

Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Asuransi Antara PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Dan Konsumen Atas Kerusakan Barang Yang Dikirim Melalui Jasa Pengiriman Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Di Kota Bandar Lampung

Lenny Nadriana, Lina Maulidiana, Ali Sopian
Fakultas Hukum Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai
lennynad@yahoo.co.id, linamaulidiana@gmail.com

Abstract

Basically the creation of humans is to become the leader of the entire universe. The rapid development of the era, especially when shopping activities have made activities start to change from the beginning. Buyers and sellers must meet face to face, changing face to face to online. Having a freight forwarding service company will certainly greatly facilitate human work, thanks to the efficiency factors offered by freight forwarding service providers, such as time and cost efficiency. This study discusses two formulations of the problem, namely the first, how is the settlement of insurance default disputes between PT. Nugraha Ekakurir Line (JNE) and consumers for damage to goods sent through the Nugraha Ekakurir Line (JNE) shipping service in Bandar Lampung City and secondly what are the procedures and application of contract law to insurance default disputes between PT. Nugraha Ekakurir Line (JNE) and consumers for damage to goods sent through the Nugraha Ekakurir Line (JNE) shipping service in Bandar Lampung City. By using research methods normative juridical and empirical juridical approaches. Whereas in the settlement of default disputes, it can be resolved through litigation and non-litigation and procedures for disputes between PT JNE and consumers.

Key-words: *Insurance, Default, Damage to Goods*

Abstrak

Pada dasarnya diciptakannya manusia adalah untuk menjadi pemimpin seluruh alam semesta. Perkembangan zaman yang semakin pesat terutama saat beraktivitas belanja membuat kegiatan mulai berubah dari awal Pembeli dan penjual harus bertemu tatap muka, mengubah tatap muka menjadi secara *online*. Dengan adanya perusahaan jasa pengiriman barang tentunya akan sangat memudahkan pekerjaan manusia, berkat faktor efisiensi yang ditawarkan oleh penyedia jasa pengiriman barang, seperti efisiensi waktu dan biaya. Penelitian ini membahas dua rumusan masalah yaitu yang pertama bagaimanakah penyelesaian sengketa wanprestasi asuransi antara PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dan konsumen atas kerusakan barang yang dikirim melalui jasa pengiriman Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Kota Bandar Lampung dan kedua bagaimanakah prosedur dan penerapan hukum perjanjian terhadap sengketa wanprestasi asuransi antara PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dan konsumen atas kerusakan barang yang dikirim melalui jasa pengiriman Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Kota Bandar Lampung. Dengan menggunakan metode penelitian pendekatan secara yuridis normatif dan yuridis empiris. Bahwa dalam penyelesaian sengketa wanprestasi maka dapat diselesaikan melalui jalur litigasi dan Non-Litigasi untuk prosedur terhadap sengketa anatar PT JNE dan konsumen.

Kata Kunci: Asuransi, Wanprestasi, Kerusakan Barang

PENDAHULUAN

Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Asuransi Antara PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Dan Konsumen Atas Kerusakan Barang Yang Dikirim Melalui Jasa Pengiriman Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Di Kota Bandar Lampung, Lenny Nadriana

A. Latar Belakang

Pada dasarnya diciptakannya manusia adalah untuk menjadi pemimpin seluruh alam semesta.¹ Untuk mempertahankan eksistensinya sebagai makhluk ciptaan yang cerdas, diperlukan regenerasi sebagai bentuk mempertahankan keturunannya agar selalu eksis, sehingga manusia membutuhkan manusia lain untuk berperan serta guna melanjutkan kehidupan dari generasi ke generasi. Kelangsungan hidup manusia memang harus diakui sebagai hak fundamental yang tidak dapat dipertanyakan oleh siapapun karena merupakan sesuatu yang asasi.²

Perkembangan zaman yang semakin pesat terutama saat beraktivitas belanja membuat kegiatan mulai berubah dari awal Pembeli dan penjual harus bertemu tatap muka, mengubah tatap muka menjadi secara *online*. Dengan demikian, aktivitas belanja *online* di Indonesia semakin meningkatkan. Hal ini juga menyebabkan peningkatan jumlah orang yang menggunakan layanan jasa pengiriman tersebut. Saat ini dengan jumlah yang besar rata-rata bertransaksi belanja *online* dibandingkan dengan langsung dengan peningkatan kesepakatan yang dicapai masyarakat penyedia layanan. Maka sangat dikhawatirkan akan banyaknya jumlah kasus kesalahan atau kelalaian layanan pengiriman barang pada saat pengiriman barang.³

Dengan adanya perusahaan jasa pengiriman barang tentunya akan sangat memudahkan pekerjaan manusia, berkat faktor efisiensi yang ditawarkan oleh penyedia jasa pengiriman barang, seperti efisiensi waktu dan biaya. Bahkan dengan adanya perusahaan yang menyediakan jasa pengiriman barang, telah menciptakan kondisi yang menguntungkan bagi pekerjaan masyarakat. Namun pada kenyataannya masyarakat tidak selalu melaksanakan dengan baik pelayanan dari pihak penyedia jasa pengiriman barang salah satunya adalah barang tidak sampai ke tujuan sesuai dengan yang dijanjikan, dan jenis pilihan yang digunakan tidak konsisten dengan layanan yang diberikan. Hal ini merupakan wanprestasi karena perusahaan penyedia jasa pengiriman barang gagal memenuhi komitmen yang dijanjikan kepada konsumen pengguna jasa tersebut⁴.

