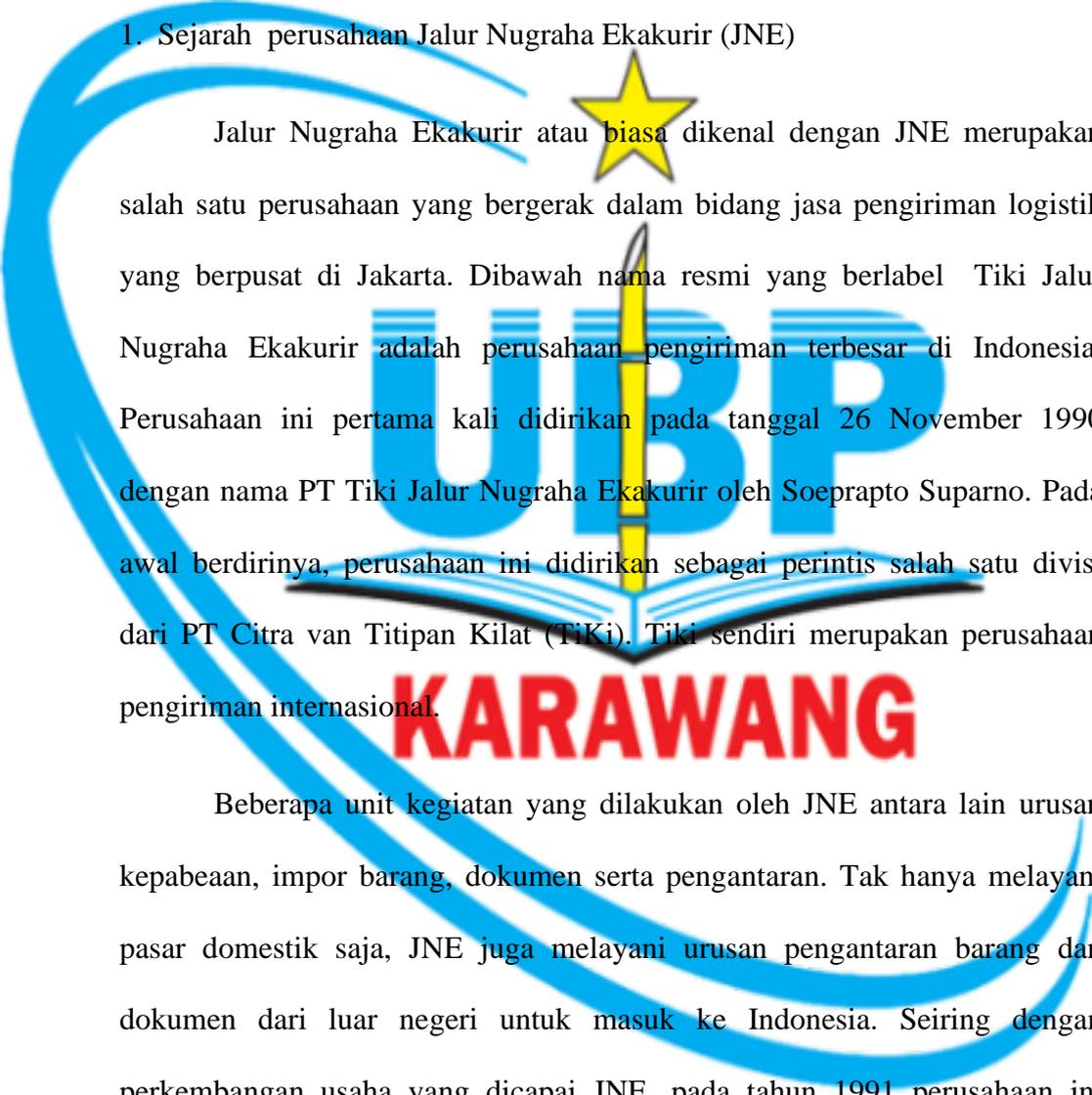


BAB III

OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah perusahaan Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)



Jalur Nugraha Ekakurir atau biasa dikenal dengan JNE merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman logistik yang berpusat di Jakarta. Dibawah nama resmi yang berlabel Tiki Jalur Nugraha Ekakurir adalah perusahaan pengiriman terbesar di Indonesia. Perusahaan ini pertama kali didirikan pada tanggal 26 November 1990 dengan nama PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir oleh Soeprpto Suparno. Pada awal berdirinya, perusahaan ini didirikan sebagai perintis salah satu divisi dari PT Citra van Titipan Kilat (Tiki). Tiki sendiri merupakan perusahaan pengiriman internasional.

