

JURNAL ILMIAH

**TANGGUNG JAWAB PT.TIKI JNE DALAM PELAKSANAAN PERJANJIAN
PENGIRIMAN BARANG YANG TELAH DIBELI SECARA ONLINE SHOP**

(Studi Di PT.Tiki JNE Cabang Mataram)

Program Studi Ilmu Hukum



Oleh:

**B. MARNILA WATI
D1A013050**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MATARAM**

2017

HALAMAN PENGESAHAN JURNAL ILMIAH

**TANGGUNG JAWAB PT. TIKI JNE DALAM PELAKSANAAN
PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG YANG TELAH DIBELI
SECARA *ONLINE SHOP***

(Study di PT.TIKI JNE Cabang Kota Mataram)

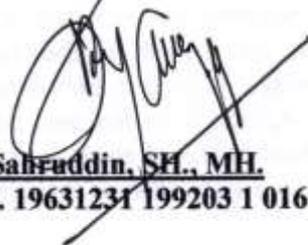


Oleh:

**B. MARNILA WATI
D1A013050**

Menyetujui,

Pembimbing Pertama,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Sahruddin", is written over a faint, circular official stamp. The signature is written in a cursive style.

**Sahruddin, SH., MH.
NIP. 19631231 199203 1 016**

ABSTRAK

TANGGUNG JAWAB PT.TIKI JNE DALAM PELAKSANAAN PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG YANG TELAH DIBELI SECARA ONLINE SHOP

(STUDY di PT.Tiki JNE Cabang Mataram)

PT.Tiki JNE adalah sebagai perusahaan pengiriman harus bertanggung jawab atas kerugian yang diterima oleh pengirim barang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggung jawab PT.Tiki JNE dalam pelaksanaan perjanjian pengiriman barang yang telah dibeli secara online shop dan pola penyelesaian sengketa yang digunakan ketika terjadi masalah pengiriman barang oleh PT.Tiki JNE. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis. Penelitian ini merupakan jenis penelitian empiris. Tanggung jawab PT.Tiki JNE sebagaimana termuat dalam syarat-syarat pengiriman (SSP) dimana PT.Tiki JNE memberikan ganti rugi maksimal sebesar 10 kali besarnya biaya pengiriman untuk barang yang tidak diasuransikan dan seberapa besar nominal barang untuk barang yang diasuransikan dan memberikan jaminan ongkos kirim kembali hanya untuk keterlambatan barang kiriman layanan YES. Serta apabila terjadi masalah akan diselesaikan dengan cara bernegosiasi antara para pihak.

Kata kunci : *Tanggung Jawab, Perjanjian, Pengiriman barang, Online Shop*

ABSTRACT

RESPONSIBILITY PT.TIKI JNE IN THE IMPLEMENTATION OF THE AGREEMENT DELIVERY WHICH HAS BEEN PURCHASED ONLINE SHOP

(Study in PT.Tiki JNE Branch Mataram)

PT.Tiki JNE is as shipping company, damage even loss of shipment caused by PT.Tiki JNE, so that PT Tiki JNE shall be liable for any damages received by shippers. This study aims to determine the responsibility of the agreements and dispute settlement patterns that are used when there are problems shipping goods by PT.Tiki JNE the research is expected to provide the type of empirical .Responsibility PT.Tiki JNE as set forth in these terms of delivery where PT.Tiki JNE provide compensation at a maximum of ten times shipping costs for items that are not insured, and how big the nominal or the price of goods to the insured property and guarantees the return postage is just to delay goods YES shipment services. And if there are problems will be solved by way of negotiations between the parties

Key word : *Responsibility, treaty, delivery, online shop*

1.PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah sesuatu yang tidak bisa dihindari dalam era modern ini, salah satu perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah dunia maya atau *internet connection*. *Internet connection* juga bisa digunakan untuk kegiatan perdagangan atau biasa dikenal dengan istilah *Electronic commerce* atau biasa disebut dengan *E-Commerce*.¹

Dengan hanya bermodalkan *smartphone* yang kita gunakan dalam keseharian ditunjang pula dengan fasilitas internet yang semakin luas, kita dapat mencoba suatu bentuk usaha yang dapat ditawarkan kepada konsumen, yang biasanya disebut sebagai tren berbelanja yaitu belanja *online* atau sering disebut *online shop*.²

