



### PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB EKSPEDITUR TERHADAPPENGIRIMAN BARANG OLEH PENGIRIM JIKA WANPRESTASI

**Latifah Ratnawaty, Sri Hartini, dan Budy Bhudiman**  
Fakultas Hukum Universitas Ibn Khaldun Bogor, Indonesia

Email: [latifah@uika-bogor.ac.id](mailto:latifah@uika-bogor.ac.id)

Email: [srihartini@uika-bogor.ac.id](mailto:srihartini@uika-bogor.ac.id)

Email: [budy@uika-bogor.ac.id](mailto:budy@uika-bogor.ac.id)

#### Abstrak

Saat ini banyak lahir perusahaan jasa pengiriman barang yang terus berkembang dan bersaing untuk merebut pasar. Berkembangnya perdagangan sangat dipengaruhi oleh lahirnya jasa pengiriman barang, dimana jasa pengiriman juga berperan serta dalam pertumbuhan perdagangan baik dalam maupun luar negeri. Hal ini selaras dengan Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Salah satunya adalah PT JNE (Jalur Nugraha Ekakurir). Dalam pelaksanaan pengiriman barang pihak JNE bertanggung jawab penuh terhadap barang yang akan dikirimkan yang dilakukan sesuai janji atau kesepakatan yang dibuat, apabila terjadi keterlambatan, merusakkan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman barang yang timbul akibat kelalaian JNE. dan sebagai tanggung jawab PT JNE Kota Bogor terhadap hak-hak konsumen apabila terjadi wanprestasi adalah berupa jaminan ganti rugi atas merusakkan, kehilangan atau kesalahan-kesalahan JNE, paling tinggi 10 (sepuluh) kali dari tarif pengiriman kecuali barang yang tidak diasuransikan. Pelaksanaan tanggung jawab yang dapat dilakukan oleh pihak JNE sangatlah berbeda-beda yakni berupa Tanggung jawab yang dilakukan oleh JNE pada servis diplomat, Tanggung jawab yang dilakukan oleh pihak JNE pada servis *super speed* dan Tanggung jawab yang dilakukan oleh pihak JNE pada servis YES (Yakin Esok Sampai).

Kata Kunci : *Barang, Pengiriman. PT JNE, Tanggung Jawab*

#### I. Pendahuluan

Dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pengiriman barang, saat ini banyak lahir perusahaan jasa pengiriman barang yang terus berkembang dan bersaing untuk merebut pasar. Salah satu diantaranya adalah PT JNE (Jalur Nugraha Ekakurir). Jasa pengiriman barang dan perdagangan memiliki hubungan yang saling mempengaruhi. Berkembangnya perdagangan sangat dipengaruhi oleh lahirnya jasa pengiriman barang. Jasa pengiriman juga berperan serta dalam pertumbuhan perdagangan dalam dan luar negeri, sesuai dengan Undang – Undang No 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 41 ayat 1 : *Usaha angkutan orang dan/atau barang dengan kendaraan umum, dapat dilakukan oleh badan hukum Indonesia atau Warga Negara Indonesia.* dan pasal 41 ayat 2 : *Usaha angkutan orang dan/atau barang dengan kendaraan umum sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), dilakukan berdasarkan izin.,*



Namun terkadang dalam sebuah layanan jasa tentu ada sebuah kekurangan, seperti barang yang dikirim rusak, barang yang dikirim hilang atau resiko yang lainnya. Seperti kasus yang pernah terjadi pada salah satu konsumennya yaitu, pada hari Senin tanggal 19 Juni 2017, seorang konsumen membeli jam tangan secara online dan meminta pihak penjual agar menggunakan service JNE yang YES. Paket dikirimkan dari Jakarta dengan tujuan Bandar Lampung.

Konsumen melakukan komplain kepada pihak JNE pusat, tetapi pihak JNE pusat menyatakan bahwa paketnya sudah dikirim tetapi sampainya sekitar jam 23.44, kemudian konsumen tersebut mengeluhkan etika yang dilakukan oleh PT JNE tersebut yang tidak pantas mengantarkan paket tengah malam dan pihak JNE itu mencatat komplain dari konsumen tersebut, tetapi pihak JNE bersikukuh bahwa selama paket di kirimkan sampai esok hari, maka pihak JNE tidak salah dan jika konsumen tersebut mau refund biaya YES, maka hanya pengirim yang bisa, karena dia membeli barang secara online mana mau pihak penjual mengurus hal semacam itu dan dapat diketahui bahwa selama 36 jam paket masih ada di Jakarta, yang kedua pihak JNE menyatakan bahwa pihak kurir mengantarkan paket sekitar 23.44, dan tidak ada etikanya mengetuk pintu kantor sekitar hampir tengah malam tersebut. Begitu yang dikeluhkan oleh konsumen tersebut, hingga sampai tanggal 22 Juni 2017 pukul 13.14 konsumen tersebut belum menerima paketnya. Maka dapat terlihat serangkaian persoalan hukum khususnya mengenai ruang lingkup tanggung jawab ekspediter terhadap pengiriman barang dan konsumen yang menjadi korban dalam suatu kegiatan pengiriman tersebut yang pernah terjadi disalah satu cabang JNE yang ada di Jakarta.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pengertian dan Jenis Barang

Barang adalah suatu jenis benda yang berwujud dan memiliki nilai sehingga untuk mendapatkan kepuasan dari barang tersebut maka harus “digunakan”. (<https://brainly.co.id/tugas/1086757>).

Melalui jenis-jenis barang atau macam-macam barang, manusia dapat menggunakannya untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan hidup, dengan kata lain sebagai alat pemuas kebutuhan. pada umumnya alat pemuas kebutuhan ini dapat berupa barang dan jasa.