Beberapa unit kegiatan yang dilakukan oleh JNE antara lain urusan kepabeaan, impor barang, dokumen serta pengantaran. Tak hanya melayani pasar domestik saja, JNE juga melayani urusan pengantaran barang dan dokumen dari luar negeri untuk masuk ke Indonesia. Seiring dengan perkembangan usaha yang dicapai JNE, pada tahun 1991 perusahaan ini mulai melakukan perluasan wilayah layanannya. JNE mulai memperluas jaringan hingga ke internasional dengan bergabung dengan asosiasi perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang yang sama dalam lingkup Asia yang dikenal dengan ACCA.

Kelompok perusahaan pengiriman yang berpusat di Hong Kong tersebut selanjutnya memberikan kesempatan bagi JNE untuk "go international" atau berkembang hingga pelosok dunia. Dalam pasar domestik, JNE dan Tiki mampu mendapat keuntungan dalam kerasnya persaingan yang terjadi. Dengan itu, JNE mampu mengembangkan layanan logistik dan distribusi. Namun sayangnya, JNE dan Tiki mulai menunjukkan tanda-tanda adanya aroma persaingan di antara dua perusahaan ini. Dampaknya baik JNE dan Tiki mempunyai arah masing-masing dalam mengatur kendali perusahaannya.¹

Selama bertahun-tahun perusahaan TIKI dan JNE ternyata berkembang menjadi dua perusahaan yang mempunyai arah masing-masing karena itu keduanya menjadi saingan dan akhirnya JNE menjadi perusahaan sendiri dengan peraturan manajemen nya sendiri, JNE lalu meluncurkan logo nya sendiri pada Tahun 2000 dan berpisah dari TIKI dan JNE berusaha melakukan inovasi dengan memberikan layanan yang sangat berbeda dengan perusahaan TIKI. Awalnya masyarakat menganggap layanan JNE lebih mahal dari yang lainnya.

Pada tahun 2000 JNE membeli gedung dan mendirikan JNE Operations Sorting Centers dan pada Tahun 2004 membeli gedung baru yang dijadikan Kantor Pusat JNE kedua gedung ini berada di Kota Jakarta. Lalu

