



## PROSEDUR BAKU PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB TERHADAP PENGIRIMAN BARANG OLEH PT. JNE KOTA BOGOR

**Latifah Ratnawaty**

Fakultas Hukum Universitas Ibn Khaldun Bogor, Indonesia

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

### Abstrak

Kecanggihan teknologi beserta kemudahan dan manfaatnya, sekarang banyak perusahaan jasa yang sudah mendirikan jasa pengiriman antar barang di Indonesia sebagai mitra bagi pembisnis pembisnis. Dan dikarenakan saat memasuki era digital maka pembisnis-pembisnis yang biasanya berdagang seperti biasa kini merambah ke bisnis online, dengan hal tersebut semakin meningkatnya pembisnis online maka membuat menjamurnya toko online juga saat ini, hal ini tentunya tak luput juga meningkatnya permintaan akan jasa pengiriman barang yang cepat, aman dan tepat waktunya sesuai yang didambakan konsumen belanja online. PT JNE dalam melaksanakan tanggung jawabnya terhadap pengiriman barang memiliki prosedur baku yang diterapkannya berupa Syarat Standar Pengiriman yang merupakan standar yang telah dibuat oleh PT JNE juga memiliki beberapa servis pengiriman dalam meningkatkan standar mutu dan sebagai bagian dari prosedur bakunya. Dalam kegiatan pengiriman barang PT JNE memilah beberapa barang menjadi beberapa jenis sesuai dengan tingkat keamanannya, hal ini dilakukan ketika pemeriksaan kiriman yang merupakan bagian dari prosedur mutu PT JNE.

**Kata Kunci** : *Barang, Mutu, Online, Prosedur, PT JNE*

### I. Pendahuluan

Dalam kegiatan pemasaran pengiriman barang berhubungan dengan distribusi yaitu menyampaikan barang atau jasa dari produsen kepada konsumen guna memenuhi kebutuhan manusia. Kemudian berdasarkan undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Angkutan Lalu Lintas dan Jalan ini melihat bahwa lalu lintas dan angkutan jalan mempunyai peran strategis dalam mendukung pembangunan dan integrasi nasional sebagai bagian dari upaya memajukan kesejahteraan umum. Selanjutnya di dalam batang tubuh di jelaskan bahwa tujuan yang hendak dicapai oleh Undang-Undang ini adalah : terwujudnya pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan terpadu dengan moda angkutan lain untuk mendorong perekonomian nasional, memajukan kesejahteraan umum, memperkukuh persatuan dan kesatuan bangsa, serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa, terwujudnya etika berlalu lintas dan budaya bangsa; dan terwujudnya penegakan hukum dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Undang-Undang ini berlaku untuk membina dan menyelenggarakan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang aman, selamat, tertib, dan lancar melalui: kegiatan gerak pindah Kendaraan, orang, dan/atau barang di jalan, kegiatan yang menggunakan sarana, prasarana, dan fasilitas pendukung Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; dan kegiatan yang berkaitan dengan registrasi dan identifikasi Kendaraan Bermotor dan Dalam definisi di atas, secara jelas terdapat konsensus antara para pihak, yaitu persetujuan antara pihak satu dengan pihak lainnya. Selain itu, juga perjanjian yang dilaksanakan terletak pada lapangan harta kekayaan.



Pengemudi, pendidikan berlalu lintas, Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas, serta penegakan hukum Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Era saat ini, pesan antar barang sudah menjadi hal biasa ditengah masyarakat. Tidak hanya itu saja, makanan dan minuman juga ada yang memberikan pelayanan pesan antar barang atau jasa. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan kepada konsumen. Kalau dilihat dari masa lampau, hal ini sudah sering dilakukan oleh masyarakat pada masa itu. Hanya saja bedanya kalau sekarang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk memesan barang atau jasa. Selain itu sekarangpun alat transportasinya pun sudah sangat berbeda dengan yang dulu yaitu kalau sekarang sudah menggunakan mesin. Sehingga dengan teknologi informasi dan komunikasi serta alat transportasi modern, proses pemesanan menjadi lebih mudah dilakukan dan proses pengantaran barang atau jasa menjadi lebih cepat. Kalau dulu hanya mengenal kantor pos sebagai tempat dimana menitipkan surat atau barang kepada yang ingin dikirim.

