

BAB III

PERLINDUNGAN KONSUMEN PT. JNE DALAM PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG

A. Klausula Baku dalam Resi Pengiriman Barang yang terkait dengan Hak Konsumen

1. Resi Pengiriman

PT. JNE sebagai pelaku usaha dalam perjanjian pengiriman barang harus dapat memperhatikan hak-hak konsumen dalam memberikan informasi yang sejelas-jelasnya. Faktanya dalam kegiatan pengiriman barang di JNE terkait mengenai hak atas informasi, JNE tidak mencantumkan jenis layanan paket pengiriman secara tertulis pada saat perjanjian pengiriman, kontrak baku yang diterima dan ditandatangani pengirim (konsumen) memuat syarat standar pengiriman (SSP) sebagai berikut :⁵⁵

a. Hak Atas Kenyamanan

Dalam hal kenyamanan bagi konsumen untuk mengkonsumsi/ menggunakan jasa pengiriman barang, pihak PT. JNE membuat klausula baku dalam syarat standar pengiriman (SSP) sebagai berikut :

⁵⁵ Wawancara dengan Sdr. M. Doni Hadiwijaya (konsumen JNE)

- **Pasal 1 tentang PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)**

JNE berarti termasuk seluruh agen JNE yang telah diangkut dan ditempatkan di lokasi-lokasi yang telah ditentukan berdasarkan perjanjian keagenan JNE.

- **Pasal 9 tentang Tata Cara Klaim**

- (1) Setiap klaim dari Shipper sehubungan dengan kewajiban dan tanggung jawab JNE harus disampaikan secara tertulis dan telah diterima oleh kantor JNE paling lambat 14 hari setelah tanggal dokumen atau barang tersebut seharusnya telah diterima di tujuan.
- (2) Jumlah klaim tidak dapat diperhitungkan dengan jumlah tagihan dari JNE.

b. Hak atas Keamanan & Hak atas Keselamatan

Resi pengiriman JNE mengatur tentang keamanan dan keselamatan konsumen/barang dalam klausula di lembar syarat standar pengiriman berikut ini :

- **Pasal 3 tentang Tata Cara Pengangkutan**

- 1) JNE bukan perusahaan angkutan umum dan hanya akan mengangkut dokumen atau barang sesuai syarat dan kondisi SSP ini. JNE berhak menolak untuk menerima atau mengangkut dokumen atau barang tertentu dari perorangan, ataupun perusahaan berdasarkan kebijaksanaan JNE sendiri.
- 2) JNE berhak untuk mengangkut dokumen atau barang milik shipper melalui jalur dan prosedur dengan menggunakan perusahaan angkutan dan dengan cara penanganan, pergudangan serta transportasi yang cocok dan baik menurut kebijakan JNE.

- 3) Pembungkusan dokumen atau barang shipper untuk pengangkutan merupakan tanggung jawab shipper termasuk penempatan dokumen atau barang kedalam suatu wadah yang mungkin disediakan JNE.
- 4) JNE tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan dokumen atau barang akibat ketidak sempurnaan pembungkusan oleh shipper.
- 5) Shipper bertanggung jawab untuk mencantumkan alamat lengkap tujuan pengiriman, jenis atau daftar isi kiriman, dokumen atau barang agar pengantaran dapat dilakukan dengan tepat.
- 6) JNE tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kehilangan, kerusakan atau biaya-biaya yang timbul akibat kelalaian shipper dalam memenuhi kewajiban-kewajiban diatas.

Pasal 4 tentang Pemeriksaan Kiriman

- (1) JNE berhak tetapi tidak berkewajiban memeriksa barang atau dokumen yang dikirim oleh *shipper* untuk memastikan bahwa suatu pengiriman barang atau dokumen atau barang adalah layak untuk diangkut ke kota tujuan sesuai syarat atau prosedur operasional yang baku, proses bea dan cukai serta metode penanganan pengiriman JNE:
- (2) JNE dalam melaksanakan haknya tidak menjamin atau menyatakan bahwa seluruh pengiriman tidak layak untuk pengangkutan dan pengantaran tanpa melanggar hukum disemua kota asal, tujuan atau yang dilalui kiriman tersebut.
- (3) JNE tidak bertanggung jawab terhadap kiriman yang isinya tidak sesuai keterangan yang diberikan *shipper* kepada JNE.
- (4) JNE tidak bertanggung jawab atas benda, kehilangan atau kerusakan selama dokumen atau barang *shipper* berada dalam penahanan bea dan cukai atau pejabat berwenang lainnya.