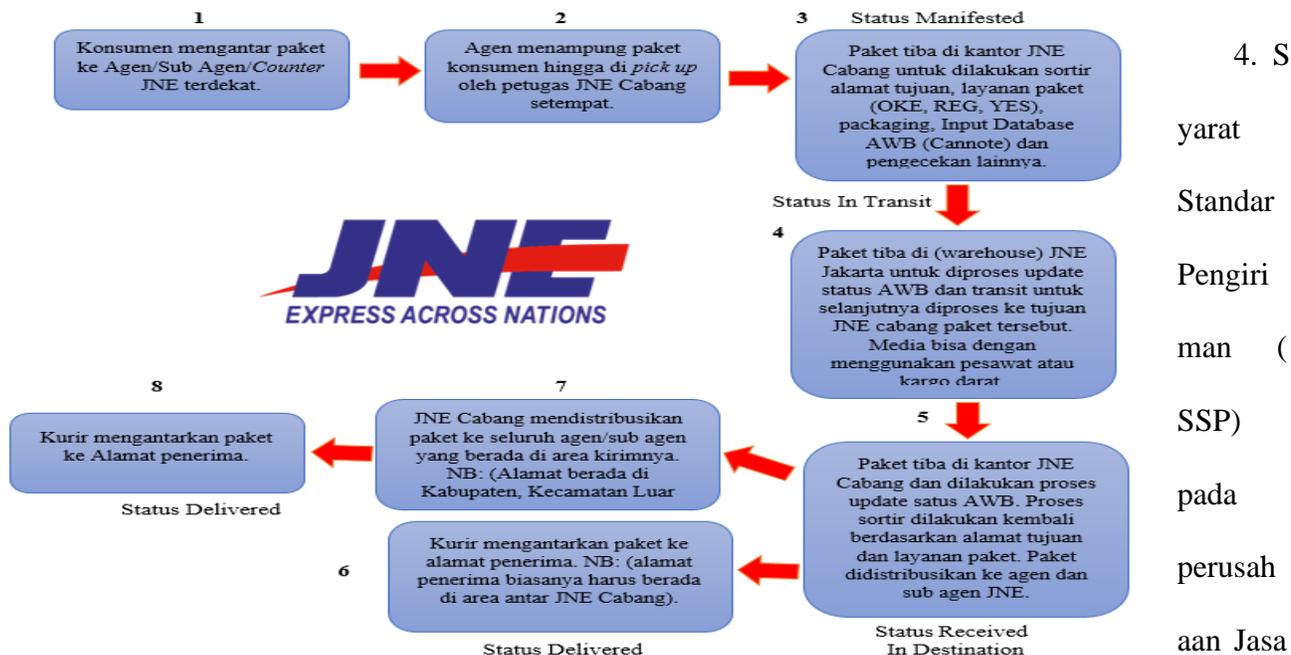
¹ <https://www.jne.co.id/id/produk-dan-layanan/jne-express/syarat-dan-ketentuan-pengiriman>
diakses Tanggal 15 Juli 2020 Pukul 13.00 WIB

dari tahun ke tahun pertumbuhan bisnis JNE semakin baik, bahkan diatas rata-rata pertumbuhan industri, JNE memberikan fasilitas yang baik untuk para konsumennya dan menyediakan layanan-layanan yang sangat diminati masyarakat misalnya jika nilai barang tidak sesuai dengan nilai 10 kali pengiriman JNE menganjurkan agar konsumen untuk mengasuransikan barangnya karena JNE berkomitmen memberikan layanan yang terbaik. Standar JNE kalau sampai perusahaan asuransi tidak membayar klaim sesuai hari yang ditentukan JNE bersedia menggantikan dengan membayar klaim konsumen.

2. Lokasi Penelitian

Kantor Cabang PT JNE didirikan di Purwakarta beralamat di Jalan Alternatif Cikopak Sadang Purwakarta, Desa Cigelam, Kecamatan Bababakan Cikao. Lokasi nya berada di pinggir jalan Perum Bumi Gandasari Purwakarta dan lokasi nya strategis dan mudah dijangkau oleh para konsumen yang ingin mengirimkan barang, Kantor cabang JNE ini baru berdiri 5 Tahun berdiri pada tahun 2015.

3. Tata Cara Pengiriman di Perusahaan JNE



Pengiriman Barang JNE²

Syarat Standar Pengiriman JNE dengan menyerahkan dokumen dan/atau barang untuk dikirim oleh JNE, Pengirim dianggap telah menerima dan menyetujui seluruh syarat-syarat dan ketentuan yang menjadi Syarat Standar Pengiriman JNE sebagaimana dimaksud di bawah ini selanjutnya disebut (SSP) :

a. Definisi

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) adalah suatu perusahaan yang salah satu kegiatannya adalah memberikan jasa pengantaran/pengiriman dokumen dan/atau barang.