Namun dengan kecanggihan teknologi beserta kemudahan dan manfaatnya, sekarang banyak perusahaan jasa yang sudah mendirikan jasa pengiriman antar barang di Indonesia sebagai mitra bagi pembisnis pembisnis. Dan dikarenakan saat memasuki era digital maka pembisnis–pembisnis yang biasanya berdagang seperti biasa kini merambah ke bisnis online, dengan hal tersebut semakin meningkatnya pembisnis online maka membuat menjamurnya toko online juga saat ini, meningkatnya kedua faktor tersebut maka tak luput juga meningkatnya permintaan akan jasa pengiriman barang yang cepat, aman dan tepat waktunya sesuai yang didambakan konsumen belanja online.

## **II. Perjanjian Dan Wanprestasi Ekspediter Terhadap Pengiriman Barang Angkutan**

### **2.1 Syarat Sahnya Perjanjian**

Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Dari peristiwa ini, timbulah suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan. Perjanjian itu menerbitkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya dalam bentuknya, perjanjian itu berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji–janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis. Subekti, *Hukum Perjanjian*, ( Jakarta : Intermasa, 2005 ), hal 1

Titik Triwulan Tutik, *Op.cit*, hal 222

Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat:

- a. Syarat subjektif
  1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
  2. Cakap untuk membuat suatu perjanjian;
- b. Syarat objektif
  1. Mengenai suatu hal tertentu;
  2. Suatu sebab yang halal;

Dua syarat yang pertama, dinamakan syarat-syarat subjektif, karena mengenai orang-orangnya atau subjeknya yang mengadakan perjanjian, sedangkan dua syarat yang terakhir dinamakan syarat-syarat objektif karena mengenai perjanjiannya sendiri atau objek dari perbuatan hukum yang dilakukan itu.

Menurut Subekti, dalam Pasal 1330 Kitab Undang-undang

Hukum Perdata disebut sebagai orang-orang yang tidak cakap untuk membuat suatu perjanjian:



1. Orang-orang yang belum dewasa
2. Mereka yang ditaruh di bawah pengampunan
3. Orang perempuan dalam hal-hal yang ditetapkan oleh Undang-undang dan semua orang kepada siapa Undang-undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu.

## 2.2 Wanprestasi dan Keadaan Memaksa

Menurut Titik Triwulan Tutik, wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditor dengan debitur.

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

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.
- Hukuman atau akibat-akibat yang tidak enak bagi debitur yang lalai ada empat macam, yaitu:
1. Membayar kerugian yang diderita oleh kreditor 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.

Ganti rugi sering diperinci dalam tiga unsur: biaya, ganti rugi dan bunga (dalam

Dalam soal penuntutan ganti rugi, oleh undang-undang diberikan ketentuan-ketentuan tentang apa yang dapat dimasukkan dalam ganti rugi tersebut. Boleh dikatakan, ketentuan-ketentuan itu merupakan pembatasan dari apa yang boleh dituntut sebagai ganti rugi.

Pasal 1247 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menentukan:

*Si berutang hanya diwajibkan mengganti biaya rugi dan bunga yang nyata telah atau sedianya harus dapat diduga sewaktu perjanjian dilahirkan, kecuali jika hal tidak dipenuhinya perjanjian itu disebabkan karena sesuatu tipu daya yang dilakukan oleh nya.*

Pasal 1248 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menentukan:

*Bahkan jika hal tidak dipenuhinya perjanjian itu disebabkan karena tiiu daya si berutang, penggantian biaya, rugi dan bunga, sekedar mengenai kerugian yang diderita oleh si berpiutang dan keuntungan yang terhilang baginya, hanyalah terdiri atas apa yang merupakan akibat langsung dari tak dipenuhinya perjanjian.*

Jadi, kita melihat, bahwa ganti rugi itu dibatasi, hanya meliputi kerugian yang dapat diduga dan yang merupakan akibat langsung dari wanprestasi.