Shipper dengan ini membebaskan JNE dari keharusan bertanggung jawab atas denda atau kerugian tersebut.

- **Pasal 5 tentang Larangan Kiriman**

- (1) JNE tidak menerima barang berbahaya yang mudah meledak atau terbakar, obat-obatan terlarang, emas dan perak, uang logam, abu, *cyanide*, platinum dan batu atau metal berharga dan peranko dan barang curian, cek tunai, *money order*, atau *traveller's* cek, surat, barang antik, lukisan antik, binatang atau tanaman hidup.
- (2) Apabila *shipper* mengirimkan barang-barang tersebut tanpa sepengetahuan JNE maka *shipper* membebaskan JNE dari seluruh klaim atas kerusakan, biaya yang mungkin timbul terhadap tuntutan dari pihak manapun terhadap kondisi ini termasuk untuk menjalankan hak yang diatur dalam klausula 4 ayat (1).
- (3) JNE berhak mengambil langkah-langkah yang dianggap perlu segera setelah JNE mengetahui adanya pelanggaran terhadap kondisi ini termasuk untuk menjalankan hak yang diatur dalam klausula pasal 4 ayat (1).

c. Hak atas Ganti rugi dan Klaim

Pelaku usaha jasa pengiriman barang tentunya mengalami kesulitan dalam mengirimkan barang dikarenakan hal kondisi fisik yang lelah serta kondisi alam yang tidak memungkinkan untuk pengiriman barang. Ganti rugi dan klaim diberikan oleh JNE sebagai bentuk tanggung jawab pelaku usaha yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang. Adapun ketentuan

tersebut tercantum dalam syarat standar pengiriman di balik resi pengiriman yaitu :

- **Pasal 8 tentang Ganti Rugi**

- (1) JNE hanya bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami *shipper* akibat kerusakan atau kehilangan dari pengiriman dokumen atau barang oleh JNE sepanjang kerugian tersebut ketika terjadi barang atau dokumen masih berada dalam pengawasan JNE dengan catatan bahwa kerusakan tersebut semata mata disebabkan karena kelalaian karyawan atau agen JNE.
- (2) JNE tidak bertanggungjawab terhadap kerugian konsekuensi yang timbul akibat dari kejadian tersebut diatas, yaitu kerugian yang termasuk dan tanpa dibatasi atas kerugian komersil, keuangan atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal yang diluar kemampuan control JNE atau kegiatan atas kegiatan atas kerusakan akibat bencana alam atau *force majeure*.
- (3) Nilai pertanggungjawaban JNE sesuai syarat dan kondisi pada klausula 8 ayat (1) diatas adalah dalam bentuk ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan dokumen atau barang yang nilainya tidak melebihi 10 kali biaya pengiriman atau kemasannya untuk kiriman tujuan untuk dalam negeri Indonesia dan US\$ 100.00 untuk kiriman tujuan diluar Indonesia perkiriman. Penentuan nilai pertanggungjawaban JNE ditetapkan dengan mempertimbangkan nilai dokumen atau barang penggantinya pada waktu dan tempat pengiriman, tanpa menghubungkannya dengan nilai komersil dan kerugian konsekuensi yang diatur dalam klausula pasal 8 (2) diatas.

- **Pasal 9 tentang Tata Cara Klaim**

- (1) Setiap klaim dari *shipper* sehubungan dengan kewajiban dan tanggung jawab JNE harus disampaikan secara tertulis dan diterima oleh kantor JNE paling lambat 14 hari setelah tanggal dokumen atau barang tersebut seharusnya telah diterima di tujuan.
- (2) Jumlah klaim tidak dapat diperhitungkan dengan jumlah tagihan dari JNE.