² <https://www.jne.co.id/id/produk-dan-layanan/jne-express/syarat-dan-ketentuan-pengiriman> diakses Tanggal 15 Juli

- 1) Cash Basis adalah sistem pembayaran atas Layanan Pengiriman yang berlaku diawal penyediaan Layanan Pengiriman.
- 2) Consignment Note yang selanjutnya disebut Connote adalah lembaran bukti transaksi dan pembayaran.
- 3) Kiriman adalah dokumen dan/atau barang yang dikirim oleh Pengirim melalui JNE.
- 4) Pengirim adalah pengguna layanan JNE untuk pengiriman barang atau dokumen yang memiliki hak milik atas Kiriman selama Kiriman belum diserahkan kepada Penerima.
- 5) Penerima adalah pihak yang menerima Kiriman dari Pengirim. Postpaid adalah sistem pembayaran yang berlaku diakhir bulan setiap penyediaan Layanan Pengiriman.
- 6) Layanan Pengiriman adalah layanan jasa pengantaran/pengiriman dokumen dan/atau barang yang dilakukan oleh JNE atas permintaan Pengirim.
- 7) Syarat Standar Pengiriman atau "SSP" adalah syarat standar yang mengikat dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Perjanjian antara JNE dengan Pengirim.
- 8) Keadaan Kahar adalah kondisi sebagaimana dimaksud dalam Poin 10.
- 9) Hari Kalender adalah hari Senin sampai dengan hari Minggu sepanjang tahun, mencakup hari raya dan hari libur nasional.
- 10) Hari Kerja adalah suatu hari, selain hari Sabtu, Minggu atau hari libur nasional di Indonesia, dimana bank komersial terbuka untuk bisnis umum di Jakarta.

- 11) Tarif Pengiriman adalah biaya yang dibayarkan oleh Pengirim untuk Layanan Pengiriman (termasuk pajak) yang ditetapkan oleh JNE sebagaimana tertera pada laman resmi website JNE atau media lain yang ditetapkan oleh JNE.³

b. Ketentuan Tentang Syarat Standar Pengiriman

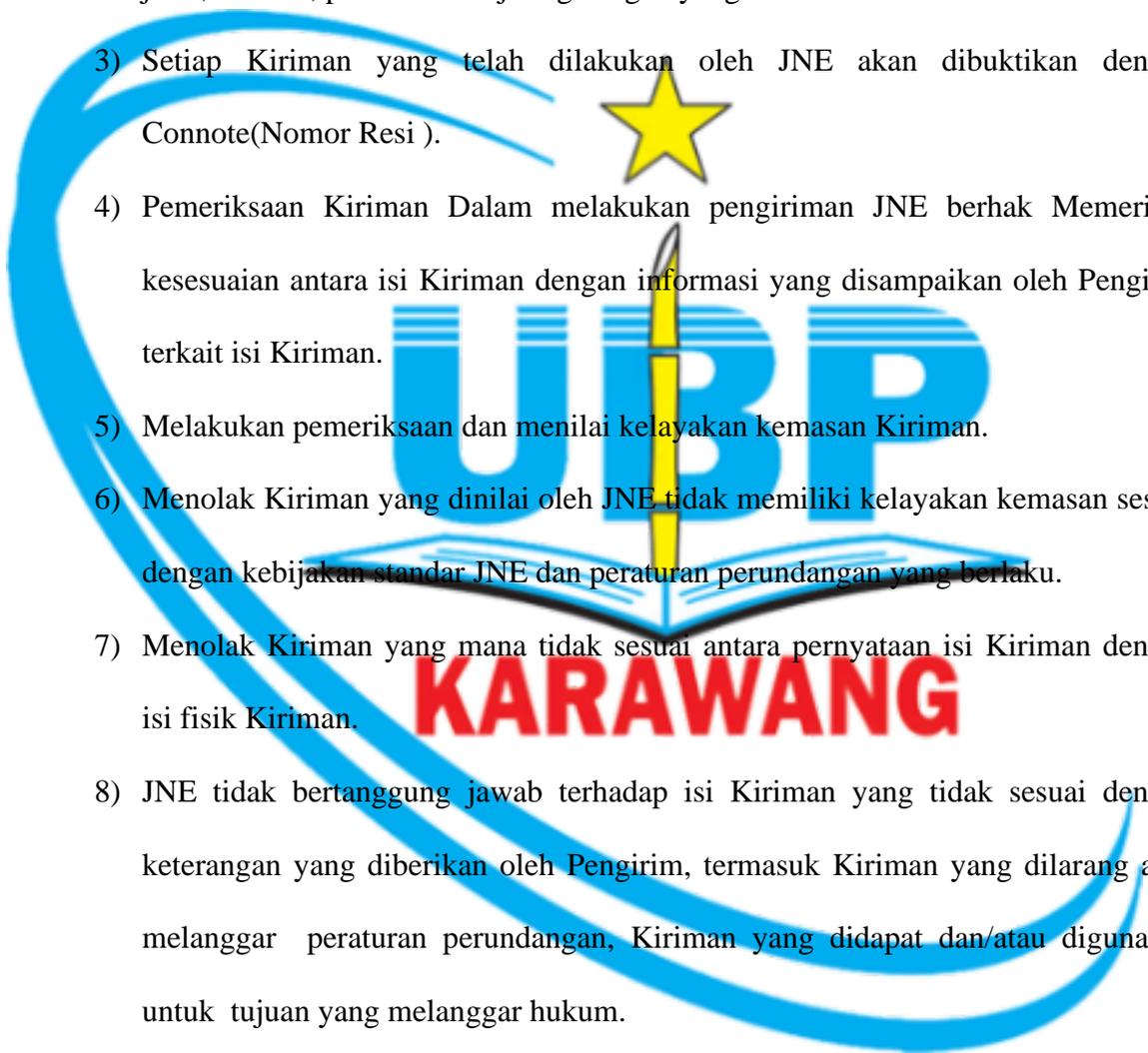
Seluruh transaksi sehubungan dengan Layanan Pengiriman dilakukan berdasarkan syarat dan ketentuan yang diatur dalam SSP ini dan Standard Operating Procedure yang berlaku. Layanan Pengiriman JNE terdiri dari:

- 1) Layanan Pengiriman berdasarkan sistem pembayaran, Layanan Pengiriman JNE berdasarkan sistem pembayaran terbagi menjadi Layanan Pengiriman Cash Basis dan Layanan Pengiriman Postpaid.
- 2) Layanan Pengiriman berdasarkan jangka waktu pengiriman.
- 3) Layanan Pengiriman JNE berdasarkan jangka waktu pengiriman sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh JNE.
- 4) Layanan Pengiriman berdasarkan jangka waktu pengiriman akan tunduk pada jarak, ketersediaan dan dukungan fasilitas dari tempat asal pengiriman ke tempat tujuan pengiriman.
- 5) Ketentuan lain yang belum diatur dalam SSP ini, akan dibuat dan diatur dalam perjanjian tersendiri secara tertulis.

c. Tata Cara Pengiriman

³ <https://www.jne.co.id/id/produk-dan-layanan/jne-express/syarat-dan-ketentuan-pengiriman> diakses Tanggal 15 Juli

- 1) Layanan Pengiriman dapat dilakukan melalui kantor pengiriman JNE atau agen JNE atau dengan penjemputan di tempat Pengirim pada Hari Kalender dengan tunduk pada jam operasional kantor dan agen pengiriman JNE.
- 2) JNE berhak mengangkut dokumen dan/atau barang yang akan dikirim melalui jalur, metode, prosedur dan jaringan agen yang dimiliki oleh JNE.
- 3) Setiap Kiriman yang telah dilakukan oleh JNE akan dibuktikan dengan Connote(Nomor Resi).
- 4) Pemeriksaan Kiriman Dalam melakukan pengiriman JNE berhak Memeriksa kesesuaian antara isi Kiriman dengan informasi yang disampaikan oleh Pengirim terkait isi Kiriman.
- 5) Melakukan pemeriksaan dan menilai kelayakan kemasan Kiriman.
- 6) Menolak Kiriman yang dinilai oleh JNE tidak memiliki kelayakan kemasan sesuai dengan kebijakan standar JNE dan peraturan perundangan yang berlaku.
- 7) Menolak Kiriman yang mana tidak sesuai antara pernyataan isi Kiriman dengan isi fisik Kiriman.
- 8) JNE tidak bertanggung jawab terhadap isi Kiriman yang tidak sesuai dengan keterangan yang diberikan oleh Pengirim, termasuk Kiriman yang dilarang atau melanggar peraturan perundangan, Kiriman yang didapat dan/atau digunakan untuk tujuan yang melanggar hukum.
- 9) Pengirim bertanggung jawab atas keamanan pengemasan Kiriman sesuai dengan standar keamanan yang berlaku.



