



Jurnal Analogi Hukum

Journal Homepage: <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/analogihukum>

Perlindungan Konsumen terhadap Barang yang Diberikan oleh Jasa Pengiriman Barang Melalui Asuransi (Studi pada PT. Tikijalur Nugraha Eka Kurir Cabang Danau Poso Sanur)

Dhania Bagus Fajar Trianti*, Anak Agung Sagung Laksmi Dewi dan Luh Putu Suryani

Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali, Indonesia

*dhaniatrianti09@gmail.com

How To Cite:

Trianti, D. B. F., Dewi, A. A. S. L., & Suryani, L. P. (2022). Perlindungan Konsumen terhadap Barang yang Diberikan oleh Jasa Pengiriman Barang Melalui Asuransi (Studi pada PT. Tikijalur Nugraha Eka Kurir Cabang Danau Poso Sanur). *Jurnal Analogi Hukum*, 4 (1), 93-97. Doi: <https://doi.org/10.22225/ah.4.1.2022.93-97>

Abstract—*In the rapidly developing world, many changes have occurred, especially in the fields of development and the economy. In particular, companies that provide goods delivery services, one of which is PT. Tiki Lane Nugraha Ekakurir Lake Poso Sanur Branch. The relationship in this goods delivery agreement creates rights and obligations for both parties involved, hereinafter referred to as a legal relationship. There are two problem formulations in this study, namely, How is the responsibility of PT. Tiki Lane Nugraha Ekakurir, Danau Poso Sanur Branch for the loss or damage of goods to insured goods shipments? And what are the procedures for claiming insurance for loss or damage to goods at PT. Tiki Lane Nugraha Ekakurir Lake Poso Sanur Branch?. This study uses empirical research methods. With the discussion that PT. Tiki Lane Nugraha Ekakurir, Danau Poso Sanur Branch, has established insurance for goods, and the procedure for claiming is with the victim visiting the office where the transaction was made. However, if the party providing the insurance is not responsible for its obligation to provide insurance, then the administrative sanction as stated in Article 60 of the UUPK, and Article 1999 of the UULAJ may be imposed.*

Keywords: *limited liability company; insurance; sanctions*

Abstrak—Perkembangan yang terjadi di dunia ini begitu cepat berlangsung, sehingga terjadi perubahan yang cukup signifikan, terutama dalam bidang pembangunan dan perekonomian. Khususnya perusahaan yang menyediakan pengiriman barang melalui jasa, yaitu PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Danau Poso Sanur. Hubungan dalam perjanjian pengiriman barang ini membuat adanya kesepakatan dua belah pihak yang saling terikat, yang selanjutnya disebut hubungan hukum. Terdapat dua rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, Bagaimana pertanggung jawaban PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Danau Poso Sanur atas hilangnya atau kerusakan barang terhadap pengiriman barang berasuransi? Dan Bagaimana tata cara mengklaim asuransi kehilangan ataupun kerusakan barang di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Danau Poso Sanur?. Metode empiris digunakan dalam melakukan penelitian ini. Dengan pembahasan bahwa PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Danau Poso Sanur telah menetapkan asuransi barang, serta tata cara yang dilakukan untuk mengklaim adalah dengan korban mendatangi kantor tempat dilakukannya transaksi. Tetapi jika pihak yang memberikan asuransi tidak bertanggung jawab dengan kewajibannya untuk memberikan asuransi terhadap korban hilangnya suatu barang, maka dapat dikenakan sanksi administrasi yang telah tertera dalam Pasal 60 UUPK, serta Pasal 1999 UULLAJ.

Kata Kunci: perseroan terbatas (PT); asuransi; sanksi

1. Pendahuluan

Perkembangan yang terjadi di dunia ini begitu cepat berlangsung, sehingga terjadi perubahan yang cukup signifikan, terutama dalam bidang pembangunan dan perekonomian. Perkembangan ini juga diiringi dengan

peningkatan arus barang dan jasa dalam perdagangan, baik dalam negeri maupun luar negeri. Dalam hal ini, perusahaan yang bergerak di bidang jasa memegang peranan penting dalam membantu transaksi pelaku usaha dengan konsumen, khususnya perusahaan yang menyediakan jasa pengiriman barang.