B. Pencantuman Klausula Baku yang dilarang pada Perjanjian Pengiriman Barang

Perjanjian baku pada praktik pelayanan jasa pengiriman barang/dokumen ini termuat di lembar belakang resi pengiriman. Di lembar belakang resi pengiriman ini berisi syarat standar pengiriman PT. JNE serta klausula perjanjian layanan jasa pengiriman barang/dokumen. Berdasarkan Perjanjian baku yang dicantumkan oleh JNE, hal ini tidak dilarang asalkan tidak melanggar ketentuan yang ada dalam Pasal 18 UUPK tentang ketentuan pencantuman klausula baku.

Disaat konsumen menyerahkan barang/dokumen untuk dikirimkan atau untuk ditransportasikan oleh JNE dan membayar sejumlah uang sebagai upah untuk pengiriman, konsumen disodorkan resi pengiriman yang dibelakangnya memuat syarat standar pengiriman PT. JNE yang mengandung klausula eksonerasi yang menurut UUPK tidak boleh dicantum, yaitu sebagai berikut :⁵⁶

⁵⁶ Lihat Syarat Standar Pengiriman PT. JNE (SSP)

- **Pasal 2 ayat (3) Ketentuan tentang Syarat Standar**

Pengiriman (SSP) :

JNE tidak dapat dibebani dengan perjanjian lain selain yang ditulis dalam SSP ini kecuali dengan perjanjian tertulis dan ditandatangani oleh pejabat JNE yang berwenang dan bertindak untuk dan atas nama JNE.

- **Pasal 4 ayat (4) tentang Pemeriksaan Kiriman :**

JNE tidak bertanggung jawab atas denda, kehilangan atau kerusakan selama dokumen atau barang *shipper* berada dalam penahanan Bea dan Cukai atau pejabat berwenang lainnya. *Shipper* dengan ini membebaskan JNE dari keharusan bertanggung jawab atas denda atau kerugian tersebut.

- **Pasal 8 tentang Ganti Rugi :**

- 1) JNE hanya bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami *shipper* akibat kerusakan atau kehilangan dari pengiriman dokumen atau barang oleh JNE sepanjang kerugian tersebut terjadi ketika barang atau dokumen masih berada dalam pengawasan JNE dengan catatan bahwa kerusakan tersebut semata mata disebabkan karena kelalaian karyawan atau agen JNE.
- 2) JNE tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konsekuensi yang timbul akibat dari kejadian tersebut di atas, yaitu kerugian yang termasuk dan tanpa dibatasi atas kerugian komersial, keuangan atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal yang diluar kemampuan control JNE atau kerugian atas kerusakan akibat bencana alam atau *force majeure*.

- 3) Nilai pertanggung jawaban JNE sesuai syarat dan kondisi pada klausula 8 ayat (1) diatas adalah dalam bentuk ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan dokumen atau barang yang nilainya tidak melebihi 10 kali biaya kirim atau kesamaaannya untuk kiriman tujuan dalam negeri Indonesia dan *US\$ 100.00* untuk kiriman tujuan diluar Indonesia, per-kiriman. Penentuan nilai pertanggung jawaban JNE ditetapkan dengan mempertimbangkan nilai dokumen atau barang penggantinya pada waktu dan tempat pengiriman, tanpa menghubungkannya dengan nilai komersial dan kerugian konsekuensi seperti yang diatur dalam klausula pasal 8 (2) diatas.

Pasal 9 tentang Tata Cara Klaim :

- 1) Setiap klaim dari *shipper* sehubungan dengan kewajiban dan tanggung jawab JNE harus disampaikan secara tertulis dan telah diterima oleh kantor JNE paling lambat 14 hari setelah tanggal dokumen atau barang tersebut seharusnya telah diterima di tujuan
- 2) Jumlah klaim tidak dapat diperhitungkan dengan jumlah tagihan dari JNE

Pasal 10 lain-lain :

JNE bukan perusahaan angkutan udara yang tunduk pada ketentuan Konfrensi Warsawa 1929. JNE bertindak selaku agen dari *shipper* pada saat mengirimkan dokumen atau barang melalui perusahaan angkutan udara tertentu. Tanpa mengurangi hak-hak umum *shipper*, JNE memiliki hak untuk menuntut kompensasi dari perusahaan penerbangan atas kehilangan atau biaya yang timbul pada *shipper* tersebut.