Keadaan memaksa (*overmacht*) adalah suatu keadaan dimana debitur tidak dapat melakukan prestasinya kepada kreditor setelah dibuatnya persetujuan yang menghalangi debitur



untuk memenuhi prestasinya, dimana debitur tidak dapat dipersalahkan dan tidak harus menanggung resiko serta tidak dapat menduga pada waktu persetujuan dibuat yang disebabkan adanya kejadian yang berada di luar kuasanya. Seperti gempa bumi, banjir dan kecelakaan. Dalam KUHPerdara Overmacht atau keadaan memaksa diatur dalam Buku III pasal 1244 dan 1245.

Pasal 1244

*Debitur harus dihukum untuk mengganti biaya kerugian dan bunga. Bila ia tidak dapat membuktikan bahwa tidak dilaksanakannya perikatan itu atau tidak tepatnya waktu dalam melaksanakan perikatan itu disebabkan oleh sesuatu hal yang tak terduga, yang tak dapat dipertanggungjawabkan kepadanya, walaupun tidak ada itikad buruk kepadanya.*

Pasal 1245

*Tidak ada penggantian biaya, kerugian dan bunga. Bila karena keadaan memaksa atau karena hal yang terjadi secara kebetulan, debitur terhalang untuk memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau melakukan suatu perbuatan yang terlarang baginya.*

Terdapat 3 unsur yang harus dipenuhi oleh *overmacht*, yakni:

1. Debitur tidak memenuhi prestasi walaupun telah berusaha secara patut.
2. Ada sebab yang terletak diluar kesalahan debitur.
3. Faktor penyebab itu tidak dapat diduga oleh siapapun dan tidak dapat dipertanggungjawabkan kepada debitur.

### III. Pengangkutan Dan Tanggung Jawab Ekspediter

#### 3.1 Perjanjian Pengangkutan Barang

*Perjanjian pengangkutan adalah suatu perjanjian di mana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu tempat ke lain tempat, sedangkan pihak yang lain menyanggupi akan membayar ongkosnya.*

Perjanjian pengangkutan merupakan timbal balik dimana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dari dan ke tempat tujuan tertentu, dan pengiriman barang membayar biaya/ongkos angkutan sebagaimana yang disetujui bersama.

Perjanjian pengangkutan menimbulkan akibat hukum bagi pelaku usaha dan penumpang sebagai hal yang dikehendaki oleh kedua belah pihak. Perjanjian sepihak dan perjanjian timbal balik dikenal sebagai pembeda/pembagian perjanjian karena menimbulkan hak dan kewajiban para pihak maka perjanjian pengangkutan disebut perjanjian timbal balik, yaitu konsumen mendapat hak layanan pengangkutan dengan kewajiban membayar biaya pengangkutan, penyelenggara angkutan, memperoleh hak menerima pembayaran jasa pengangkutan dengan kewajiban menyelenggarakan pelayanan angkutan.

*Perjanjian pengangkutan perlu mendapatkan pengaturan yang memadai dalam Undang undang Hukum Perikatan yang mana diketahui dalam B.W. kita tidak terdapat pengaturannya tentang perjanjian ini yang dapat dianggap sebagai peraturan induknya.*

Pengangkutan pada hakekatnya sudah diliputi oleh Pasal dari hukum perjanjian dalam B.W. akan tetapi oleh Undang Undang telah ditetapkan berbagai peraturan khusus yang bermaksud untuk kepentingan umum, membatasi kemerdekaan dalam



hal membuat perjanjian pengangkutan yaitu meletakkan berbagai kewajiban pada pihak si pengangkut.

Perjanjian pengangkutan tidak disyaratkan harus tertulis, cukup dengan lisan, asal ada persesuaian kehendak (konsensus) sehingga dapat di artikan bahwa untuk adanya suatu perjanjian pengangkutan cukup dengan adanya kesepakatan (konsensus) diantara para pihak. Dalam praktek sehari-hari, dalam pengangkutan darat terdapat dokumen yang disebut dengan surat muatan (vracht brief) seperti dimaksud dalam pasal 90 Kitab Undang Undang Hukum Dagang.