Dengan adanya perdagangan yang menggunakan media internet (*E-Commerce*) tentunya dibutuhkan adanya jasa pengiriman yang akan memfasilitasi konsumen dan produsen dalam proses pengiriman barang yang telah dibeli. PT.Tiki JNE merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang yang terbesar di Indonesia, dengan perkembangan bisnis *online*, tentunya pihak jasa pengiriman barang/kargo (*ekspedisi*) juga terus bertambah banyak, hal tersebut membuat perusahaan ekspedisi terus memunculkan inovasi baru dalam perusahaan *ekspedisi* tersebut, seperti kecepatan waktu pengiriman dan biaya pengiriman relatif lebih murah

¹ Ahmad M Ramli, *Cyber law & Haki dalam Sistem Hukum Indonesia*, Rafika Aditama, Jakarta, 2004, hlm.1

² Febby, Pengantar Bisnis (*Bisnis Online Shop*), <https://febbysylvia.wordpress.com> diakses tanggal 20 November 2016 pukul 05:53 WITA

Meskipun dengan inovasi baru yang dimunculkan, dalam realitanya masih banyak masalah yang sering terjadi dalam berbelanja *online* misalnya masalah masalah yang berhubungan dengan keterlambatan pengiriman, penumpukan barang, kesalahan barang yang dikirim dengan yang dipesan, salah alamat, dan masih banyak masalah-masalah lainnya, sehingga diperlukan kehati-hatian bagi pihak *ekspedisi* dalam menjalankan kewajibannya.

Mengatasi masalah-masalah yang sering kali terjadi dalam hal tersebut, pihak konsumen yang merasa dirugikan dapat mengklaim kepada pihak *ekspedisi* agar pihak *ekspedisi* dapat bertanggung jawab.

Pertanggungjawaban ini diatur dalam Undang-Undang No.38 tahun 2009 tentang POS Pasal 30 bahwa :

“Penyelenggara pos wajib menjaga kerahasiaan, keamanan dan keselamatan kiriman ”

Dijelaskan juga dalam Pasal 28 Undang- undang POS mengatakan pengguna layanan pos berhak mendapat ganti rugi apabila terjadi :

- 1) Kehilangan kiriman
- 2) Kerusakan isi paket
- 3) Keterlambatan kiriman atau
- 4) Ketidaksesuaian antara barang yang dikirm dan yang diterima.³

Namun perihal tanggung jawab ini bisa saja tidak di lakukan oleh PT.Tiki JNE karena sesuai dengan Pasal 31 Undang-Undang POS Ayat (2) yang menyatakan bahwa tuntutan ganti rugi pada ayat (1) tidak berlaku jika kehilangan atau kerusakan terjadi karena bencana alam, keadaan darurat atau hal lain di luar kemampuan manusia.

³ Undang-Undang No.30 Tahun 2009 tentang POS

Sehingga disini tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam upaya untuk melindungi konsumen, dalam pelanggaran kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa besar beban tanggung jawab yang akan diterima. Dari latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan, yaitu : 1) Bagaimanakah tanggung jawab PT.Tiki JNE dalam pelaksanaan perjanjian pengiriman barang yang telah dibeli secara online shop? 2) Bagaimanakah pola penyelesaian sengketa yang digunakan ketika terjadi sengketa pada pengiriman barang yang telah dibeli melalui online shop?.

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah meningkatkan pemahaman secara jelas, sistematis dan terperinci mengenai : 1) tanggung jawab PT.Tiki JNE Cabang Mataram dalam perjanjian pengiriman barang yang telah dibeli secara *online Shop*. 2) Untuk mengetahui pola penyelesaian sengketa yang digunakan ketika terjadi sengketa dalam perjanjian pengiriman barang yang telah dibeli secara online shop pada PT. Tiki JNE Cabang Mataram.

Adapun beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah : Secara teoritis, dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pengembangan ilmu hukum pada umumnya dan hukum perjanjian pada khususnya. Secara praktis hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan solusi bagi pengambil kebijakan, khususnya berkaitan dengan tanggung jawab PT.Tiki JNE dalam pelaksanaan perjanjian pengiriman barang serta sebagai bahan informasi bagi masyarakat dalam melakukan transaksi

secara *online*, sehingga masyarakat dapat melakukan transaksi jual beli *online* secara aman dan nyaman.