Jenis-jenis barang dapat dibedakan menjadi beberapa kelompok antara lain;

#### 1. Jenis barang menurut cara memperolehnya

Jenis barang menurut cara memperolehnya dapat kita bagi menjadi tiga macam barang yakni

- a. Barang ekonomi merupakan barang pemuas kebutuhan yang jumlahnya lebih sedikit daripada jumlah kebutuhan manusia sehingga untuk memperolehnya diperlukan pengorbanan. Contoh: baju (kita harus membelinya terlebih dahulu agar memilikinya).
- b. Barang bebas merupakan barang pemuas kebutuhan yang jumlahnya melimpah sehingga untuk mendapatkannya tidak diperlukan pengorbanan. Contoh: udara, cahaya matahari.
- c. Barang illith merupakan barang pemuas kebutuhan yang bila jumlahnya berlebihan dari yang dibutuhkan justru akan menyebabkan kerugian. Contoh: api, air.



2. Jenis barang menurut kegunaannya  
Jenis barang menurut kegunaannya dapat kita bagi menjadi dua macam, yakni:
  - a. Barang konsumsi merupakan barang siap pakai alias manfaatnya bisa langsung dirasakan. Misalnya: minuman, makanan.
  - b. Barang produksi merupakan barang yang bermanfaat untuk menghasilkan barang lainnya. Misalnya: mesin jahit, cetakan bata.
3. Jenis barang menurut proses produksinya  
Jenis-jenis barang menurut proses pembuatannya dapat dibedakan menjadi tiga macam barang, yakni:
  - a. Barang mentah merupakan bahan dasar untuk membuat barang lainnya. Misalnya tanah lempung untuk membuat keramik.
  - b. Barang setengah jadi merupakan barang yang telah melalui proses pengolahan namun masih belum menjadi barang siap pakai sehingga belum bisa digunakan (bukan produk akhir). Misalnya: batu bata basah/keramik masih perlu dibakar agar mengeras.
  - c. Barang jadi merupakan produk akhir yang telah melalui proses pengolahan. Misalnya: bensin, solar, kain.
4. Jenis barang menurut hubungannya dengan barang lain  
Jenis-jenis barang menurut hubungannya dengan barang lain dapat kita bagi menjadi dua macam yakni:
  - a. Barang substitusi merupakan barang pemuas kebutuhan yang fungsinya bisa menggantikan barang lain. Misalnya gas menggantikan minyak tanah.
  - b. Barang komplementer merupakan barang pemuas kebutuhan yang akan bermanfaat bila dimanfaatkan dengan barang lain atau bersama-sama. Misalnya benang dengan jarum, kaos kaki dengan sepatu.

## 2.2 Pengertian Wanprestasi

Wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditor dengan debitor.

*Ada empat akibat adanya wanprestasi, yaitu: (1) perikatan tetap ada, (2) debitor harus membayar ganti rugi kepada kreditor (Pasal 1243 BW), (3) beban risiko beralih untuk kerugian debitor jika halangan itu timbul setelah debitor wanprestasi, (4) jika perikatan lahir dari perjanjian timbal balik, kreditor dapat membebaskan diri dari kewajiban (Pasal 1266 BW).* (Titik Triwulan Tutik, 206).

Apabila si berutang (debitur) tidak melakukan apa yang dijanjikannya, maka dikatakan ia melakukan “wanprestasi”. Ia alpa atau “lalai” atau ingkar janji atau juga ia melanggar perjanjian bila ia melakukan atau berbuat sesuatu yang tidak boleh dilakukannya. Perkataan wanprestasi berasal dari bahasa Belanda, yang berarti prestasi buruk.

Wanprestasi (kelalaian atau kealpaan) seorang debitur dapat berupa empat macam:

1. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
2. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
3. Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat;
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Terhadap kelalaian atau kealpaan si berutang (si berutang atau debitur sebagai



pihak yang wajib melakukan sesuatu), dinamakan beberapa sanksi atau hukuman. Hukuman atau akibat-akibat yang tidak enak bagi debitur yang lalai ada empat macam, yaitu:

1. Membayar kerugian yang diderita oleh kreditur atau dengan singkat dinamakan ganti-rugi;
2. Pembatalan perjanjian atau juga dinamakan pemecahan perjanjian;
3. Peralihan risiko;
4. Membayar biaya perkara, kalau sampai diperkarakan di depan hakim.

### 2.3 Pengertian, Hak dan Kewajiban Konsumen

Sebagai suatu konsep “konsumen” telah diperkenalkan beberapa puluh tahun lalu di berbagai negara dan sampai saat ini sudah puluhan negara memiliki undang-undang atau peraturan khusus yang memberikan perlindungan kepada konsumen termasuk penyediaan sarana peradilan. Istilah konsumen berasal dari bahasa *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian *consumer* adalah lawan dari produsen setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.

Pengertian konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disingkat menjadi UUPK dalam Pasal 1 ayat (2) yakni:

*Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan /jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.*

Menurut Sidharta, Hak- hak konsumen secara umum dikenal ada 4 (empat), yaitu;

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*);
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Hak-hak konsumen juga tertuang didalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah sebagai berikut;

- a. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan jasa penggantian, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- h. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan-peraturan perundang-undangan



### III. TANGGUNG JAWAB DALAM PENGANGKUTAN

#### 3.1 Prinsip Tanggung Jawab Dalam Pengangkutan

Dalam hukum pengangkutan dikenal adanya lima prinsip tanggung jawab pengangkut yaitu:

a. Tanggung Jawab Berdasarkan Atas Unsur Kesalahan (*Liability based on fault*)

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam KUHPdt, pasal 1365, 1366, 1367 prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.

Pasal 1365 KUH Perdata yang dikenal sebagai pasal tentang PMH mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu a) adanya perbuatan; b) adanya unsur kesalahan; c) adanya kerugian yang diderita; d) adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

b. Praduga Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of liability*)

Adalah Prinsip praduga selalu bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada si tergugat. Tampak beban pembuktian terbalik (*omkering van bewijslas*) diterima dalam prinsip tersebut. UUPerindunganKonsumen mengadopsi [embuktian terbalik ini ditegaskan dalam Pasal 19, 22, dan 23 UUPK.