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

- a. Tanggung Jawab Berdasarkan Atas Unsur Kesalahan (*Liability based on fault*)
- b. Praduga Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of liability*)
- c. Praduga Selalu Tidak Bertanggung Jawab (*Presumption of non-liability*)
- d. Tanggung Jawab Mutlak (*Strict liability*)
- e. Pembatasan Tanggung Jawab (*Limitation of liability*)

### 3.2 Hak dan Kewajiban 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.*

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

### 3.3 Tanggug 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.

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 menyimpang 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 kepuulauan 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 umumnya 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 umumnya 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 kerusakan 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 sempurnanya 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. Prosedur Baku Pelaksanaan Tanggung Jawab Terhadap Pengiriman Barang Oleh PT JNE Kota Bogor**

PT JNE dalam melaksanakan tanggung jawabnya terhadap pengiriman barang memiliki

prosedur baku yang diterapkannya berupa Syarat Standar Pengiriman yang dapat disingkat menjadi SSP, SSP ini merupakan standar yang telah dibuat oleh PT JNE. Ketentuan tentang SSP adalah ;

1. Seluruh transaksi sehubungan dengan Layanan Pengiriman dilakukan berdasarkan syarat dan ketentuan yang diatur dalam SSP ini dan *Standard Operating Procedure* yang berlaku.
2. Layanan pengiriman JNE terdiri dari
  - a. Layanan Pengiriman berdasarkan sistem pembayaran, Layanan Pengiriman JNE berdasarkan sistem pembayaran terbagi menjadi layanan pengiriman *Cash Basis* dan Layanan Pengiriman *Postpaid*.
  - b. Layanan Pengiriman berdasarkan jangka waktu pengiriman. Layanan Pengiriman JNE berdasarkan jangka waktu pengiriman sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh JNE.
3. Layanan Pengiriman berdasarkan jangka waktu pengiriman akan tunduk pada jarak, ketersediaan dan dukungan fasilitas dari tempat asal pengiriman ke tempat tujuan pengiriman.
4. Ketentuan lain yang belum diatur dalam SSP, akan dibuat dan diatur dalam perjanjian tersendiri secara tertulis.

JNE memiliki beberapa servis pengiriman dalam meningkatkan standar mutu dan sebagai bagian dari prosedur bakunya yaitu:

1. *Service Diplomat* adalah layanan pengiriman dengan mengutamakan kecepatan dan keamanan kiriman, dimana dokumen atau paket dibawa langsung oleh petugas JNE (*handcarry*) sampai pengantaran selalu dalam pengawasannya dengan menggunakan moda transportasi tercepat yang tersedia.
2. *Service SS* adalah layanan pengiriman tujuan kota-kota tertentu yang telah terhubung dengan penerbangan langsung dengan target waktu pengantaran pada hari yang sama atau dalam jangka waktu 24 (dua puluh empat) jam sejak



kiriman diterima JNE.

3. *Service YES* (Yakin Esok Sampai) layanan pengiriman tujuan kota-kota tertentu dengan target waktu pengantaran 1(satu) hari. Namun apabila JNE gagal karena kesalahan internal maka seluruh biaya kirim otomatis dikembalikan.
4. *Service Reguler* adalah layanan pengiriman dokumen dan barang tujuan dalam negeri menggunakan moda transportasi udara dan darat (bila yang pertama tidak tersedia) dengan waktu penyampaian cepat (1-5 hari kerja), sesuai kondisi dan jarak kota tujuan.
5. *Service OKE* adalah layanan pengiriman yang menggunakan moda transportasi darat dengan harga sangat kompetitif khusus bagi kiriman tidak peka waktu dengan waktu penyampian diatas 3 (tiga) hari sejak kiriman diterima JNE. Melayani untuk seluruh kota tujuan di Indonesia.
6. CTC adalah kiriman *intracity*, kiriman yang melayani sekitar dalam kota
7. *International* adalah kiriman yang melayani tujuan ke luar negeri
8. *Heavy Cargo* adalah pengiriman barang yang memiliki berat diatas  $\geq 70$  kilogram perkolinya/unitnya.
9. *Seal/ segel* adalah stiker pengaman pecah telur yang memiliki nomor serial yang digunakan untuk setiap pengiriman kategori HVS.