Dengan adanya klausula perjanjian yang tertuang dalam dokumen pengiriman barang merupakan bentuk kesepakatan antara penyedia jasa pengiriman barang dengan pengguna jasa pengiriman barang. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa pengguna jasa pengiriman setuju dengan ketentuan yang tercantum. Setelah proses pengiriman dilakukan, ada kalanya terjadi hal-hal yang merugikan konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman tersebut. Dengan keterlambatan ini membuat pengguna jasa pengiriman merasa dirugikan karena pihaknya membayar sejumlah uang untuk

¹ Hamdi Abdillah, 'Urgensi Pendidikan Bagi Kepemimpinan', *Journal of Islamic Education* 4, 1 (2022), 81–94.

² Lenny Nadriana and Elti Yunani, 'Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Hilangnya Hak Istri Dan Anak Akibat Pernikahan Siri', 02.01 (2023), 27–35.

³ Dio Dharmawan, 'Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Jasa Pengiriman Barang', 21-06-2020, 2020, 1.

⁴ Umar Bakti, Hairudin Hairudin, and Robi Setiawan, 'Pengaruh Harga, Personal Selling, Kualitas Produk Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Motor Pada Dealer PT. Yamaha Putera Langkapura', *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 1.1 (2021), 1–16.

mendapatkan layanan yang seharusnya diterimanya⁵. Oleh karena itu, konsumen berhak mendapat perlindungan hukum apabila pengiriman barangnya tertunda. Banyak kasus yang terjadi seperti; Apabila barang tidak sampai ke alamat yang diharapkan, maka waktu pengiriman melebihi estimasi waktu dari pihak jasa pengiriman hingga barang rusak dan hilang selama pengiriman. Jika berbicara tentang pertumbuhan penyedia jasa pengiriman barang di kota Bandar Lampung jumlahnya semakin meningkat, contohnya Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dimana warga kota Bandar Lampung banyak menggunakan jasanya untuk pengiriman.⁶

Dalam menggunakan jasa pengiriman barang, masyarakat pada dasarnya menerima pengaturan yang dilakukan oleh jasa pengiriman barang tersebut, seperti biaya transaksi yang dibayarkan oleh pengguna jasa yang biasa disebut dengan fee Pengiriman, tergantung dari berat, ukuran barang dan barang dan alamat tujuan. Dalam hal Pengguna Jasa telah membayar ongkos angkut barang dan telah menerima konfirmasi atau bukti penyerahan barang, maka terdapat kesepakatan antara pengguna jasa dengan penyedia jasa pengiriman barang dalam bentuk perjanjian penyerahan barang. Adapun dalam Pasal 1313 KUH Perdata menentukan: Perjanjian adalah suatu perjanjian antara satu orang atau lebih dengan satu orang atau lebih.

Dalam perjanjian pengiriman barang, pihak pelaku usaha dalam hal ini menetapkan syarat-syarat tertentu. Sedangkan syarat sahnya suatu perjanjian diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menentukan sahnya suatu perjanjian, yaitu perikatan, wewenang, fakta dan alasan yang sah. Dalam hal telah terjadi kesepakatan, maka *trader* akan memberikan formulir yang akan diberikan kepada *klien*, berikut biaya yang ditentukan oleh *trader* untuk *klien* menerima kuitansi yang sah sebagai salah satu bukti tercapainya kesepakatan. Kewajiban badan usaha untuk memberikan informasi yang akurat, jelas dan benar mengenai kondisi dan jaminan barang yang dikirim, merupakan hak konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman barang. Kurangnya informasi atau informasi yang kurang lengkap dari pelaku usaha merupakan salah satu bentuk cacat produk (*information error*), yang akan sangat merugikan konsumen.⁷

Sedangkan dari sudut pandang pengguna jasa pengiriman barang sebagai konsumen, perlu adanya perlindungan hukum bagi dirinya. Pengguna jasa pengiriman barang memiliki hak-hak yang diperlukan, khususnya yang berkaitan dengan keamanan barang yang disediakan oleh konsumen kepada badan usaha. Selanjutnya, adalah tanggung jawab pelaku komersial untuk memastikan bahwa bahan habis pakai dikirim ke tujuan yang tepat dan tepat waktu.⁸ Apabila pengguna jasa sebagai penyedia jasa angkutan barang gagal memberikan hasil maka dapat dikatakan

⁵ Umar Bakti, Hairudin Hairudin, and Peri Edi Saputra, 'Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Penjualan Pada Ramayana Mall Lampung', *Strategic: Journal of Management Sciences*, 2.3 (2022), 96–107.