Jenis penelitian Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris dengan metode pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dan pendekatan sosiologis (*sociologis approach*). Adapun jenis data dan bahan hukum yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan studi lapangan serta analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

II. PEMBAHASAN

Tanggung Jawab PT.Tiki JNE Cabang Mataram Dalam Pelaksanaan Perjanjian Pengiriman Barang yang telah dibeli secara Online Shop

Sebelum peneliti mengkaji mengenai tanggung jawab PT.Tiki JNE dalam pelaksanaan perjanjian pengiriman barang online shop terlebih dahulu peneliti akan membahas mengenai hak dan kewajiban dari para pihak dikarenakan adanya hak dan kewajiban merupakan perihal yang sangat penting dalam masalah tanggung jawab.

Ketika adanya pengiriman kepada pihak PT.Tiki JNE maka terlebih dahulu adanya suatu perjanjian jual beli antara penjual barang dan penerima yang terjadi melalui media online. Tentunya dalam perjanjian jual beli akan melahirkan adanya hak dan kewajiban dari penjual dan pembeli (penerima). Adapun yang menjadi hak dari pengirim barang termuat dalam Undang-Undang N0.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah sebagai berikut termuat dalam Pasal 5, Pasal 6, Pasal 7, Pasal 8 mengenai hak dan kewajiban dari penjual online (pelaku usaha) dan pembeli (konsumen).

Jika nanti dalam prakteknya terjadi persoalan barang yang telah dibeli tidak sama dengan yang datang maka tentu akan menjadi tanggung jawab dari pihak penjual dikarenakan dalam pasal 8 UUPK melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang atau jasanya yang tidak sesuai dengan perjanjian yang dinyatakan dalam label, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan atau jasa tersebut, berdasarkan pasal tersebut, ketidaksesuaian spesifikasi

barang yang diterima dengan barang yang tertera dalam iklan atau foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran atau larangan bagi pelaku usaha (penjual) dalam memeperdagangkan barangnya dan dapat dikenakan hukuman pidana.

Kemudian setelah adanya jual beli melalui online tentunya akan dibutuhkan adanya jasa pengiriman yang akan mengirimkan barang yang telah sepakat dibeli dalam transaksi jual beli antara penjual dan pembeli, dalam proses pengiriman barang maka perlu diketahui mengenai hak dan kewajiban dari pihak ekspedisi dan pihak pengirim.

Hak PT.Tiki JNE Cabang Mataram adalah JNE berhak memperoleh keterangan yang lengkap mengenai keadaan dan sifat barang Serta JNE berhak menerima atau menagih biaya pengiriman dan biaya-biaya lain yang diperlukan dalam pengiriman barang sedangkan Kewajiban PT.Tiki JNE Cabang Mataram adalah JNE berkewajiban melindungi, menjaga keselamatan barang atau dokumen yang akan dikirim agar tidak rusak atau hilang.⁴

Sedangkan Hak dan kewajiban pengirim barang berhak menuntut ganti rugi jika terjadi kehilangan atau kerusakan pada barang/dokumen yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari perusahaan pengiriman/JNE atau yang mewakilinya dan kewajiban pengirim barang adalah pengirim barang

⁴ Wawancara dengan Bapak Darwis Ketua HRD Tiki JNE Cabang Mataram, pada tanggal 20 Desember 2016

berkewajiban membayar biaya angkutan dan biaya lain yang diperlukan dalam pengiriman barang.⁵

Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan padanya.⁶ Sedangkan menurut kamus Bahasa Indonesia tanggung jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa, boleh di tuntutan, dipermasalahkan, diperkarakan dan sebagainya.⁷

Dalam melaksanakan pertanggungjawabannya, dalam hal ini PT.Tiki JNE Cabang Kota Mataram menggunakan ketentuan-ketentuan dan syarat-syarat pengiriman barang sendiri yang menjadi petunjuk pelaksanaan PT Tiki JNE Cabang Mataram yang tertuang dalam point-point yang terdapat pada tanda bukti pengiriman (*consignment note*) ataupun tanda bukti penerima kiriman yang sudah mendapat sepakat atau persetujuan dari para pihak.