Pada dasarnya keberadaan perusahaan ekspedisi merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari pembangunan nasional, yaitu percepatan pembangunan dengan membangun jaringan komunikasi antar daerah.

Jasa kurir merupakan struktur pendukung yang memiliki peran penting dan strategis dalam mendukung kegiatan ekonomi dan meningkatkan hubungan antar bangsa. Perusahaan jasa pengiriman barang sangat memberikan kemudahan bagi masyarakat khususnya konsumen dan pelaku usaha, karena perusahaan jasa pengiriman barang memberikan pelayanan dalam mengantarkan barang agar sampai ke tempat tujuan dan tepat waktu.

Proses pembangunan ini membutuhkan fasilitas yang dapat mewujudkan ketersediaan pelayanan transportasi untuk memenuhi kompleksnya kebutuhan yang harus dipenuhi oleh masyarakat, maka itu ada teknologi yang harus dimanfaatkan berupa sarana berjenis pengangkutan untuk mendorong terlaksananya pembangunan nasional. Salah satu bentuk dari jasa pengangkutan adalah dipindahkannya satu barang ke tempat lain yang dilakukan sebagai jasa. Hal ini dilakukan dalam dibantunya kelancaran pemindahan serta adanya pengangkutan barang (Tjakranegara, 1998).

Dalam meningkatnya guna dan nilai suatu barang dilakukannya pemindahan barang atau orang dari satu tempat ke tempat yang lain ini adalah salah satu fungsi dari pengangkutan (Purwosutjipto, 1984). Perusahaan jasa pengiriman barang sangatlah mempermudah masyarakat, terutama konsumen dan pelaku usaha, karena mereka dapat menyediakan layanan pengiriman untuk memastikan barang dikirim tepat waktu dan dalam kondisi yang baik. Di Indonesia sendiri, banyak sekali jasa pengiriman barang yang dapat digunakan oleh masyarakat, salah satunya adalah PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir yang didirikan pada November 1990, PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir telah memiliki banyak cabang pembantu di wilayah Indonesia. Salah satu cabangnya terletak di Denpasar, Bali, di Jalan Danau Poso No. 1A, Sanur Kauh, Denpasar Selatan.

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Danau Poso Sanur atau biasa dikenal dengan JNE adalah jasa logistik yang berbentuk perusahaan yang menyediakan jasa. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan oleh JNE untuk konsumen yaitu melakukan pengantaran barang serta impor barang maupun dokumen. Bukan hanya menerima pengantaran domestik, JNE juga menyediakan jasa untuk akses pengiriman

ke luar negeri berupa barang ataupun dokumen yang akan masuk ke Indonesia.

Dalam pelaksanaan pengiriman barang ini juga berpengaruh terhadap perlindungan hukum. Untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen demi menjaga keselamatan barang, merupakan bagian dari salah satu bentuk layanan utama yang diberikan oleh pihak penyedia jasa pengiriman barang. Perlindungan terhadap hak-hak bagi pengirim dan penerima sebagai pengguna jasa di Indonesia telah diatur sejak lama dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah dasar yang harus diperhatikan dalam melindungi hak – hak dari konsumen, tidak hanya itu aturan ini juga akan memberdayakan pelaku usaha yang membuat usaha tersebut. Lemahnya posisi yang diduduki oleh konsumen yang membuat adanya aturan ini. Objek kegiatan komersial ialah konsumen yang digunakan untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya. Konsumen perlu diberdayakan dengan menerapkan undang-undang yang secara efektif untuk melindungi hak – hak yang akan didapatkan konsumen.

Banyak hal yang tidak bis akita prediksi akan berlangsung seperti apa, sehingga banyak kejadian – kejadian yang tidak dapat kita ramalkan akan terjadi seperti apa, maka itu setiap keadaan yang ada tidak akan menimbulkan peristiwa dengan rasa yang pasti. Dalam peristiwa yang tidak pasti tersebut cenderung akan terjadi hal – hal yang tidak pasti. Maka itu, ada yang disebut dengan resiko dimana terdapat kejadian atau peristiwa yang terjadi begitu saja diluar dari kendali kita, dan sulit untuk kita hindari (Hartono, 1998).