Dalam kegiatan pengiriman barang PT JNE inilah beberapa barang menjadi beberapa jenis sesuai dengan tingkat keamanannya, hal ini dilakukan ketika pemeriksaan kiriman yang merupakan bagian dari prosedur mutu PT JNE, berikut jenis- jenis barang tersebut ialah;

1. *General Cargo* adalah Barang-barang pengiriman/ isi kiriman biasa yang mempunyai sifat tidak membahayakan, tidak mudah busuk dan tidak mudah mati sehingga tidak memerlukan penanganan khusus, namun tetap harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan dan aspek keselamatan, contoh: barang-barang keperluan rumah tangga, peralatan kantor, peralatan olahraga, pakaian (garment, tekstil) dan lain-lain.
2. *Special Cargo* adalah pengiriman/isi kiriman yang membutuhkan penanganan khusus dalam pengiriman, penyimpanan, dan pengangkutan, contoh: binatang hidup (*live animal*), jenazah manusia (*human remains*), barang yang mudah rusak (*perishable goods*), barang berharga (*valuable goods*), barang sangat berbau (*strongly smelling goods*), barang berbahaya (*dangerous goods*).
3. Kiriman berbahaya (*dangerous goods*) adalah kiriman yang sesuai dengan peraturan penerbangan yang dikategorikan sebagai kiriman yang dapat membahayakan sehingga harus mendapat penanganan khusus oleh orang yang mampu dan mempunyai keterampilan dalam menangani kiriman berbahaya tersebut. Jika dikirim melalui udara, harus tunduk dan taat kepada aturan yang telah ditetapkan oleh Asosiasi Penerbangan Internasional (IATA), contoh barang *dangerous goods* adalah: suatu zat (padat, cair, gas) atau benda yang dapat menimbulkan resiko yang membahayakan kesehatan, keselamatan, property dan lingkungan telah dinyatakan sebagai barang/bahan berbahaya oleh produsen/pembuatnya dan dinyatakan sebagai barang berbahaya/bahan berbahaya oleh PBB (*United Nations*) dan tercantum dalam daftar *dangerous goods* yang diterbitkan oleh PBB.
4. HVS (*High Value Shipment*) adalah barang atau dokumen yang memiliki nilai tinggi sesuai dengan kesepakatan nilai antara pengirim dan JNE serta masih dalam batas kewajaran umum, perlu diingat barang/dokumen yang mempunyai nilai diatas Rp 2.000.000,00 (dua juta rupiah)





untuk tujuan domestik dan diatas US\$ 100.00 untuk tujuan *Internasional*. Kiriman-kiriman HVS terdiri dari : barang elektronik, barang telekomunikasi, ijazah, STNK, BPKB, *Passport*, sarang burung wallet dan barang berharga lainnya dengan nilai diatas Rp 2.000.000,00 (dua juta rupiah), *form* bukti pemeriksaan isi kiriman (BPIK(F/CHM/10-02/00) adalah *form* isian yang menjelaskan isi kiriman dan nilai barang.

Wawancara dengan Mad Rohim, *Sales Officer Counter* , Cabang Kota Bogor, pada tanggal 5 Oktober 2018, maka perlu diingat untuk pengiriman makanan harus menggunakan servis YES , entah itu makanan basah ataupun kering tetapi yang paling penting adalah pada makanan basah (dalam arti bukan makanan yang berkuah) , misalnya seperti bolu, kue tart, karena makanan seperti itu dikhawatirkan menjadi basi , pada pengiriman makanan pihak JNE tidak melakukan pendinginan dan penghangatan pada makanan tersebut dan terima dalam kondisi apa adanya , dengan adanya servis YES maka konsumen harus mengikuti prosedur tersebut. misalnya saja jika konsumen ingin mengirim kue bolu maka dari pihak JNE akan menerimanya, dan apabila makanan tersebut berkuah/ tidak sesuai dengan prosedur yang ada maka dari pihak JNE sendiri akan menolak pengiriman tersebut, semua makanan bisa dikirim asalkan ke tujuan yang sudah *tercover* oleh pihak JNE, tidak semua seluruh wilayah Indoensia *tercover* oleh JNE, dalam pengiriman makanan, JNE hanya mengcover sekitar 28 wilayah/kota/provinsi yang ada di indonesia.