Disaat pengirim menyerahkan barang atau dokumen untuk dikirimkan dan ditransportasikan oleh pt.tiki jne para pengirim barang telah dianggap menerima dan setuju mengenai persyaratan pengiriman yang selanjutnya disebut dengan syarat-syarat pengiriman (ssp) terdiri dari tentang pt. tiki jne, ketentuan tentang ssp, jne tidak dapat dibebankan dengan perjanjian lain selain yang ditulis dalam ssp ini kecuali dengan perjanjian tertulis dan ditanda tangani oleh pejabat jne yang berwenang yang bertindak untuk dan atas nama jne, tata cara pengangkutan, pemeriksaan barang kiriman, larangan kiriman, jaminan kepemilikan kiriman, tarif, ganti rugi, tata cara klaim dan lain-lain⁸

⁵ Wawancara dengan Bapak Darwis Ketua HRD Tiki JNE Cabang Mataram, pada tanggal 20 desember 2016

⁶ Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, 2005 hlm.20

⁷ Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, 2014 hlm.121

⁸ Wawancara dengan Bapak Darwis Ketua HRD PT.Tiki JNE Cabang Mataram pada tanggal 20 Desember 2016

Sehingga jika dalam proses pengirimannya terjadi klaim atau tuntutan dari pihak pengirim barang yang diakibatkan oleh rusaknya atau hilangnya barang-barang milik pengirim, PT.Tiki JNE harus bertanggung jawab kepada pihak pengirim barang.

Pertanggungjawaban ini juga diatur dalam Undang-Undang No.38 tahun 2009 tentang POS Pasal 30 bahwa :

“Penyelenggara pos wajib menjaga kerahasiaan, keamanan dan keselamatan kiriman ”

Dalam pasal 28 Undang- undang POS mengatakan bahwa pengguna layanan POS berhak mendapat ganti rugi apabila terjadi :

- 1) Kehilangan kiriman
- 2) Kerusakan isi paket
- 3) Keterlambatan kiriman atau
- 4) Ketidaksesuaian antara barang yang dikirm dan yang diterima.

Namun perihal tanggung jawab ini bisa saja tidak di lakukan oleh PT.Tiki JNE karena sesuai dengan pasal 31 undang-undang POS Ayat (2) yang menyatakan bahwa tuntutan ganti rugi pada ayat (1) tidak berlaku jika kehilangan atau kerusakan terjadi karena bencana alam, keadaan darurat atau hal lain di luar kemampuan manusia.

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab pemangkut dalam hukum dapat dikemukakan sebagai berikut:

- a. Prinsip Tanggung Jawab atas dasar kesalahan (*Liability Based on Fault*), dalam ajaran ini bahwa dalam menentukan tanggung jawab

- pengangkutan didasarkan pada pandangan bahwa yang membuktikan kesalahan pengangkut adalah pihak yang dirugikan atau penggugat.⁹
- b. Prinsip Praduga Bertanggung Jawab (*Presumption of Liability Principle*). Seseorang atau tergugat dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah. Dengan demikian beban pembuktian ada padanya. Asas ini lazim pula disebut sebagai pembuktian ada padanya.¹⁰
 - c. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*). Menurut prinsip ini, bahwa pihak yang menimbulkan kerugian dalam hal tergugat selalu bertanggung jawab tanpa melihat ada atau tidak adanya kesalahan atau tidak melihat siapa yang bersalah atau siapa.¹¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Shopi, sebagai karyawan devisi SCO (Sales Cooperation) PT.Tiki JNE Cabang Mataram menerangkan bahwa tanggung jawab dalam hal terjadi wanprestasi dalam pengiriman barang adalah bilamana terjadi kerusakan atau kehilangan atas barang titipan, maka PT.Tiki JNE Cabang Mataram bertanggung jawab untuk kerugian dengan penggantian maksimum 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman. Barang yang masuk dalam katagori bernilai tinggi, PT.Tiki JNE Cabang Mataram akan menyarankan pengirim untuk mengasuransikannya. Untuk pengiriman barang yang diasuransikan, penggantian kerugian barang dibayar penuh sesuai dengan besarnya nominal barang yang tertera atau dicantumkan dalam polis asuransi atau penggantian kerugian bayar dengan barang yang sama. Premi asuransi dibayar sendiri oleh pengirim ketika barang yang bernilai tinggi tersebut setuju untuk diasuransikan melalui jasa PT.Tiki JNE Cabang Mataram¹²