- 10) Pengirim wajib mencantumkan informasi data Pengirim dan Penerima pada kemasan Kiriman dengan lengkap dan benar (nama, alamat, kota, kecamatan, kelurahan, kode pos dan nomor telepon).
- 11) Pengirim dan JNE sepakat bahwa apabila terdapat kerugian akibat kehilangan dan/atau kerusakan selama Kiriman berada dalam penahanan pihak Bea Cukai atau pejabat berwenang lainnya, hal tersebut merupakan semata-mata tanggung jawab Pengirim. Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini Pengirim membebaskan JNE dari tanggung jawab atas kerugian tersebut.
- 12) Pengirim membebaskan JNE apabila terjadi keterlambatan, kehilangan, kerusakan dan/atau biaya yang timbul akibat kelalaian dan kesalahan Pengirim dalam memenuhi kewajibannya di atas.⁴

d. Kiriman yang Dilarang

- 1) JNE tidak menerima Kiriman yang dilarang sebagaimana diatur dalam SSP ini, kecuali diatur secara khusus dan terpisah dari SSP ini.
- 2) JNE tidak menerima dan berhak menolak untuk melakukan pengiriman atas Kiriman yang dilarang berdasarkan ketentuan JNE dan perundangan yang berlaku di Republik Indonesia, seperti: barang berbahaya yang mudah meledak atau terbakar, narkoba, psiko tropika, senjata api, senjata tajam, emas, perunggu, barang curian, cek, bilyet giro, uang tunai, money order, benda yang melanggar kesusilaan dan/atau barang lainnya yang menurut perundang undangan dinyatakan sebagai barang terlarang.

⁴<https://www.hukumonline.com/klinik/kategori/1t4a0a9e4c78c61/perlindungan-konsumen/> Diakses pada 16 Juni 2020.

- 3) Pengirim membebaskan JNE apabila terjadi kerugian dan/atau biaya yang timbul termasuk tuntutan hukum, yang diakibatkan karena kelalaian dan kesalahan Pengirim yang timbul akibat tidak mematuhi ketentuan pada poin 1 dan 2.
- 4) JNE berhak untuk mengambil langkah yang dianggap perlu, segera setelah mengetahui adanya pelanggaran terhadap poin ini.

e. Jaminan Kepemilikan Kiriman

- 1) Pengirim menjamin bahwa Pengirim merupakan pemilik yang sah dan/atau berwenang atas Kiriman yang diserahkan kepada JNE.
- 2) Pengirim menjamin Kiriman yang diserahkan kepada JNE adalah bukan termasuk Kiriman yang dilarang sebagaimana dimaksud dalam poin 5 ini.
- 3) Pengirim membebaskan JNE dari tuntutan pihak manapun atas pelanggaran jaminan kepemilikan Kiriman.
- 4) Tarif JNE berhak mengenakan Tarif Pengiriman atas Layanan Pengiriman.⁵

f. Asuransi

- 1) Barang atau dokumen yang mempunyai harga/nilai di atas 10 (sepuluh) kali biaya kirim disarankan untuk diasuransikan oleh Pengirim.
- 2) Perhitungan besaran nilai premi dan klaim barang atau dokumen yang dikirimkan diatur terpisah dari SSP ini.
- 3) Asuransi hanya diberikan oleh JNE berdasarkan instruksi dari Pengirim kepada JNE secara tertulis.

g. Ganti Rugi

⁵ <https://www.jne.co.id/id/produk-dan-layanan/jne-express/syarat-dan-ketentuan-pengiriman> diakses Tanggal 15 Juli