Dasar pemikiran dari teori Pembalikan Beban Pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tak bersalah yang lazim dikenal dalam hukum pidana. Namun jika diterapkan dalam kasus perlindungan konsumen akan tampak, asas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini yang harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak lalu berartidapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan tergugat. Prinsip tersebut seiring dengan perkembangan *caveat emptor* ke *caveat venditor*, dimana ingin meletakkan aspek keadilan dalam perlindungan konsumen. Prinsip ini pernah diterapkan dalam hukum Pengangkutan, khususnya pengangkutan udara, yang dapat dilihat dalam PAsal 17, 18 ayat (1), 19 jo 20 konvensi Warsawa 1929 atau PAsal 24, 25, 28, jo 29 Ordonansi Pengangkutan Udara No.100 Tahun 1939 kemudian dalam perkembangannya dihapuskan dengan Protokol Guatemala

c. Praduga Selalu Tidak Bertanggung Jawab (*Presumption of non-liability*)

Prinsip praduga untuk selalu tidak bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya *common sense* dapat dibenarkan. Contoh dari penerapan prinsip ini adalah pada hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin/bagasi tangan yang biasanya dibawa dan diawasi si penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat diminta pertanggungjawabannya.



#### d. Tanggung Jawab Mutlak (*Strict liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*) kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi diatas. Ada pendapat yang mengatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun ada pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya. Selain itu, ada pandangan yang agak mirip, yang mengaitkan perbedaan keduanya pada ada atau tidak adanya hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahannya. Pada *strict liability* hubungan itu harus ada, sementara pada *absolute liability* hubungan itu tidak selalu ada. Maksudnya, pada *absolute liability* dapat saja si tergugat yang dimintai pertanggungjawaban itu bukan si pelaku langsung kesalahan tersebut (misalnya dalam kasus bencana alam).

Dalam *Black's Law Dictionary*, *strict liability* diartikan "*Liability that does not depend on actual negligence or intent to harm, but that is based on the breach of an absolute duty to make something safe. Strict liability most of ten applies either to ultrahazardous activities or in products liability cases.*

Menurut RC Hoerber *et, all*, biasanya prinsip tanggung jawab mutlak ini diterapkan karena (1) konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks. (2) diasumsikan produsen lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya, misalnya dengan asuransi atau menambah komponen biaya tertentu pada harga produknya. (3) asas ini dapat memaksa produsen lebih hati-hati.

#### e. Pembatasan Tanggung Jawab (*Limitation of liability*)

Adalah prinsip tanggung jawab dengan pembatasan ia sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Dalam perjanjian cuci cetak film misalnya, ditentukan, bila film yang ingin dicuci/dicetak itu hilang atau rusak (termasuk akibat kesalahan petugas) maka si konsumen hanya dibatasi ganti kerugian sebesar sepuluh kali harga satu roll film baru. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. (Dalam UUPK yang baru seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya, jika ada pembatasan, mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.

### 3.2 Tanggung Jawab Ekspediter

Ekspediter adalah perantara yang bersedia untuk melayani penumpang maupun angkutan barang, perjanjian yang dibuat antara pemilik barang dengan melayani pengiriman barang lazimnya dinamakan perjanjian *ekspeditie*, berbeda dengan perjanjian yang dibuat antara pengangkutan dengan pengirim/pemilik barang. (Soegijatna Tjakranegara, 71)

Ekspediter tidak menyelenggarakan pengangkutan terhadap barang muatan tersebut, yang bertugas untuk menyelenggarakan pengangkutan barang muatan tersebut adalah pengangkut. Ekspediter merupakan subjek hukum pengangkutan



karena mempunyai hubungan yang sangat erat dengan pengirim, pengangkut serta penerima barang. Hal itu didasari dengan adanya suatu perjanjian pengangkutan yang dibuat antara ekspediter dengan pengangkut. Sehingga mengakibatkan ekspediter berfungsi sebagai perantara yang mewakili pengirim terhadap pihak pengangkut. Untuk itu ekspediter dapat bertindak atas nama pengirim. Sebagai wakil pengirim dan dapat pula sebagai penerima, ekspediter mengurus berbagai macam dokumen dan formalitas yang berlaku guna memasukkan dan mengeluarkan barang dari alat angkut atau gudang stasiun, pelabuhan dan maupun bandara.

Pengiriman bagi ekspediter sebagai demikian berarti penyerahan kepada pengangkut yang olehnya dipilih bagi pengirim (atau dipilih oleh pengirim atas anjuran ekspediter), dengan penyerahan mana rill dimungkinkan pemberangkatannya barang-barang dalam angkutan. Jadi dalam rangka tugas ekspediter ia bukan semata-mata menyelenggarakan sampainya barang-barang ditempat tujuan, karena wajib ini ada lekat pada pengangkut. Dalam praktek, dan ini menyempang dari makna pasal-pasal 86 dan 87 KUHD lebih banyak terjadi bahwa ekspediter sekaligus juga bertindak sebagai pengangkut. Segala sesuatu ini dapat diperjanjikan antara pengirim dengan ekspediter. Sifat pasal-pasal tersebut adalah sebagaimana peraturan-peraturan perlengkapan bukan sifat keharusan

Dalam rangka tugas ekspediter menurut kehendak KUHD terutama dari perkataan “menyuruh mengangkut” dalam pasal 86 ayat 1, dapat disimpulkan bahwa termasuk pula dalam tugas itu; menyelenggarakan pengambilan dan penerimaan barang-barang itu dahulu, dimana diperjanjikan juga mengambil barang-barang di tempat tujuan dari pengangkut dan diterimakan kepada pihak yang diamati; dimana perlu dalam perjalanan barang-barang, penyerahannya kepada pengangkut-penyambung berikutnya (*opvolgende vervoerder*). Ini mungkin sekali, karena perantaraannya ekspediter menurut pasal 86 ayat 1 tersebut adalah untuk mendapatkan angkutan baik darat, maupun diperairan, termasuk dilaut. Penafsiran luas ini akan cocok sekali dengan sifat kepualauan besar dari negara kita. Dalam kodifikasi Nasional adalah tepat sekali mengenai ekspediter dalam Undang-Undang dengan tegas disebutkan bahwa ia adalah perantara untuk mendapatkan angkutan yang cocok dengan keperluan pengiriman barang-barang, baik di darat maupun di laut dan perairan pedalaman.