Dengan demikian jika prinsip tanggung jawab dari pihak ekspedisi pengiriman barang dihubungkan dengan Pasal 31 ayat (2), maka PT.Tiki JNE dianggap bertanggung jawab secara praduga (*Presumptions Liability*) atas segala kerugian yang timbul dalam proses penyelenggaraan pengangkutan, tetapi apabila perusahaan berhasil membuktikan bahwa dia tidak bersalah, maka ia dibebaskan dari tanggung jawab. Yang dimaksud dengan ”tidak bersalah” adalah tidak melakukan kelalaian dan telah mengambil tindakan yang perlu untuk menghindari kerugian atau peristiwa yang menimbulkan kerugian itu tidak

⁹ Zainal Asikin, *Hukum Dagang*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013 hlm.158

¹⁰ N.H.T. Sihaan, *Op.Cit* , hlm.155-158

¹¹ Zainal Asikin *Op.Cit* hlm.159

¹² Wawancara dengan Ibu Shopi Karyawan Devisi SCO (Sales Cooperation) PT.Tiki JNE Cabang Mataram pada tanggal 30 Desember 2016

mungkin dihindari. Beban pembuktian ada pada PT.Tiki JNE dan bukan pada pihak yang dirugikan. Pihak yang dirugikan cukup menunjukkan adanya kerugian yang diderita dalam pengiriman barang yang diselenggarakan oleh PT.Tiki JNE.

Sedangkan untuk masalah keterlambatan barang berdasarkan hasil wawancara bahwa untuk masalah keterlambatan barang oleh JNE bertanggung jawab dengan mengganti kembali ongkos kirim atau uang biaya kirim dikembalikan namun hanya berlaku pada layanan JNE Yakin Esok Sampai (YES).¹³

B. Pola Penyelesaian Sengketa Jika Terjadi Sengketa Perjanjian Pengiriman Barang Pada PT.Tiki JNE Cabang Kota Mataram

Perjanjian memang tidak selalu dapat dilaksanakan dengan sebagaimana mestinya, oleh karena itu dalam setiap perjanjian perlu dimasukkan adanya suatu klausul mengenai penyelesaian sengketa apabila salah satu pihak tidak memenuhi perjanjian atau wanprestasi.¹⁴

Pada dasarnya, semua perusahaan pengiriman ingin sesegera mungkin mengirimkan barang ke alamat tujuan, tentunya harus disesuaikan dengan jenis layanan paket yang dipilih oleh pengirim.

¹³ Wawancara dengan Ibu Shopi karyawan Devisi SCO (Sales Cooperatinon) PT.Tiki JNE Cabang Mataram, pada tanggal 25 Desember 2016

¹⁴ Salim HS, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominat di Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta, 2003 hlm.66

Berdasarkan hasil wawancara dengan PT.Tiki JNE Cabang Mataram membagi tarif layanan pengiriman dalam beberapa kelompok, yaitu :¹⁵

- a. OKE (Ongkos kiriman Ekonomis)
Yaitu layanan pengiriman dari JNE yang menawarkan layanan dengan biaya ekonomis. Layanan ini menjanjikan paket sampai tujuan 5-7 hari setelah dikirim.
- b. REG (REGULAR)
Yaitu layanan pengiriman paket secara cepat, aman dan handal sampai ke pelosok indonesia.. Layanan ini mengistemasikan waktu pengiriman antara 3-5 hari.
- c. YES (Yakin Esok Sampai)
Yaitu layanan pengiriman premium yang menjanjikan waktu pengiriman paket sampai tujuan dalam waktu 1 hari setelah dikirim.
- d. SS(Spesial service)
Yaitu layanan pengiriman yang menjanjikan waktu pengiriman paket sampai tujuan pada hari yang sama.
- e. Diplomat service
Adalah layanan untuk pengantaran waktu atas barang berharga/bernilai tinggi,
- f. JESIKA (Jemput ASI Seketika)
adalah layanan inovasi dari JNE untuk melayani kebutuhan ibu-ibu menyusui tanpa menghalangi aktifitas sehari-hari.
- g. PELIKAN (Pengiriman Lintas Kawasan)
Yaitu layanan amplop pra-bayar khusus untuk pengiriman dokumenlayanan pelikan dapat ditemukan pada outlet yang berlogo khusus pelikan.

