan6.com/regional/truk-jne-di-dalam-kapal-feri-pelabuhan-bakauheni-terbakar-bagaimana-nasib-paket> (diakses pada tanggal 20 Maret 2021 pukul 18.20)



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS HUKUM

Kampus I : Jalan Kolam/Jln.Gedung PBSI SUMUT No. 1 Telp. 061-7366878, 7366781 Medan 20223,
Kampus II : Jln Sel Serayu No. 70A/Setia Budi No. 79B Medan Telp. 061-8225602 Medan20112,
Fax : 061 736 8012 Email : univ_medanarea@uma.ac.id Website : www.uma.ac.id

Nomor : 258 /FH/01.10/III/2021
Lampiran : ----
Hal : Permohonan Pengambilan Data/Riset
dan Wawancara

08 Maret 2021

Kepada Yth :
Pimpinan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Medan
di-
Medan

Dengan hormat, bersama surat ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Andre Fauzan Nasution
NIM : 178400021
Fakultas : Hukum
Bidang : Hukum Keperdataan

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Medan, guna penyusunan Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area dengan judul "*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Kerusakan Barang pada Layanan Yakim Esok Sampai (YES) (Studi pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Medan)*".

Perlu kami sampaikan bahwa Pengambilan Data/Riset Dan Wawancara dimaksud adalah semata-mata untuk penulisan ilmiah dan penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk mengikuti Ujian Skripsi di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

Apabila mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data/riset Dan Wawancara, kami mohon agar dapat diberikan Surat Keterangan telah selesai melaksanakan riset di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area



Dr. Rizkan Zulyadi, SH, MH

Document Accepted 21/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)21/12/21



Medan, 31 Maret 2021

Nomor : 01/JNE-MES/III/2020
Hal : Konfirmasi Selesai Pengambilan Data/Riset Wawancara

Kepada Yth :

Bpk/Ibu Dekan Fakultas Hukum
Universitas Medan Area

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat pengantar dari Dekan Fakultas Hukum dengan nomor surat 258/FH/01.10/111/2021 tanggal 08 Maret 2021 Perihal Permohonan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara oleh mahasiswa-an :

No.	Nama	NPM	Program Studi
1	Andre Fauzan Nasution	178400021	Hukum Keperdataan

Bersama ini kami sampaikan bahwa nama di atas tersebut benar telah selesai melakukan Riset Wawancara di PT. JNE Cabang Utama Medan pada 17 Maret 2021.

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,
PT. JNE Medan