Sebagai ekspediter menurut Undang-Undang sekarang ia pada umunya selesai dengan tugasnya pada saat penyerahan yang dilakukan secara cepat dan teliti kepada pihak pengangkut atau penagngkut-penyambung. Karena pengangkut-pengangkut itu telah menerima untuk pengangkutan sesungguhnya, pada umunya bebaslah ekspediter dari tanggung jawabnya. Lain halnya, apabila ada kekurangan keseksamaan pada ekspediter pada waktu penyerahan itu kepada pengangkut; bahkan kalau ia memilih atau anjuran tersebut kurang tepat, kurang seksama dan secara sembrono. Kalau kelalaian-kelalaian ini ternyata mengakibatkan merusakkan atau kehilangan pada barang angkutan tersebut, ekspediter walaupun terjadi kerugian sesudah penyerahan termaksud, tetap bertanggung jawab, pasal 88 KUHD. Pendeknya seorang ekspediter itu harus benar-benar dapat bertindak cepat, tetapi dengan penuh berhati-hati bagi kepentingan pengirim, sehingga sudah sewajarnya apabila pasal 89 berikutnya *tussen-ekspediter*, perantara-perantara bantuan untuk mendapatkan pengangkutan lanjut. Tetapi perlu dikemukakan bahwa pasal 89 itu menyimpang dari pasal 1803



KUH Perdata sekedar tanggung jawabnya ekspediter tidaklah terbatas seperti halnya dengan pemegang-pemegang kuasa biasa.

Diatur dalam Pasal 86 sampai dengan Pasal 90 KUHD Bab II titel V Buku I, sebagaimana dirumuskan oleh pembentuk undang-undang ialah menyuruh mengangkut (*Doer Vervoeren*) jadi berbeda dengan tugas seorang pengangkutan, tugas ekspediter ialah mencarikan pelayanan angkutan, karena dilukiskan dalam Pasal 86 Ayat 1 KUHD, adalah pengusaha yang bersedia mencarikan pengangkutan baik darat, laut, maupun udara yang baik untuk pengiriman barang, dan bertindak atas namanya sendiri berdasarkan ketentuan (Pasal 76 KUHD).

Dalam pelaksanaannya tanggung jawab ekspediter dalam pelayanan pengiriman barang setelah barang kiriman diserahkan kepada pengangkut (Pasal 86 KUHD). Terhadap kelalaian ekspediter sehingga barang-barang yang sebelumnya diserahkan ke tangan pengangkut menjadi rusak/hilang, maka kerugian yang terbit akibat dari kelalaian tidak sepenuhnya beban tanggung jawabnya dapat dituntut ekspediter mengganti kerugian (Pasal 88 KUHD).

Terkecuali bilamana ekspediter harus juga bertanggung jawab, terhadap pekerjaan orang lain dari ekspediter orang lain luas obyeknya maka si kuasa berikutnya bertanggung jawab untuk orang yang telah ditunjuk sebagai pengganti dalam melakukan kuasanya Pasal 39 jo Pasal 1083 KUH Perdata.

Tanggung jawab seorang ekspediter jadinya tidaklah ringan. Mengenai pasal 88 tersebut, jika hakim menghadapi penyelesaian perselisihan antara pengirim dan ekspediter atas dasar pasal 88 itu, berhubung tanggung jawab itu adalah bermanfaat sekali bagi ekspediter memenuhi wajib yang dibebankan kepadanya oleh pasal 86 ayat 2, yaitu dalam suatu daftar harian (jurnal) mencatat tentang jenis dan banyaknya barang-barang yang ia menerima untuk diangkut dan harganya. Kalau ia pinta oleh yang berkepentingan yaitu si pengirim.

#### **IV. Bentuk Tanggung Jawab PT JNE Kota Bogor Terhadap Hak Konsumen Sebagai Penerima Barang Apabila Terjadi Wanprestasi**

Dalam pelaksanaan pengiriman barang pihak JNE bertanggung jawab penuh terhadap barang yang akan dikirimkan yang dilakukan sesuai janji atau kesepakatan yang dibuat, apabila terjadi keterlambatan, merusakkan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman barang yang timbul akibat kelalaian JNE. dan sebagai tanggung jawab PT JNE Kota Bogor terhadap hak-hak konsumen apabila terjadi wanprestasi adalah berupa jaminan ganti rugi atas merusakkan, kehilangan atau kesalahan-kesalahan JNE, paling tinggi 10 (sepuluh) kali dari tarif pengiriman kecuali barang yang tidak diasuransikan.

Wawancara dengan Mad Rohim, Sales Officer Counter, Cabang Kota Bogor bahwa pelaksanaan tanggung jawab yang dapat dilakukan oleh pihak JNE sangatlah berbeda-beda, dimana tanggung jawab tersebut berdasarkan *service-service* yang ada di JNE, yaitu sebagai berikut;

1. Tanggung jawab yang dilakukan oleh JNE pada servis diplomat, tanggung jawab seperti ini biasanya berkaitan dengan konsulat, kedutaan, badan-badan direktorat, dan yang lainnya asalkan yang bersifat *government*, itu biasanya ditangani oleh 1 orang pihak saja dari JNE, misalnya jika ada pengiriman dokumen yang berasal



dari konsulat perdagangan Timika yang dikirimkan ke Jakarta sebagai laporan dan itu hanya cukup dilakukan oleh 1 pihak JNE nya dan dari Pihak JNE memiliki ketentuannya juga yang pertama dari ongkos kirim, pihak *shipper* wajib menyetujui ongkos kirim yang diberikan oleh pihak JNE, mengenai pertanggung jawabnya yang lebih dalam narasumber kurang mengetahuinya dikarenakan itu di bagian dari JNE pusat.