Dalam prakteknya memang di PT.Tiki JNE sering terjadi masalah baik itu kerusakan barang, kehilangan sampai keterlambatan barang kiriman namun PT.Tiki JNE selalu bertanggung jawab dengan baik, dan proses klaim yang digunakan pun sangat mudah dan tidak berbelit-belit dalam prosesnya sehingga

¹⁵ Wawancara dengan Ibu Shopi Karyawan Devisi SCO (Sales Cooperation) PT.Tiki JNE Cabang Mataram, pada tanggal 25 Desember 2016

kami tetap menggunakan layanan ekspedisi PT.Tiki JNE di cabang Mataram yang berada di jalan Karang Sukun Mataram.¹⁶

Adapun APS yang diatur dalam UU No.30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif penyelesaian sengketa adalah terdiri dari beberapa jenis, yaitu sebagai berikut :¹⁷

- (a) Konsultasi
Suatu tindakan yang bersifat “personal “ antara suatu pihak tertentu (klient) dengan pihak yang merupakan pihak konsultan, dimana pihak konsultan memberikan pendapatnya kepada klien sesuai dengan keperluan dan kebutuhan kliennya.
- (b) Negoisasi
Suatu upaya penyelesaian sengketa para pihak tanpa melalui proses pengadilan dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama atas dasar kerja sama yang lebih harmonis dan kreatif.
- (c) Mediasi
Cara penyelesaian sengketa melalui perindinag untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator.
- (d) Konsiliasi
Penengah akan bertindak menjadi konsiliator dengan kesepakatan para pihak dengan mengusahakan solusi yang dapat diterima.
- (e) Penilaian ahli
Pendapat para ahli untuk suatu hal yang bersifat teknis dan sesuai dengan bidang keahliannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang saya lakukan dalam hal terjadi wanprestasi maka pola penyelesaian sengketa yang digunakan oleh PT.Tiki JNE adalah dengan cara negoisasi antara para pihak yaitu pengirim barang dan PT.Tiki JNE, Pola penyelesaian sengketa ini merupakan suatu pola penyelesaian yang dimana penyelesaian sengketa para pihak tanpa melalui proses pengadilan dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama atas dasar kerja sama yang lebih harmonis dan kreatif.

¹⁶ Wawancara dengan pengirim barang (Rabiah, Septiani dan Lia Istiana) yang menggunakan Ekpedisi JNE pada tanggal 22 desember 2016

¹⁷ *Ibid*, hlm 7

Tata cara penyelesaian sengketa di PT.Tiki JNE Cabang Mataram adalah sebagai berikut :¹⁸

1. Para pihak terlebih dahulu mengajukan klaim yang sebelumnya telah memenuhi syarat² dapat mengajukan klaim kepada PT.Tiki JNE berupa :
 - a) Bukti airway bill/resi yang asli
 - b) Bukti resi asuransi (bila kiriman diasuransikan)
 - c) Surat klaim (disertai dengan identitas)
 - d) Invoice/Faktur pembelian barang
2. Klaim diajukan paling lambat (1x24 jam) setelah kiriman barang diterima.
3. Setelah itu maka nanti akan diberitahukan kembali kepada pihak yang melakukan klaim tadi untuk datang ke kantor JNE dan menjelaskan apa yang terjadi sehingga terjadi saling negosiasi sampai adanya kesepakatan tentang bagaimana penyelesaian sengketa.
4. Ketika adanya kesepakatan mengenai penyelesaian sengketa ini maka sengketa dianggap selesai, jika tidak ditemukan adanya kesepakatan maka sengketa akan berlanjut ke penyelesaian secara litigasi atau jalur hukum.