Beberapa layanan pengiriman telah memberikan pilihan asuransi terhadap jasa pengiriman mereka, termasuk pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Danau Poso Sanur, asuransi dalam jasa pengiriman ini merupakan tanggung jawab yang akan dilakukan oleh perusahaan kepada konsumen dimana konsumen tersebut mengalami kerugian salah satunya adalah disaat melakukan pengiriman barang bisa saja hilang atau rusak dalam perjalanan. PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir menyatakan bahwa dengan dibawanya barang atau dokumen yang berharga maka termasuk asuransi didalamnya. Sesuai dengan paket dari barang yang dibeli telah ditentukan adanya besaran ganti rugi barang tersebut. Biaya Asuransi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir menggunakan rumus perhitungan 0,2

% dari biaya invoice. Hal ini akan disesuaikan dengan nilai yang terdapat pada paket tersebut.

Berdasarkan uraian masalah tersebut maka penulis tertarik untuk menganalisis permasalahan tersebut dengan mengangkat judul dan menyusunnya secara terstruktur yakni “Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Yang Diberikan Oleh Jasa Pengiriman Barang Melalui Asuransi (Studi Pada Pt. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Danau Poso Sanur)”.

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

Bagaimana pertanggung jawaban PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Danau Poso Sanur atas hilangnya atau kerusakan barang terhadap pengiriman barang berasuransi?

Bagaimana tata cara mengklaim asuransi kehilangan ataupun kerusakan barang di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Danau Poso Sanur?

2. Metode

Tipe Penelitian dan Pendekatan Masalah

Tipe penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian yang mengkaji dan memperhatikan fakta – fakta hukum yang terdapat dalam lingkungan masyarakat (law in action) yang data – datanya dikumpulkan melalui wawancara yang dilakukan di lapangan yang disebut dengan penelitian empiris. Penelitian ini dimaksudkan untuk meneliti fakta – fakta hukum yang terjadi di lapangan serta berdasarkan kenyataan yang sesuai dengan permasalahan yang diangkat yaitu perlindungan konsumen atas asuransi terhadap barang yang diberikan oleh jasa pengiriman barang.

Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik Wawancara

Dalam penelitian ini dilakukan wawancara dengan narasumber yang memiliki kaitan serta kompeten dalam bidangnya dan terkait dengan adanya permasalahan dalam penelitian ini yaitu pelaku usaha perusahaan jasa pengiriman barang dan konsumen yang menggunakan layanan jasa pengiriman barang tersebut.

Teknik Studi Kepustakaan (Library Research)

Dalam penelitian ini penulis juga menggunakan teknik studi kepustakaan dimana

menggunakan buku sebagai objek utama dalam mengumpulkan fakta – fakta yang sesuai dengan aturan yang ada, serta mengutip dari jurnal – jurnal yang mempunyai hubungan erat dengan permasalahan yang ada (Ibrahim, 2006).

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang diambil dalam penelitian ini adalah di PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Danau Poso Sanur.

Analisis Bahan Hukum

Pengolahan Data adalah data yang sudah didapatkan, diobservasi untuk mendapatkan hasil akhir agar siap untuk selanjutnya dianalisa. Teknik analisis bahan hukum yang dipergunakan dalam penulisan ini yaitu Teknik Kualitatif, berupa hal yang dialami langsung oleh narasumber yang berada dalam lokasi penelitian. Serta Teknik Deskriptif, yaitu uraian – uraian yang terkait dengan aspek hukum maupun diluar hukum.

