

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Perkembangan zaman yang semakin cepat terutama dalam kegiatan berbelanja yang membuat kegiatan belanja mulai bergeser dari awalnya pembeli dan penjual harus bertemu langsung, berubah menjadi secara online. Dengan demikian kegiatan belanja online di Indonesia semakin meningkat. Menurut Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 7 (b), yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pasal 7 (f), yaitu memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau pengganti atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang perdagangkan.

Banyaknya jumlah transaksi belanja online berbanding lurus dengan meningkatnya perjanjian yang dilakukan masyarakat dengan penyedia jasa tersebut. Dengan hal tersebut, maka dikhawatirkan akan banyaknya terjadi kasus kesalahan atau kekhilafan yang dilakukan jasa pengiriman barang dalam proses pengiriman barang, hal ini juga yang mengakibatkan meningkatkan pengguna jasa pengiriman barang.

Adanya klausul perjanjian yang tercantum dalam tanda bukti pengiriman barang, merupakan bentuk perjanjian antara penyedia jasa pengiriman barang dengan

pengguna jasa pengiriman barang setuju dengan klausul yang tertera. Ketika proses pengiriman barang sudah dijalankan, terkadang terdapat hal yang merugikan konsumen selaku pengguna jasa pengiriman barang.<sup>1</sup>

Banyak kasus yang terjadi seperti; tidak sampainya barang ke alamat yang dituju, waktu yang lama dalam proses pengiriman barang diluar estimasi yang diberikan jasa pengiriman barang hingga rusak dan hilangnya barang dalam proses pengiriman. Ketika berbicara perkembangan mengenai penyedia jasa pengiriman barang di kota Ternate yang sudah semakin banyak, salah satu contohnya PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dimana masyarakat kota Ternate banyak menggunakan jasanya dalam melakukan pengiriman barang.

Dalam menggunakan pelayanan jasa pengiriman barang, masyarakat pada dasarnya sepakat terhadap perjanjian yang dibuat oleh jasa pengiriman barang seperti biaya transaksi yang di bayarkan pengguna jasa biasa disebut ongkos kirim yang tergantung pada berat barang, besar atau kecilnya barang dan alamat yang dituju. Jika seseorang pengguna jasa sudah membayar biaya atas pengiriman barangnya dan sudah menerima resi pengiriman atau slip bukti pengiriman barang, maka dengan ini terjadi perikatan antara pengguna jasa dan penyedia jasa pengiriman barang dalam bentuk perjanjian pengiriman barang. Adapun dalam pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dijelaskan yang dimaksud perjanjian adalah perbuatan

---

<sup>1</sup> <https://Repository.Uinjkt.Ac.id>. Dharmawan Tentang perlindungan konsumen. Diakses pada hari kamis tanggal 1 September 2022 pada pukul 12.30 Wit

dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.<sup>2</sup>

Penyedia jasa pengiriman barang tersebut biasanya berbentuk perusahaan yang dibangun oleh badan usaha, dan bergerak dalam bidang perdagangan jasa di Indonesia yang contohnya PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Ketika berbicara mengenai penyedia jasa pengiriman barang salah satunya di kota Ternate, sudah banyak sekali tempat penyedia jasa pengiriman barang yang dapat diakses dengan mudah. Banyak dari masyarakat di kota Ternate yang melakukan pengiriman barang dengan memanfaatkan jasa pengiriman barang, merupakan tanda bahwa bisnis jasa pengiriman di kota ini dapat tumbuh subur.

Dengan memanfaatkan pelayanan dari jasa pengiriman barang yang ada, masyarakat yang ingin menggunakan jasa tersebut, pada dasarnya harus tunduk dan patuh terhadap perjanjian yang dibuat oleh jasa pengiriman barang tersebut. Biaya jasa atau biasa disebut dengan ongkos kirim, pada dasarnya merupakan biaya transaksi yang harus dibayarkan untuk menggunakan jasa pengiriman barang tersebut, yang biasanya tergantung pada beratnya barang, jenis barang, dan alamat yang dituju.

Pada perjanjian pengiriman barang, pihak pelaku usaha dalam hal ini membuat syarat-syarat yang telah ditentukan. Bahwa syarat sahnya suatu perjanjian tertuang

---

<sup>2</sup> Lihat pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

pada pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menentukan sahnyanya perjanjian yaitu sepakat, kecakapan, suatu hal tertentu, dan sebab yang halal. Dalam hal telah terwujudnya sebuah perjanjian, maka pelaku usaha akan memberikan formulir yang akan diberikan kepada pelanggannya, serta biaya yang telah ditentukan oleh pelaku usaha sehingga pelanggan akan mendapatkan tanda terima yang sah sebagai salah satu bukti perjanjian tersebut dilakukan. Kewajiban pelaku usaha dalam hal memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan atas barang yang dikirim, merupakan hak dari konsumen selaku pengguna jasa pengiriman barang. Adapun ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha, merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen.