Sehingga dari masalah tersebut diatas, Solusi yang diberikan oleh PT JNE agar tidak terjadi masalah adalah dengan :¹⁹

1. Pastikan nama penerima paket jelas dan benar, alamat yang lengkap dan benar serta nomor handphone yang bisa dihubungi karena dapat memudahkan kurir ketika mengantarkan barang ke alamat tujuan.
2. Memasukkan keterangan tambahan mengenai alamat agar mudah ditemukan misalnya sebelah toko, dekat pabrik dan sebagainya.
3. Pastikan anda mendapatkan bukti kiriman berupa nomer resi/airway bill/ cannote.
4. Rajinlah mentracking nomer kiriman via website JNE, sesekali untuk penerima datanglah ke kantor jne langsung agar paket kiriman lebih cepat diambil.

¹⁸ Wawancara dengan Ibu Shopi Karyawan Devisi SCO (Sales Cooperation) PT.Tiki JNE Cabang Mataram , pada tanggal 27 desember 2016

¹⁹ Wawancara dengan Ibu Shopi Karyawan Devisi SCO (Sales Cooperation) PT.Tiki JNE Cabang Mataram, pada tanggal 4 Januari pukul 12.00

III

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Tanggung jawab PT.Tiki JNE dalam perjanjian pengiriman barang bahwa:
 - a. Tanggung jawab dalam hal terjadi wanprestasi dalam pengiriman barang adalah bilamana terjadi kerusakan atau kehilangan atas barang titipan, maka pihak JNE bertanggung jawab untuk kerugian dengan penggantian maksimum 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman untuk barang yang tidak diasuransikan.
 - b. Sedangkan barang yang masuk dalam katagori bernilai tinggi, pihak JNE akan menyarankan konsumen/pengirim untuk mengasuransikannya. Untuk pengiriman barang yang diasuransikan, penggantian kerugian barang dibayar penuh sesuai dengan besarnya nominal barang yang tertera /dicantumkan dalam polis asuransi atau penggantian kerugian bayar dengan barang yang sama. Premi asuransi dibayar sendiri oleh pengirim ketika barang yang bernilai tinggi tersebut setuju untuk diasuransikan melalui jasa JNE.
 - c. Untuk masalah keterlambatan barang pihak JNE akan bertanggung jawab dengan menggantikan ongkos kirim kembali namun hanya untuk layanan YES dikarenakan paket kiriman YES dianggap barang yang penting.
2. Pola penyelesaian sengketa yang digunakan PT. Tiki JNE dalam hal terjadi wanprestasi adalah dengan cara negosiasi atau biasa dalam masyarakat digunakan istilah musyawarah mufakat. Pola penyelesaian sengketa ini

merupakan suatu pola penyelesaian yang dimana penyelesaian sengketa para pihak tanpa melalui proses pengadilan dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama atas dasar kerja sama yang lebih harmonis dan kreatif. Dimana setelah para pihak telah mengajukan klaim kepada pihak JNE maksimum satu kali dua puluh empat jam (1x24 jam) maka selanjutnya akan diberitahukan kembali kepada pihak yang merasa dirugikan tadi untuk datang ke kantor JNE dan menjelaskan apa yang terjadi sehingga terjadi negoisasi atau musyawarah sampai adanya kesepakatan tentang bagaimana penyelesaian sengketa. Ketika adanya kesepakatan mengenai penyelesaian sengketa ini maka sengketa dianggap selesai, jika tidak ditemukan adanya kesepakatan maka sengketa akan berlanjut ke penyelesaian secara litigasi atau jalur hukum.

B. Saran

1. Untuk menjaga kelancaran proses pengiriman barang dan mengurangi hambatan-hambatan yang timbul selama kegiatan pengiriman barang diperlukan adanya sifat kehati-hatian dari pihak pengiriman agar tidak terjadi masalah-masalah yang diluar kemauan para pihak.
2. Bagi pihak pengirim barang diharapkan agar senantiasa membaca syarat-syarat pengiriman yang telah ditetapkan oleh JNE sehingga benar-mengerti tentang ketentuan JNE, serta selalu membungkus dokumen atau barang kiriman dengan sempurna untuk menghindari masalah yang mungkin terjadi.