2. Tanggung jawab yang dilakukan oleh pihak JNE pada servis *super speed*, yaitu JNE memiliki ketentuan khususnya juga yaitu; yang pertama paket harus datang dan diterima oleh petugas agen JNE maksimal jam 09.00 pagi, kemudian bertanggung jawab hanya pada 28 Kota/Kabupaten yang ada di Indonesia. yang terlayani oleh servis ini, paketnya adalah *general* perkiraan pengantarannya dari mulai barang dibawa sampai ke tempat tujuan itu jam 24.00 malam, mengenai sampainya jam berapa pihak JNE tidak dapat memastikan yang pasti terhitung dihari itu juga sesuai dengan tanggung jawab JNE terhadap servis tersebut. dan pengiriman barang dengan servis ini cukup dilakukan dengan 1 orang saja.

3. Tanggung jawab yang dilakukan oleh pihak JNE pada servis YES (Yakin Esok Sampai) tanggung jawab ini tergantung pada kondisi tertentu misalkan, jika konsumen yang berasal dari Jakarta ingin mengirimkan barang kemudian dia telah menuliskan alamat dengan lengkap terus didatangi ke kota tujuan katakanlah Bandung, kemudian pada saat pengiriman terjadi bencana alam, seperti banjir, tanah longsor dan lainnya, yang menyebabkan barang tersebut tertahan hal itu mutlak bukan dari kesalahan pihak JNE dan pihak JNE akan mengirimkannya lagi setelah bencana alam itu terjadi/beres bencana alam jadi uang garansi konsumen tidak dapat dikembalikan oleh pihak JNE, karena pada servis YES adalah jika gagal/terjadi wanprestasi uang akan kembali seharga ongkos kirim, sedangkan terjadi tersebut bukan kesalahan dari JNE maka konsumen tidak memperoleh garansi uang kembali, apabila barangnya datang terlambat dikarenakan kejadian tersebut. jika paket tidak sampai/telat dikarenakan faktor lain misalkan seperti kurir ketiduran atau lalai bahwa di opsional barang tidak terbawa, itu adalah mutlak kesalahan dari pihak JNE, maka akan dipertanggungjawabkan seharga ongkos kirim yaitu ongkos kirim akan dikembalikan kepada konsumen apabila barang terlambat dikirimkan ke konsumen. Jika barang telat pihak kurir tidak menjelaskan langsung kepada konsumen tetapi kurir ditanya oleh koordinatornya dan koodinator tersebutlah yang menjelaskan ke agen JNE terkait dan agen JNE menghubungi konsumen yang terkait juga.([www.jne.co.id](http://www.jne.co.id))

Bahwa untuk ada barang konsumen yang mengalami kecacatan, kerusakan dan kehilangan, tanggung jawab yang dilakukan oleh JNE adalah pihak JNE sebelumnya menjelaskan tentang penawaran pelayanan kepada konsumen, contohnya yaitu; pihak JNE memiliki penawaran yang pertama penawaran asuransi terhadap barang yang akan dikirimkan untuk mencegah terjadinya kehilangan, kemudian yang kedua penawaran *packing* kayu terhadap barang untuk mencegah terjadinya kerusakan, jika rusak-rusaknya terjadi pada makanan dan di JNE itupun biasanya paket-paket saling bertindihan itu sudah pasti terjadi pada pengiriman dalam wilayah dan apalagi pengiriman pada luar wilayah yang biasanya menggunakan pesawat, kalo kerusakan menurut pihak JNE itu tidak bisa dipungkiri dan pasti terjadi karena barang-barang itu tertindih.



Dalam permasalahan kerusakan kalau pakatnya berupa contoh seperti laptop, pihak JNE sudah melakukan penawaran asuransi kepada konsumen yang berupa *packing* kayu namun konsumen tersebut menolak asuransi tersebut. maka pihak JNE tidak bisa melakukan pergantian terhadap barang tersebut. dan kesalahan tersebut berasal dari pihak konsumen tetapi apabila konsumen itu mau menggunakan asuransi dan *packing* kayu dan kemudian terjadi kerusakan pada barang tersebut maka JNE bertanggung jawab dengan barang tersebut sesuai dengan kerusakannya. Sebenarnya tidak ada ketentuan khusus untuk *packing* kayu, semua barang sebenarnya pun bisa *dipacking* kayu akan tetapi biasanya pengiriman barang yang berupa *packing* kayu adalah *gadget* diantaranya; laptop, *hp*, jam tangan *gadget*, kemudian juga terhadap barang-barang yang mudah pecah diantaranya; gelas, piring, keramik, dan botol kaca, itu diwajibkan menggunakan *packing* kayu untuk melindungi dari kerusakan. PT JNE Kota Bogor pernah mengalami kejadian kerusakan barang, dan datanya ada di bagian operasional dari pihak JNE tersebut.

Maka apabila ada konsumen yang ingin mengirimkan barang yang nyatanya barang tersebut merupakan barang yang harus diasuransikan dan konsumen tidak tahu kalau barang tersebut adalah barang yang harus diasuransikan atau konsumen tersebut menjelaskan barangnya kemudian dari pihak JNE nya cuek dan masa bodo dan akhirnya pihak JNE menjadi lalai untuk menawarkan asuransi kepada konsumen tersebut yang berupa *packing* kayu dan kemudian barang tersebut rusak maka tanggung jawab tersebut jatuh pada individu masing-masing bukan dari *internal* JNE, contoh; konsumen mengirimkan paket berupa *HP* dan *SOC* JNE tidak melakukan penawaran berupa asuransi *packing* kayu kemudian terjadi kerusakan terhadap barang tersebut. kalau dari pihak perusahaan JNE dalam melaksanakan tanggung jawabnya harus melihat bukti-bukti yang ada dulu, walaupun nanti ada penuntutan dari konsumen, konsumen tidak bisa menuntut ke pihak perusahaan JNE nya tetapi bisa menuntut kepada individu *SOC* yang bekerja di perusahaan JNE tersebut. konsumen dapat melakukan kepada pihak perusahaan JNE nya asalkan terjadi jika *SOC* telah menawarkan asuransi kepada barang dan konsumen mau menggunakan asuransi tersebut serta melihat dari BPK (Bukti Pemeriksaan kiriman) yang ada.