3. Hasil dan Pembahasan

Tanggung Jawab PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Danau Poso Sanur Terhadap Pengiriman Barang Berasuransi

Timbulnya hak dan kewajiban antar para pihak yakni PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Danau Poso Sanur sebagai perusahaan ekspedisi dengan konsumen sebagai pengirim barang, didasarkan karena adanya perjanjian pengiriman barang. Dimana perjanjian pengiriman barang tersebut telah diatur melalui suatu syarat khusus yang sudah berlandaskan sesuai dengan KUHPerduta. Adapun terdapat syarat jika ingin memakai jasa pengiriman dari PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Danau Poso adalah dengan mengisi form Bukti Tanda Terima Kiriman Barang (BTTKB) dokumen ini adalah dokumen yang sangat penting karena berisi bukti bahwa terjadinya perjanjian antara dua belah pihak apabila adanya wanprestasi. BTTKB wajib diisi secara teliti dan lengkap agar barang sampai dengan selamat ke pada pengirim serta alamat penerima.

Tanggung jawab dalam prespektif hukum adalah kewajiban seseorang dalam menjalankan kewajibannya. Tanggung jawab berkaitan dengan moral serta etika, karena jika kita melaksanakan tanggung jawab artinya kita sudah menanggung konsekuensi yang kita punya untuk ditanggung.

Untuk melindungi adanya hal yang tidak diinginkan nantinya serta melindungi suatu objek yang terancam bahaya maka diadakannya Asuransi. Hal ini jika dilihat dari prespektif hukum adanya sebuah perjanjian yang akan disepakati kedua belah pihak dan jika terjadi masalah kedua belah pihak siap untuk bertanggung jawab. Jika penanggung mendapati resiko yang akan dibebani tertanggung maka penanggung jawab wajib untuk bertanggung jawab. Dan tertanggung sudah bersedia untuk membayar premi secara berkala kepada penanggung.

Dalam perjanjian asuransi, dimana terdapat pihak – pihak yang sudah melakukan suatu perjanjian antara dua belah pihak. Dimana pihak tersebut adalah penanggung asuransi dan orang yang ditanggung asuransinya. Dalam asuransi tersebut berisikan kewajiban – kewajiban yang akan dilaksanakan oleh penanggung karena tertanggung sudah membayar premi yang telah dijanjikan dalam perjanjian dua belah pihak tersebut.

Untuk melindungi JNE yang di Indonesia sendiri merupakan jasa pengiriman ekspedisi yang sudah melayani antar barang. Karena era global ini masyarakat banyak menggunakan transaksi online dalam melakukan perbelanjaan maka layanan online sedang diminati oleh masyarakat. JNE juga menyediakan asuransi bagi mitra JNE yang akan melakukan layanan antar barang. JNE juga membuat syarat – syarat dalam klaim asuransi sudah sesuai dengan aturan hukum yang ada. Hal ini dilakukan karena sudah seharusnya standar kerja yang dilaksanakan seperti itu. Dalam JNE adapun kriteria dari dokumen atau barang yang berharga yaitu, Barang yang nilainya lebih dari Rp1.000.000,-, barang yang merupakan dokumen berharga, barang yang mempunyai ongkos kirim lebih mahal daripada barang serta nilai barangnya 10 kali lebih besar.

Tata Cara Klaim Asuransi Barang Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Danau Poso Sanur

Pada perusahaan jasa pengangkutan barang pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir disyaratkan dalam melakukan klaim asuransi barang harus memenuhi syarat barang atau dokumen tersebut ongkos kirimnya di atas 10 (sepuluh) kali. Jika kehilangan barang, barang rusak maupun kerusakan barang, barang tersebut dalam di klaim asuransinya.

Dalam pelaksanaannya, Klaim merupakan tata cara dimana konsumen yang mempunyai

hak dapat dipenuhi haknya sesuai dengan perjanjian yang ada. Karena itu, wajib bagi pengelola untuk melakukan proses klaim secara cepat, tepat, dan efisien (Sula, 2004). Berdasarkan hasil penelitian di PT. Tiki JNE Cabang Danau Poso Sanur, tata cara dalam mengklaim asuransi yang dapat dilakukan oleh konsumen JNE yaitu:

Pengisian formular yang tersedia;

Adanya resi dari pengiriman yang harus dicantumkan konsumen dan ini bersifat wajib;

Memberikan invoice pengiriman kepada pihak JNE;