JNE memiliki alur pengiriman barang yang sesuai dengan standar dan prosedur yang dibuat oleh PT JNE ,berikut adalah alur prosedur pengiriman :

1. Pada tahap pertama konsumen mendatangi *counter/ Agen/Sub Agen* JNE terdekat, kemudian petugas *counter/Sales Counter Officer* yang kemudian disingkat menjadi *SCO* , melakukan proses perhitungan jumlah koli dan penimbangan untuk setiap jumlah kiriman, setelah itu petugas melakukan konfirmasi ulang kepada pelanggan mengenai jenis layanan yang akan digunakan atau dipilih, dan biasanya *SCO* dari JNE mengisi *connote* (resi) untuk ditempel sebelum barang dikirim, tetapi sebelum itu *SCO* harus mengisi *form*.
  - a. Untuk form shipper *SCO* mengisi data yang ditujukan kepada pengirim yang akan mau mengirimkan barangnya, isinya terdiri dari; nama pengirim, alamat pengirim, kota dimana pengirim berasal, provinsi dimana pengirim berasal, nomor pengirim yang dapat dihubungi, dan negara dimana pengirim berasal.
  - b. Untuk form Consignee *SCO* mengisi data yang ditujukan kepada penerima barang, isinya terdiri dari; nama penerima, alamat penerima, kota dimana penerima tinggal , provinsi dimana penerima tinggal, nomor penerima yang dapat dihubungi, dan negara dimana penerima tinggal.
  - c. Untuk form QTY (Quantity) and Weight ditujukan kepada penjelasan mengenai barang yang akan dikirim, isinya terdiri dari; jumlah barang yang akan dikirim, berat barang yang akan dikirim , klasifikasi barang berdasarkan keamanannya misalnya general; yang merupakan barang umum/ barang yang biasanya dikirim tanpa penanganan khusus, special; yang merupakan jenis barang yang perlu penanganan khusus, dangerous; yang merupakan jenis barang yang dikategorikan barang berbahaya, sehingga harus mendapat penanganan khusus oleh orang yang mampu dan mempunyai keterampilan dalam menangani kiriman berbahaya tersebut. Ada juga instruksi dan catatan, kolom ini berfungsi untuk memberikan peringatan yang berupa tanda/catatan kepada kurir agar berhati-hati



dalam menangani barang tersebut, yang dimana barang itu termasuk barang rawan , seperti pecah belah, barang elektronik,telur,dan jenis barang lainnya lagi.

- d. Untuk form amount ditunjukkan untuk jenis pembayaran yang akan dilakukan oleh konsumen entah itu menggunakan pembayaran tunai ataupun menggunakan pembayaran elektronik/debit, biaya barang yang diangkut , biaya potongan harga barang, biaya asuransi barang (jika konsumen menggunakan asuransi terhadap barangnya), biaya lainnya, biaya pengemasan barang, biaya tambahan lainnya, dan total dari keseluruhan biaya tersebut.
2. Setelah mengisi form yang diatas Agen menampung paket konsumen hingga paket diangkut oleh petugas JNE cabang setempat , menuju kantor JNE Cabang. Tak lupa agen juga memberikan nomor resi kepada konsumen dan ditempelkan pada barang yang akan dikirim.
3. Setelah paket tiba di kantor JNE Cabang status paket berubah menjadi *Status Manifested* yang artinya paket disortir sesuai dengan alamat tujuan, layanan paket seperti OKE,REG,YES, *Packaging, input database AWB(Connote)* atau nomor resi barang yang akan dikirimkan, setelah itu melakukan pemeriksaan lainnya.
4. Kemudian paket diantar sampai gudang (*warehouse*) JNE Jakarta dan status paket menjadi *Status In Transit*, karena paket tersebut sudah diproses *update* status AWB dan transit, selanjutnya paket tersebut dikirim ke JNE cabang yang dituju bisa melalui pesawat ataupun bisa melalui darat.
5. Paket tiba di kantor JNE Cabang status pake berubah menjadi *Status Received In Destination*, yang artinya pihak JNE melakukan proses *update* status AWB , dan melakukan proses sortir kembali berdasarkan alamat tujuan dan layanan paket, paket didistribusikan ke agen dan sub agen JNE.
6. Status paket berubah menjadi *Status Delivered* yang artinya bahwa paket diantarkan oleh kurir menuju penerima, sebagai catatan yang dimaksud adalah menuju alamat penerima yang biasanya harus berada di area antar JNE Cabang.
7. Pada tahap ini status paket sama saja yaitu *Status Delivered* yang artinya JNE cabang mendistribusikan paket ke seluruh agen/ sub agen yang berada di area kirimnya, sebagai catatan berdasarkan alamat berada di Kabupaten, Kecamatan luar kota.
8. Pada tahap ini status paket masih tetap *Status Delivered* hanya saja dalam tahap ini paket sudah sampai ditangan konsumen yang telah diantarkan oleh kurir