Ada faktor lain selain barang rusak, telat, dan hilang yang dipertanggung jawabkan oleh JNE yaitu apabila dalam proses pengiriman barang terjadi yang namanya *missroute*, faktor terjadinya *missroute* adalah apabila seorang pengirim salah memasukkan atau menyebutkan alamat yang dituju dan bisa juga kesalahan tersebut berasal dari petugas agennya yang salah memasukkan alamat

*Missroute* ini biasanya terjadi di tempat agen JNE (*JNE Origin*), ini bisa terjadi karena terjadi salah pengiriman dari rute wilayah yang dituju, misalnya ada seorang konsumen yang ingin mengirimkan barang ke Depok dengan permintaan kilat dengan menggunakan jasa JNE yang ada di Kota Bogor padahal yang dimaksud adalah Depok yang ada di Sleman, tetapi pihak *SOC* salah memasukkan wilayah pengiriman yaitu Depok yang ada di Jabodetabek, dan barang itu pun tidak sampai dengan tepat waktu kemudian tahu itu adalah kejadian *missroute* biasanya terjadi setelah proses pengiriman barang, hal ini murni terjadi karena kesalahan dari pihak JNE khususnya pada *SOC*. kemudian sebagai bentuk tanggung jawab JNE terhadap barang yang *missroute* adalah barang yang mengalami *missroute* tidak bisa langsung diantarkan di hari yang sama tetapi diantarkan keesokan harinya atau hari lainnya karena barang



harus *direceiving* terlebih dahulu dan dilakukan pemeriksaan kembali terhadap barang yang akan dikirimkan misalnya barang yang berasal dari Bogor tadi mengalami *missroute* sudah sampai di Depok Jabodetabek, dikarenakan seharusnya ke Depok yang ada di Sleman maka barang tersebut adalah *missroute*, pihak JNE tidak bisa langsung main mengantarkan barang tersebut, barang tersebut harus dibawa kembali ke pihak JNE, dan dikarenakan pengiriman barang via bandara maka dilakukan kembali prosedur sesuai dengan aturan yang berlaku. Selain dari kesalahan *SOC* yang menyebabkan terjadinya *missroute* seperti kejadian diatas adalah melalui kesalahan konsumen yang salah memberi alamat atau tidak jelas dalam memberikan alamat pengiriman, misalnya konsumen ingin mengirimkan barang ke kota Makassar, Makassar yang dimaksud adalah Makassar yang berada di Sukawesi Selatan tetapi karena alamatnya tidak jelas maka barang tersebut malah dikirimkan ke Kecamatan Makassar yang ada di Jakarta itu jelas murni dari kesalahan konsumen. dan dari kedua kejadian diatas tanggung jawab yang dilakukan oleh pihak JNE adalah cukup hanya memberikan informasi si penerima barang kepada si pengirim barang, yang nantinya pengirim barang bisa melakukan komplek ke agen-agen yang terdekat atau agen-agen yang terkait. Misalnya; apabila konsumen (si penerima) mengeluhkan barang yang harusnya datang dalam waktu 1 (satu) hari barang tersebut malah datang dalam waktu 2 (dua) hari, maka bukan si penerima yang komplain kepada JNE tetapi pihak si pengirimlah yang melakukan komplain, contoh jelasnya yaitu; ada seorang penerima barang di Bogor yang menerima barang dari Jakarta dan barang itupun telat datang yang seharusnya cukup sehari, barang ini malah datang dalam waktu 2 (dua) hari, kemudian si penerima melakukan komplain di JNE Bogor, komplain si penerima tersebut tidak dapat diterima oleh petugas yang ada di Bogor karena barang tersebut adalah urusan dari pihak Jakarta sebagai dari pihak agen yang terlibat dengan si pengirim atau sebagai *counter* awal (*origin*) dalam pelaksanaan pengiriman.

Faktor lain selain yang ada diatas adalah bisa terjadi juga apabila ada seorang konsumen yang ingin mengirimkan barang kemudian konsumen tersebut memilih servis YES pada hari Senin tetapi berhubung batas maksimal penerimaan dan pengiriman servis YES adalah pukul 16.00 dan konsumen tersebut datang terlambat katakanlah pukul 18.00, sudah jelas waktunya habis maka barang tersebut tidak dapat menggunakan servis YES dan barang tersebut tidak akan bisa dikirimkan langsung harapan konsumen, tetapi barang tersebut dikirimkan pada hari Selasanya dan barang tersebut datang di hari lusanya yaitu Rabu, (dapat dikatakan Rabu/ hari lusa terhitung dari awal konsumen itu datang yaitu hari Senin), bentuk tanggung jawabnya adalah dari pihak JNE adalah memberikan informasi kepada konsumen yang ingin mengirimkan barangnya (si pengirim) tersebut yang nantinya akan memberitahukan kembali kepada yang akan menerima barang kiriman tersebut (si penerima), bahwa barangnya akan sampai lusa harinya yaitu hari Rabu (terhitung dari hari senin sebagai awal dari barang itu datang ke *counter* JNE), kemudian dari pihak *SOC* tidak memberitahukan ke si pengirim bahwa barangnya akan sampai ke tangan si penerima pada hari Rabu dan si penerima komplain karena barangnya telat dikarenakan tidak sesuai dengan klausul YES yang menurutnya barang tersebut datang hari Selasa, maka itu adalah kesalahan dan tanggung jawab dari pihak JNE, sebaliknya apabila dari pihak *SOC* JNE telah memberikan informasi kepada si pengirim bahwa barang tersebut tidak bisa dikirimkan pada hari Seninnya dan barang seharusnya datang pada hari Selasa