C. Praktik Mengajukan Klaim Ganti Rugi di Perusahaan Jasa Pengiriman Barang PT. JNE

1. Studi Kasus

a. Keterlambatan Pengiriman Barang⁵⁷

Pada hari Selasa tanggal 17 Juni 2014, pkl. 19.08 malam, M. Doni Hadiwijaya mengirimkan sepatu dari Bandung dengan tujuan Bandung Selatan melalui jasa pengiriman barang JNE di agen JNE Margahayu dekat rumahnya dia tinggal. Beberapa layanan paket pengiriman yang ditawarkan oleh JNE, Doni memilih paket layanan regular dalam mengirimkan barang di JNE tersebut dengan membayar ongkos pengiriman Rp. 6.000 (enam ribu rupiah). Setelah Doni membayar ongkos pengiriman, barulah Doni mendapatkan bukti perjanjian pengiriman dari JNE, yakni dua lembar kertas berupa resi pengiriman serta syarat standar pengiriman PT. JNE.

Syarat standar pengiriman PT. JNE diberikan kepada Doni setelah Doni membayar sejumlah ongkos pengiriman, tanpa diberitahukan ketentuan-ketentuan dalam syarat standar pengiriman.

Paket layanan regular ini sudah diketahui Doni berkenaan estimasi waktu sampainya barang pada tujuan yaitu 2-3 hari. Paket layanan pengiriman ini sudah tidak asing karena kegiatan Doni setiap harinya yaitu sebagai pelaku usaha *online* yang hampir setiap harinya mengirimkan barang dagangan ke pembeli dengan menggunakan jasa pengiriman barang PT. JNE. Faktanya bahwa, sebelum Doni mengetahui bagaimana dari jenis-

⁵⁷ Wawancara dengan Sdr. M. Doni Hadiwijaya, Op. Cit (konsumen JNE)

jenis layanan paket pengiriman JNE yang sudah disediakan, pihak JNE tidak memberikan keterangan tertulis di perusahaan tempat JNE berada mengenai informasi yang jelas tentang layanan paket pengiriman tetapi hanya diberitahukan secara lisan seperti :

“Apakah bapak mau mengirimkan paket kilat atau yang biasa?”

Hal tersebut yang membingungkan konsumen mengenai ketentuan pengiriman dan sifat dari jenis layanan paket pengiriman. Berikut beberapa uraian menurut Doni bahwa, pihak JNE kurang jelas dalam menyampaikan :

- 1) Informasi jenis paket layanan pengiriman;
- 2) Informasi estimasi waktu *pick up* barang/dokumen oleh JNE pusat yang tidak merata (berbeda-beda) di setiap agen JNE;
- 3) Informasi syarat standar pengiriman (SSP) PT. JNE
- 4) Informasi tata cara teknis klaim ganti rugi.

Hari ketiga setelah Doni mengirimkan barang dagangan tersebut berupa sepatu ke tujuan yaitu pembeli sepatu tersebut, Doni dihubungi pembeli tersebut bahwa sepatu yang dipesannya kepada Doni masih belum diterimanya dan tidak sesuai dengan perjanjian jual-beli yang Doni janjikan kepada pembeli tersebut. Tanggal 20 Juni 2014 hari Jumat, Doni pergi ke JNE tempat dia mengirimkan barang dan mengajukan klaim atas keterlambatan sampainya barang ke tujuan. Doni menanyakan keberadaan dan alasan terjadinya keterlambatan suatu barang tersebut ke tujuan. Pihak Agen JNE Margahayu menjawab bahwa barang sudah dikirim, dan setelah di *tracking* melalui website resmi PT. JNE oleh pegawai JNE, status

pengiriman sepatu milik Doni sudah *delivered* yang berarti barang sudah sampai ketangan pembeli tersebut. Doni menegaskan bahwa, laporan yang diterima olehnya dari pembeli sepatu tersebut mengatakan kalau sepatu yang dipesannya itu belum diterima/sampai ke tangannya. Pegawai JNE menanggapi dengan baik klaim yang diajukan Doni tersebut dan meminta Doni untuk melapor ke Customer Service JNE Pusat yang berada di Jalan Soekarno Hatta.