- 1) JNE bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh Pengirim akibat keterlambatan, kerusakan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman Kiriman yang timbul akibat kelalaian JNE.
- 2) Tanpa mengesampingkan ketentuan lainnya yang diatur dalam SSP, JNE tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konsekuensi yang timbul akibat dari kejadian tersebut di atas, yaitu yang termasuk dan tanpa dibatasi atas kerugian komersial, keuangan dan kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal yang diluar kemampuan pengawasan JNE atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk atas kerusakan akibat keadaan kahar dan sebab lainnya yang terjadi diluar kemampuan JNE.
- 3) Jaminan pemberian ganti rugi atas kerusakan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman Kiriman yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan JNE, paling tinggi 10 (sepuluh) kali Tarif Pengiriman kecuali yang diasuransikan.
- 4) Jaminan pemberian ganti rugi atas keterlambatan Kiriman hanya dapat diberikan kepada pengguna layanan YES dan/atau Super Speed.
- 5) Jaminan pemberian ganti rugi atas keterlambatan Kiriman dengan menggunakan layanan YES dan/atau Super Speed dalam pengiriman Kiriman yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan JNE adalah berupa pengembalian Tarif Pengiriman kepada Pengirim.

h. Keadaan Kahar

- 1) Untuk keperluan SSP ini, keadaan kahar berarti setiap peristiwa, keadaan/kondisi, atau kejadian yang terjadi diluar kemampuan, kekuasaan, atau kendali wajar JNE

dan tidak disebabkan karena kesalahan Pihak tersebut, dan peristiwa, keadaan/kondisi atau kejadian tersebut menghambat, menghalangi, atau menunda JNE dalam menjalankan kewajibannya untuk melaksanakan Layanan Pengiriman. Peristiwa keadaan kahar termasuk namun tidak terbatas pada keadaan berikut ini: bencana alam, seperti banjir, tanah longsor, letusan gunung berapi, angin topan, badai, gempa bumi, atau petir, pemberontakan, huru hara, kerusuhan, perang (baik yang diumumkan atau tidak), atau tindakan militer, Kebakaran, Embargo, Pemogokan, Sabotase, ketidakterersediaan daya listrik, Gangguan pada jaringan telekomunikasi dan/atau dikeluarkannya keputusan, kebijakan, peraturan, atau dilaksanakannya suatu tindakan, oleh pihak yang berwenang yang menghambat, menghalangi, atau menunda secara langsung pelaksanaan kewajiban suatu Pihak berdasarkan Perjanjian ini.

- 2) Dalam hal terjadi peristiwa keadaan kahar tersebut, maka JNE akan memberitahukan kepada Pengirim secara tertulis sejak terjadinya keadaan kahar tersebut dan dalam setiap hal, sepanjang JNE dapat melakukannya, menggunakan upaya terbaiknya untuk menghilangkan atau memperbaiki penyebab keadaan tersebut secara wajar sesegera mungkin.⁶

i. Tata Cara Klaim

- 1) Klaim atas Kiriman hanya dapat diajukan oleh Pengirim.
- 2) Pengajuan klaim mengikuti seluruh ketentuan yang diatur oleh JNE termasuk tetapi tidak terbatas pada dokumen-dokumen yang disyaratkan dalam pengajuan klaim.

⁶ <https://www.jne.co.id/id/produk-dan-layanan/jne-express/syarat-dan-ketentuan-pengiriman> diakses Tanggal 15 Juli

3) Batas waktu maksimum pengajuan klaim selambat-lambatnya 14 (empat belas) Hari Kalender terhitung sejak Kiriman seharusnya diterima.

4) Pengajuan klaim tidak akan diproses bila melebihi dari 14 (empat belas) Hari Kalender sejak Kiriman seharusnya diterima.

j. Hukum dan Penyelesaian

Penyelesaian Perselisihan atas Layanan Pengiriman.

5. Tanggung Jawab Perusahaan JNE berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pihak JNE harus bertanggung Jawab kepada konsumen yang dirugikan sebagaimana dijelaskan juga di dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen disebutkan :

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.⁷



⁷ Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.