kemudian barang tersebut malah datang di hari Rabu ke tangan si penerima, dan si pengirim pun tidak memberikan informasi kepada si penerima yang membuat si penerima mendapat ketidakjelasan alasan barangnya datang telat di hari Rabu, maka hal tersebut bukan dari bagian tanggung jawab JNE melainkan tanggung jawab dari si pengirim. dari kejadian diatas si penerima tidak dapat menuntut uang kembali karena hal diatas adalah kesalahan dari si pengirim yang datang terlambat atau datang sebelum pukul 16.00.

Pertanggung jawaban lain dari JNE kepada konsumen apabila terjadi wanprestasi kepada konsumen tergantung dari kasusnya, misalkan jika kasusnya seperti ini; apabila barang konsumen terjadi kehilangan dan dinyatakan oleh pihak JNE, karena konsumen telah diinformasikan oleh pihak JNE terkait, bahwa paket tersebut hilang, untuk pemenuhan tanggung jawab terhadap hak-hak konsumen JNE memberikan 4 (empat syarat) untuk mengajukan klaim yaitu;

1. Resi asli dari pengiriman barang, jika resi asli hilang konsumen harus membuat surat pernyataan kehilangan, tapi bukan dari kepolisian melainkan berkasnya dari pihak JNE itu sendiri dengan menempelkan materai
2. *Photocopy* KTP
3. Nomor rekening dan jenis bank nya
4. *Form* klaim

Itu adalah berkas yang diberikan oleh JNE, setelah itu JNE menjelaskan kembali bahwa rekening konsumen diberikan kepada JNE, syarat itu digunakan kalau barang sudah jelas hilang di destinasi oleh pihak JNE. entah itu operasionalnya, kurirnya

Apabila ada konsumen yang meminta uang ongkos kirim kembali yang dikarenakan barang tersebut ditolak oleh pihak JNE, contohnya; jika ada seorang konsumen yang ingin mengirimkan lukisan, lukisan tersebut lolos oleh pihak JNE, dan tujuannya dari Bogor ke Padang dan barang tersebut dikirim via maskapai penerbangan, ternyata oleh bagian maskapai barang tersebut ditolak oleh pihak maskapai dan maskapai menjelaskan bahwa rentan rusak untuk dikirim karena mungkin bisa tertindih dengan barang lainnya kecuali jika *dipacking* kayu, kemudian paket tersebut dikembalikan lagi ke tangan konsumen, berhubung barang tersebut sudah berangkat otomatis konsumen membayar ongkir sebelumnya, barang tersebut sudah dikembalikan tetapi ongkir sudah masuk ke JNE, tugas dari *SCO* JNE adalah untuk menarik uang kembali, jika terjadi wanprestasi seperti dalam contoh diatas maka dapat dikatakan bahwa barang harus ada dan ongkos kirimnya harus ada juga.

Ada juga barang dikembalikan tetapi sesuai dengan kehendak dari konsumen, hal tersebut dapat dikatakan sebagai batal kirim, misalnya apabila ada konsumen yang telah mengirimkan barangnya ke Medan dan dia ingin mengajukan pembatalan kiriman ke pihak JNE, kemudian pihak JNE menanyakan resi dari barang yang dikirim dan resi itu pun benar, tetapi barang tersebut telah terkirim dan sudah sampai di destinasi, dan dikarenakan barang tersebut dibatalkan otomatis menimbulkan wanprestasi antara pihak JNE dan konsumen, tanggung jawab JNE dalam pemenuhan hak-hak konsumen adalah barang tersebut bisa *dicancel* asalkan konsumen memenuhi syarat-syarat yang diberikan oleh JNE, syarat-syaratnya sebagai berikut;

1. Jika barang tersebut belum berangkat atau masih di agen JNE ongkir dapat dikembalikan sebesar 100%.



2. Apabila barang telah sampai di agen tempat tujuan (walaupun belum diangkut oleh kurir), maka ongkir tidak bisa 100% kembali dan ongkos kirim pun menjadi hangus dan paket dikembalikan keesokkan harinya, serta konsumen harus membayar ongkos kirim kembali untuk mengambil barangnya.
3. Apabila barang telah dikirimkan kemudian barang tersebut baru sampai di tempat transit, maka ongkos kirim tidak bisa dikembalikan 100% melainkan hanya 30% karena konsumen tersebut telah menggunakan jasa JNE.
4. Semua uang yang dikembalikan berupa transfer, pengiriman uang transfer harus menggunakan rekening sendiri, dan batas transfer uang yang dilakukan oleh JNE adalah 2 (dua) minggu.

Mengenai pertanggung jawaban JNE apabila barang tersebut hilang dan rusak, asalkan dari pihak konsumen mau mengasuransikan barangnya maka pihak JNE ikut bertanggung jawab atas terjadinya wanprestasi tersebut, tanggung jawab dari JNE berupa mengganti barang tersebut maksimal 10 (sepuluh) kali dari ongkos kirim. Asuransi ini sebenarnya sangat wajib untuk barang yang sekiranya memiliki nilai tinggi, dan barang tersebut memiliki harga 10 (sepuluh) kali dari ongkos kirim.