Pada dasarnya jenis perjanjian yang telah digambarkan diatas merupakan jenis perjanjian yang pembuatannya dilakukan oleh satu pihak, dan pihak lainnya mengikatkan diri pada perjanjian tersebut. Dalam hal ini apabila pengguna jasa pengiriman barang tidak cocok dengan jenis perjanjian yang dibuat oleh salah satu penyedia jasa, maka dirinya dapat menggunakan jasa pengiriman barang lainnya. walaupun perjanjian dibuat oleh salah satu pihak, namun pada saat pengguna jasa pengiriman telah memahami isi perjanjian dan tidak menolaknya, ia juga telah ikut membuat sebuah perjanjian, menurut Abdulkadir Muhammad “perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang mewajibkan kedua belah pihak berpretasi secara timbal balik”.

Adapun jika dilihat melalui sudut pandang pengguna jasa pengiriman barang selaku konsumen, maka perlu adanya suatu perlindungan hukum kepadanya. Pengguna jasa pengiriman barang mempunyai hak-hak yang harus didapatkan, yaitu diantaranya mengenai terjaminnya barang yang diberikan oleh konsumen ke pelaku usaha. Kemudian tanggung jawab dari pelaku usaha diantaranya yaitu, menjamin barang dari konsumen dikirimkan sesuai dengan tujuannya dan tepat waktu. Apabila pelaku usaha selaku penyedia jasa pengiriman barang tidak memenuhi prestasinya, maka dapat dikatakan pihak pelaku usaha melakukan wanprestasi. KUHPerdara mengatur hubungan hukum yang seimbang antara para pihak, sehingga apabila salah satu pihak ingkar janji (*wanprestasi*), pihak lain dapat serta menuntut pemenuhan kewajiban dari pihak yang ingkar janji. Menurut J. Satrio “wanprestasi adalah suatu peristiwa atau keadaan, dimana debitur tidak telah memenuhi kewajiban prestasi perikatannya dengan baik, dan debitur punya unsur salah atasnya”.

Dalam pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menentukan bahwa “tiap perbuatan melanggar hukum, yang menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian, mengganti kerugian tersebut.” Jadi setiap orang atau pihak yang dirugikan oleh peristiwa/kelalaian, kurang hati-hati, berhak mendapatkan ataupun menuntut hak ganti rugi.<sup>3</sup> Kewajiban pelaku usaha selaku penyedia jasa pengiriman barang yang telah melakukan wanprestasi, dalam hal ini juga telah melanggar pasal 468 Kitab Undang-Undang

---

<sup>3</sup> Ibid hlm 4

Hukum Dagang, yang bunyinya “pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali bila ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seluruhnya atau sebagian atau kerusakannya itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifatnya, keadaannya atau suatu cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim. Ia bertanggung jawab atau tindakan orang yang dipekerjakannya, dan terhadap benda yang digunakannya dalam pengangkutan itu”. PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Merupakan perusahaan pengiriman barang milik swasta yang bergerak di bidang jasa. Banyaknya penduduk yang mengirim barang dari tempat yang jauh membuat jasa pengiriman barang menjadi sangat penting, disisi lain juga ada masalah yang timbul baik berasal dari alam maupun dari perbuatan manusia itu sendiri. Namun disisi lain masalah yang paling krusial saat ini ialah terkait dengan proses ganti rugi yang di lakukan oleh pelaku usaha dimana dalam proses ganti rugi terhadap kerusakan barang itu di abaikan oleh pelaku usaha hal ini sangat merugikan oleh pihak konsumen.

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penulis tertarik dengan mengangkat masalah dengan judul”**Ganti Rugi Terhadap Perbuatan Wanprestasi Dalam Bidang Jasa Pengiriman Barang Melalui PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Kota Ternate**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab ganti rugi akibat wanprestasi yang dilakukan oleh karyawan JNE di kota Ternate?
2. Implikasi hukum terhadap pihak JNE atas wanprestasi yang dilakukan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan masalah di atas maka perlu di arahkan sebagai penelitian sebagai berikut:

1. Untuk Bagaimana bentuk tanggung jawab ganti rugi akibat wanprestasi yang dilakukan oleh karyawan JNE di kota Ternate?
2. Untuk Implikasi hukum terhadap pihak JNE atas wanprestasi yang dilakukan?

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoritis, secara akademik di harapkan mampu serta memberikan kontribusi terhadap ilmu pengetahuan terutama pada ilmu hukum keperdataan.
2. Manfaat praktis, manfaat penelitian ini sebagai sumber masukan serta sebagai sumber informasi bagi masyarakat dan penegak hukum terkait dengan ganti rugi Terhadap Perbuatan Wanprestasi Dalam Bidang Jasa Pengiriman Barang Melalui PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Kota Ternate.