Memberikan identitas lengkap konsumen berupa KTP

Semua klaim yang akan diajukan harus diajukan kepada pihak JNE paling lambat empat belas hari dihitung sejak barang konsumen tersebut seharusnya sudah diterima. Jika lebih dari waktu yang telah ditentukan, maka konsumen tidak akan bisa memproses proses klaim yang sudah diajukan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Tyas yang bekerja dalam menangani mekanisme klaim asuransi pada perusahaan terkait. Pada saat konsumen mendatangi counter untuk pengiriman, disana customer ditanyakan harga dari sesuatu yang akan dikirim. Jika termasuk kategori *High Value Service*, maka diwajibkan kiriman tersebut untuk di asuransikan dengan pembayaran perhitungan premi asuransinya $(0,2\% \times \text{harga barang} + 5000 \text{ (biaya admin)})$.

Terkadang ada pula beberapa kasus dalam layanan asuransi pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Danau Poso Sanur. Menurut penjelasan dari Ibu Tyas seperti berikut, saat itu ada konsumen bernama Bapak Rudi yang ingin melakukan pengiriman kendaraan motor, dan sepeda motor yang akan dikirim tersebut sudah di cover oleh asuransi. Pada saat sampai di tujuan, ada kerusakan pada kaca spion motor yang didapatkan selama proses pengiriman. Untuk itu customer bisa melakukan pembelian kaca spion sepeda motor terlebih dahulu, lalu nanti nota dari pembelian kaca spion itu diserahkan ke JNE dan uangnya akan digantikan senominal yang tertera pada nota tersebut. Setelah itu, kaca spion sepeda motor yang rusak akan di Tarik oleh JNE sebagai barang bukti kerusakan.

Apabila pihak JNE tidak memberikan tanggung jawabnya secara maksimal pada kasus yang menyebabkan kerugian terhadap

konsumennya, konsumen bisa mengambil tindakan tegas melalui jalur litigasi atau jalur pengadilan karena merasa besaran ganti kerugian yang ditawarkan tidak sesuai, maka pelaku usaha dapat dikenakan sanksi administratif yang terdapat di dalam Pasal 60 UUPK.

4. Simpulan

Pertanggung jawaban PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Danau Poso Sanur atas hilangnya atau kerusakan barang terhadap pengiriman barang berasuransi adalah dimana pihaknya telah menetapkan bentuk asuransi yang bisa digunakan berupa asuransi barang, dan dimana JNE telah mengatur barang yang dapat menerima asuransi, yaitu Barang yang nilainya lebih dari Rp.1.000.000.-, barang yang nilainya lebih besar 10 kali, juga dibandingkan ongkos kirimnya, serta dokumen – dokumen yang dianggap berharga.

Tata cara mengklaim asuransi pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Danau Poso Sanur adalah dengan cara korban mendatangi kantor dimana ia awalnya bertransaksi untuk setuju melakukan pengiriman, lalu pada saat menghitung jumlah barang, jika satuan barang korban dinyatakan termasuk kategori high value service, maka pihak JNE wajib memberikan pembayaran perhitungan premi asuransinya ((0,2% x harga barang + 5000 (biaya admin)). PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Danau Poso Sanur juga telah menyiapkan form untuk pelanggannya yang nantinya akan mengklaim asuransi barang, dimana form tersebut berisikan data diri dan klasifikasi barang yang akan diasuransikan. Namun apabila pihak JNE tidak memberikan tanggung jawabnya secara maksimal pada suatu kerusakan atau kehilangan barang yang telah diasuransikan sebelumnya, maka pelaku usaha dapat dikenakan sanksi administratif yang disebutkan dalam Pasal 60 UUPK, dan juga dalam Pasal 1999 UULLAJ.

Daftar Pustaka

- Hartono, S. R. (1998). *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Ibrahim, J. (2006). *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Purwosutjipto, H. M. N. (1984). *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum pengangkutan*. Jakarta: Djambatan.

Sula, M. S. (2004). *Asuransi Syariah (Life and General): Konsep dan Sistem Operasional*. Jakarta: Gema Insani.

Tjakranegara, S. (1998). *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*. Jakarta: Rineka Cipta.