Pada hari itu juga Doni pergi ke Customer Service JNE Pusat dan mengajukan klaim ganti rugi atas keterlambatan karena kehilangan barang yang dikirimkannya melalui PT. JNE. Akibat yang dialami oleh Doni sebagai konsumen JNE menderita jenis kerugian manfaat dari jasa yang ditawarkan sebagai berikut :

- a) Kerugian materil sebesar Rp. 150.000, (harga sepatu yang dijual Doni ke pembeli) + Rp. 6.000 (ongkos jasa pengiriman barang JNE), dengan total kerugian materil sebesar Rp. 156.000 (seratus lima puluh enam ribu rupiah)
- b) Kerugian moril yaitu pencemaran nama baik dari usaha yang Doni jalankan sebagai penjual sepatu *online* karena kekecewaan pembeli sepatu atas keterlambatan dikarenakan kehilangan barang pada saat proses pengiriman barang di JNE.

Dengan demikian pihak jasa pengiriman barang JNE ini harus bertanggung jawab penuh atas keterlambatan sampainya barang ke tujuan karena hilangnya sepatu tersebut baik penggantian ongkos kirim yang

kurang manfaat karena terlambat serta akibat kehilangan sepatu yang dikirimkan oleh Doni. Pencantuman informasi layanan pengiriman barang yang jelas tidak hanya secara lisan tetapi juga harus tertulis jelas di kantor JNE tempat saudara Doni mengirim barang. Rumitnya klaim ganti rugi dalam proses yang lama, mengesampingkan kenyamanan konsumen menggunakan dan memanfaatkan jasa pengiriman dari PT. JNE.

2. Tanggapan perusahaan jasa pengiriman barang PT. JNE terhadap klaim Sdr. M. Doni Hadiwijaya

a) Informasi yang kurang jelas dalam jasa pengiriman barang PT. JNE

Pihak JNE mengakui bahwa kurang jelasnya penyampaian informasi mengenai layanan paket pengiriman barang serta estimasi waktu *pick up* yang tidak stabil. Pengakuan terhadap informasi layanan jasa pengiriman barang yang kurang jelas ini memang hanya dicantumkan di website PT. JNE (www.jne.co.id) dan penyampaian informasi layanan pengiriman secara lisan sedangkan masyarakat pada umumnya belum tentu dalam memenuhi kebutuhannya mengirimkan barang dapat mengakses internet untuk melihat informasi yang jelas mengenai layanan jasa pengiriman barang.⁵⁸ Faktanya bahwa, walaupun pihak JNE mengakui adanya kekurangan dalam menyampaikan informasi, sampai pada saat ini, JNE masih belum

⁵⁸ Wawancara dengan Sdr. Asep Hermawan (pegawai JNE)

menerapkan ketentuan syarat standar pengiriman di awal transaksi dan belum menerapkan ketentuan tertulis yang dapat dibaca jelas oleh seluruh konsumen JNE yang datang untuk mengirim barang di kantor JNE.

b) Proses yang lama dan rumit untuk mengklaim ganti rugi

Pihak JNE dalam menerima klaim ganti rugi memberikan respon yang baik (beritikad baik) akan tetapi menyalahgunakan keadaan dengan syarat standar pengiriman yang pada pasal 8 ayat (1) bahwa JNE hanya mengganti kerugian berdasarkan kehilangan/kerusakan saja tidak pada keterlambatan serta kurangnya tanggung jawab pengawasan dalam pengiriman yang hanya menuntaskan pengiriman ke tujuan tanpa mengindahkan barang yang seharusnya sampai pada tangan penerima yang tercatat di resi pengiriman bukan perwakilan penerimaan barang tersebut pada orang lain. Proses yang rumit dalam mengganti kerugian karena laporan klaim ganti rugi tidak bisa hanya dilaporkan oleh konsumen JNE saja, tetapi laporan tersebut juga harus berasal dari pihak penerima barang yang melaporkan sehingga menyebabkan proses yang lama dalam mengklaim ganti rugi. Faktanya bahwa, apabila penerima barang tidak terus mengingatkan kepada pihak JNE perihal ganti rugi atas barang hilang atau barang yang belum diterimanya, pihak JNE akan lalai dan tidak beritikad baik untuk menuntaskan hak ganti rugi kepada konsumen.