Wawancara dengan Mad Rohim, *Sales Officer Counter* , Cabang Kota Bogor, pada tanggal 5 Oktober 2018, dalam proses pengiriman barang, pihak JNE memiliki ketentuan yang berdasarkan prosedur bakunya, tidak semua barang yang diinginkan oleh masyarakat bisa dikirimkan. ada barang yang diperbolehkan JNE untuk dikirim ada juga barang yang dilarang oleh pihak kepolisian, maka JNE tidak dapat mengirimkan barang tersebut, misalnya seperti obat-obatan terlarang (Narkoba), narkoba merupakan barang yang dilarang oleh pihak kepolisian karena barang tersebut dialaran oleh kepolisian maka barang tersebut tidak dapat dikirimkan. Dalam peraturan pengiriman JNE tidak saja mematuhi ketentuan yang dibuat oleh sendirinya maupun kepolisian tetapi mematuhi kesepakatan peraturan lainnya, misalnya peraturan dari Maskapai Penerbangan, maskapai penerbangan memiliki ketentuannya dalam mengangkut/mengirimkan barang, contohnya jika ada konsumen yang ingin mengirimkan barang berupa aki, bahan kimia, dan parfum yang mengandung aerosol,



sebenarnya itu bisa saja dikirimkan oleh pihak JNE , tetapi oleh pihak maskapai itu dilarang karena dikhawatirkan bisa meledak dan membahayakan keselamatan penumpang dan penerbangan. Sebelum barang diberangkatkan pihak JNE wajib melakukan pemeriksaan yang dilakukan sebagai kewajiban dari prosedur bakunya, selain mencegah adanya barang yang berbahaya, JNE juga mencegah terjadinya tindakan yang melanggar hukum ng salah satunya adalah penipuan, contohnya seperti jika ada konsumen yang ingin mengirimkan barang berupa *Handphone* yang selanjutnya disingkat menjadi *Hp*, pihak JNE wajib melakukan pemeriksaan karena dikhawatirkan *hp* tersebut merupakan barang penipuan, dalam pemeriksaan *Hp* pihak JNE tidak semena-mena untuk memeriksanya ada ketentuan yang wajib dipatuhinya yaitu apabila kondisi *hp* masih terbungkus kardus kemudian masih tersegel maka pihak JNE tidak melakukan pemeriksaan dan cukup melihat dari kondisi dari kardusnya dan melihat nama merek dari *hp* tersebut, sebaliknya apabila kondisi *hp* tidak terbungkus dengan kardus/ terbungkus dengan kardus tetapi tidak dalam keadaan tersegel maka pihak JNE wajib melakukan pemeriksaan terhadap kondisi barang tersebut.