Misalkan apabila konsumen mengirimkan barang berupa *hp* dan kemudian barangnya *dipacking* kayu, kemudian barang tersebut rusak dan harga barang tersebut sekitar Rp 3.000.000,00 (tiga juta rupiah), tujuan barang tersebut adalah dikirimkan ke Jakarta, untuk tujuan Jakarta biaya ongkos kirim reguler sebesar Rp 18.000,00 (delapan belas ribu rupiah) karena di kali 10 (sepuluh) ongkos kirim, maka total dari tanggung jawab JNE kepada konsumen menjadi Rp 180.000,00 (seratus delapan puluh ribu rupiah) apabila barang tersebut mengalami kerusakan. Beda lagi jika barang tersebut hilang maka barang tersebut diganti sesuai dengan harga barang tersebut berarti barang tersebut seharga Rp 3.000.000,00 (tiga juta rupiah) maka tanggung jawab JNE mengganti sebesar Rp 3.000.000,00 (tiga juta rupiah) juga. Itupun kalau konsumen menggunakan asuransi, jika konsumen tidak menggunakan asuransi tetapi hanya menggunakan *packing* kayu saja dan barangnya hilang maka pihak JNE tetap bertanggung jawab tetapi hanya mengembalikan 10 (sepuluh) ongkos kirimnya yaitu sebesar Rp 180.000,00 (seratus delapan puluh ribu rupiah) dan tidak mengganti barangnya yang hilang, contoh lain adalah apabila ada seorang konsumen yang mengirimkan barang berupa *hp* seharga Rp 750.000,00 (tujuh ratus lima puluh ribu rupiah) dan konsumen tersebut melakukan pengiriman ke Timika Papua, biaya pengiriman ke Timika sebesar Rp 88.000,00 (delapan puluh delapan ribu rupiah) dan barang tersebut sebenarnya tidak wajib diasuransikan karena apabila ongkos kirim dikalikan 10 (sepuluh) maka totalnya sebesar Rp 880.000,00 (delapan ratus delapan puluh ribu rupiah) itu sudah jelas melebihi dari harga barang dan dari pihak JNE hanya menawarkan *packing* kayu saja sebagai bagian dari bentuk tanggung jawabnya apabila konsumen mengasuransikan barangnya itu bisa lebih baik, apabila konsumen tersebut tidak mau asuransi dan tidak mau *packing* kayu maka jika terjadi wanprestasi berupa kerusakan maka pihak JNE tidak bertanggung jawab atas barang tersebut, berbeda dengan jika barang tersebut mengalami kehilangan, maka ada pertanggung jawaban dari pihak JNE. barang yang diganti belum tentu sebesar Rp 880.000,00 (delapan ratus delapan puluh ribu rupiah) karena nominal tersebut hanya nominal maksimal dari 10 (sepuluh) kali ongkos kirim tersebut, karena nilai barangnya dibawah 10 (sepuluh) kali ongkos kirim, bisa saja dibawahnya misalnya cuma Rp 500.000,00 (lima ratus ribu



rupiah) atau bisa seharga nilai barang. Perhitungan biaya asuransi yang diberikan JNE adalah sebagai berikut:

1. Premi sebesar 0,2% (nol koma dua persen) dari nilai harga barang yang dideklarasikan oleh konsumen
2. Biaya administrasi Rp 5.000,00 (lima ribu rupiah)
3. Total biaya asuransi: 0,2% (nol koma dua persen) dari nilai barang + Rp 5.000,00 (lima ribu rupiah).
4. Semua perhitungan asuransi diatas belum ditambah dengan biaya servis kirim ,misalkan untuk menggunakan servis YES total biaya asuransi diatas ditambah sesuai dengan kota tujuan, karena setiap kota tujuan berbeda-beda.
5. Dalam menggunakan asuransi konsumen tidak dapat menggunakan asuransi lebih dari 1(satu) barang menjadi 1 (satu) asuransi, intinya jika barang lebih dari 1 (satu) kemudian mau diasuransikan maka asuransi barang tersebut menjadi dipisah – pisah atau setiap barang memiliki 1 (satu) asuransi saja.

### V. Penutup

Dalam pelaksanaan pengiriman barang pihak JNE bertanggung jawab penuh terhadap barang yang akan dikirimkan yang dilakukan sesuai janji atau kesepakatan yang dibuat, apabila terjadi keterlambatan, merusakkan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman barang yang timbul akibat kelalaian JNE. dan sebagai tanggung jawab PT JNE Kota Bogor terhadap hak-hak konsumen apabila terjadi wanprestasi adalah berupa jaminan ganti rugi atas merusakkan, kehilangan atau kesalahan-kesalahan JNE, paling tinggi 10 (sepuluh) kali dari tarif pengiriman kecuali barang yang tidak diasuransikan. Apabila ada konsumen yang menolak asuransi maka pihak JNE tidak bertanggung jawab atas merusakkan dan kehilangan barang tersebut, apabila konsumen mengalami kehilangan barang dan dia hanya menggunakan *packing* kayu maka hanya pihak JNE hanya mengganti dengan 10 (sepuluh) kali ongkos kirim, namun apabila menggunakan asuransi dan *packing* kayu kemudian terjadi kehilangan maka pihak JNE akan mengganti seharga barang yang hilang.

### VI. Daftar Pustaka

- Indonesia. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang  
\_\_\_\_\_. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata  
\_\_\_\_\_. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen  
\_\_\_\_\_. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta : Diadit Media, 2001
- Celine Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika, 2008
- Djoko Prakoso, Hari Pramono, Sution Usman, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Jakarta : PT Rinka Cipta,1990
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Grasindo, 2000.
- Soegijatna. Tjakranegara. *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*. Jakarta : Rineka Cipta. 1995.
- Subekti. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermesa. 1998



Titik. Triwulan Tutik. *Hukum Perdata dalam Sistem Hukum Nasional*. Surabaya :  
Kencana. 2008

[www.wordpress.com](http://www.wordpress.com) Bagoes Seto, *Sedikit Tulisan Mengenai Pengangkutan*  
(*Khususnya Pengangkutan Laut*)

[www.brainly.co.id/tugas/1086757](http://www.brainly.co.id/tugas/1086757)

[www.jne.co.id](http://www.jne.co.id) [www.google.com](http://www.google.com)