Wawancara dengan Mad Rohim, *Sales Ofiicer Counter* , Cabang Kota Bogor, pada tanggal 5 Oktober 2018, seperti yang disinggung pada paragraf sebelumnya. Pada tahap pelaksanaan pengiriman barang JNE melakukan pemeriksaan barang, pemeriksaan barang dilakukan bukan hanya di *counter* JNE saja tetapi di pelabuhan-pelabuhan dan maskapai penerbangan juga misalnya apabila barang dinyatakan mulus oleh pihak JNE di *counter* maka paket langsung diberangkatkan , apabila menurut bagian kargo/maskapai yang bersangkutan tidak bisa lolos maka pihak JNE tidak bisa memberangkatkan paket itu. Contohnya; jika ada seseorang yang ingin mengirimkan setumpuk *power bank* lebih dari sekarang barang tersebut lolos menurut pihak JNE tetapi menurut pihak kargo/maskapai tidak lolos maka JNE tidak bisa memberangkatkan *power bank* tersebut. Kejadian diatas bisa terjadi apabila barang yang diangkut merupakan barang yang dikategorikan sebagai barang berbahaya (*dangerous goods*) dan baran tersebut dikirimkan keluar pulau/ keluar dari Provinsi Banten, DKI Jakarta, dan Jawa Barat yang menggunakan jasa maskapai penerbangan karena barang tersebut bisa kemungkinan meledak dan membahayakan keselamatan penerbangan. Pada barang umum (*general*) pemeriksaan dilakukan tetap melibatkan dua pihak sama halnya dengan barang berbahaya (*dangerous good*) dan pihak *SOC* tidak mengetahui proses pemeriksaanya karena dilakukan oleh bagian *intern*.

Prosedur lain yang diberikan oleh pihak JNE adalah berupa asuransi, asuransi ini bertujuan, sebagai jaminan apabila terjadi kehilangan/kerusakan pada barang atau dokumen yang akan dikirimkan, tidak semua barang atau dokumen bisa diasuransikan hanya barang atau dokumen yang mempunyai harga/nilai diatas 10 (sepuluh) kali ongkos kirim yang diberikan dengan persetujuan dari konsumen apabila barang yang dikirimkan berkenan untuk diasuransikan biasanya barang yang akan diasruansikan adalah jenis barang kiriman yang berharga (*High Value Shipment*), asuransi yang diberikan seperti *packing* kayu, misalnya jika ada konsumen yang ingin mengirimkan laptop , laptop termasuk barang yang berharga/ barang yang bernilai tinggi, maka dari itu pihak *SCO* menyarankan barang tersebut untuk diasuransikan yang kemudian diberikan *packing* kayu, apabila konsumen tersebut menolak asuransi yang telah disarankan *SCO* maka konsumen tersebut menanggung resikonya sendiri dan tidak dapat menuntut/meminta ganti kepada pihak JNE. penjelasan lebih dalam mengenai asuransi JNE akan dibahas di subbab selanjutnya.



## V. Penutup

PT JNE dalam melaksanakan tanggung jawabnya terhadap pengiriman barang memiliki prosedur baku yang diterapkannya berupa Syarat Standar Pengiriman yang merupakan standar yang telah dibuat oleh PT JNE. Dalam kegiatan pengiriman barang PT JNE memilah beberapa barang menjadi beberapa jenis sesuai dengan tingkat keamanannya, hal ini dilakukan ketika pemeriksaan kiriman yang merupakan bagian dari prosedur mutu PT JNE, Dalam proses pengiriman barang, pihak JNE memiliki ketentuan yang berdasarkan prosedur bakunya, tidak semua barang yang diinginkan oleh masyarakat bisa dikirimkan. ada barang yang diperbolehkan JNE untuk dikirim ada juga barang yang dilarang oleh pihak kepolisian. Dalam peraturan pengiriman JNE tidak saja mematuhi ketentuan yang dibuat oleh sendirinya maupun kepolisian tetapi mematuhi kesepakatan peraturan lainnya.

## 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  
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  
Soegijatna. Tjakranegara. *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*. Jakarta : Rineka Cipta. 1995.  
Subekti. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermesa. 1998  
  
www.wordpress.com Bagoes Seto, *Sedikit Tulisan Mengenai Pengangkutan (Khususnya Pengangkutan Laut)*  
www.brainly.co.id/tugas/1086757  
www.jne.co.id