⁶ Dewa Gde Rudy Ketut Braditya Pradnyana Putra, 'Tanggung Jawab Penyedia Jasa Pt. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Atas Keterlambatan Barang Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen', 2019, 3.

⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Ke (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004). 54-55.

⁸ Sri Zanariyah, 'Tanggung Jawab Perusahaan Pengangkutan Barang Yang Dikirim Melalui Perusahaan Jasa Penitipan Barang Titipan Kilat', *Reponsitory Saburai*, 3 (2022), 78–88.

pengguna jasa tersebut pailit. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengatur hubungan hukum yang berimbang antara para pihak, dimana jika salah satu pihak ingkar janji (wanprestasi), pihak lain berhak untuk segera meminta pihak yang melanggar untuk melaksanakan kewajibannya. Menurut J. Satrio, “wanprestasi adalah suatu peristiwa atau keadaan dimana debitur lalai memenuhi kewajiban kontraktualnya dan debitur mempunyai unsur wanprestasi”.⁹

Perusahaan asuransi sebagai pihak penanggung resiko atas ketidakpastian yang dialami oleh pihak tertanggung dalam hal ini konsumen mempunyai perjanjian ataupun perikatan yang menjadi modal dasar keterikatan hubungan antara pihak asuransi dengan konsumennya. Hubungan keterikatan pihak asuransi dengan konsumennya sudah otomatis berkaitan dengan bentuk layanan perlindungan asuransi yang diberikan oleh pihak asuransi kepada konsumennya, selanjutnya pihak konsumen akan memberikan premi atau kompensasi atas layanan perlindungan perusahaan asuransi tersebut kepada diri konsumen tersebut.

Adapun menurut Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian selanjutnya disebut dengan (UU Perasuransian) bahwa Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

- a. Memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggungjawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau
- b. Memberikan pembayaran yang didasarkan padameninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.¹⁰

Asuransi artinya transaksi pertanggungan, yang melibatkan dua pihak, tertanggung dan penanggung. Menurut Pasal 1 angka 6 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23 Tahun 2015 Tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi (selanjutnya disebut dengan POJK tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi) bahwa Polis Asuransi adalah akta perjanjian asuransi atau dokumen lain yang dipersamakan dengan akta perjanjian asuransi, serta dokumen lain yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan perjanjian asuransi, yang dibuat secara tertulis dan memuat perjanjian antara pihak perusahaan asuransi dan pemegang polis.¹¹

Asuransi diperlukan untuk memenuhi kebutuhan masa yang akan datang yang belum pasti, karena asuransi merupakan salah satu buah dari peradaban manusia dan hasil dari penilaian kebutuhan dasar manusia, yaitu kebutuhan untuk merasa aman dan terlindungi dari kerugian yang mungkin terjadi. Salah satu jenis asuransi yang dikenal saat ini adalah asuransi jiwa. Asuransi jiwa merupakan sarana sosial ekonomi, suatu

⁹ J Satrio, *Wanprestasi Menurut KUHPerdada, Doktrin Dan Yurisprudensi* (Jakarta: PT Cita Adya Bakti, 2021). 115.

¹⁰ Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian

¹¹ Pasal 1 angka 6 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23 Tahun 2015 Tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi.

cara bagi sekelompok orang untuk bersama-sama menanggung beban kerugian akibat kematian dini para anggotanya.

Dengan polis asuransi ini, orang dapat menanggulangi risiko yang mungkin terjadi terhadap jiwa, kesehatan, harta benda atau harta benda mereka. Pengalihan risiko ini tidak terjadi tanpa adanya kewajiban kepada pemberi tugas. Hal ini harus disepakati sebelumnya, sebagai imbalan atas pengalihan risiko ini, dalam kontrak lindung nilai, diperlukan pembayaran premi. Membayar premi merupakan kewajiban tertanggung dan hak penanggung.¹²

Polis asuransi sendiri merupakan kontrak atau perjanjian antara perusahaan asuransi dengan tertanggung. Bagi tertanggung, baik perorangan maupun perusahaan, polis asuransi merupakan bukti bahwa ia telah mengalihkan risikonya kepada perusahaan asuransi. Bagi tertanggung, baik perorangan maupun perusahaan. Polis asuransi mencakup semua hak dan kewajiban baik penyedia asuransi maupun tertanggung, dan yang harus diingat bahwa polis asuransi dapat ditegakkan secara hukum karena merupakan perjanjian. Sedangkan jika salah satu pihak melanggar perjanjian dapat dikenakan sanksi hukum.

Maka salah satu pertanggungjawaban pelaku usaha selaku penyedia jasa pengiriman barang terhadap konsumennya, juga tertuang pada Pasal 477 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, yang berbunyi “Pengangkut bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan oleh penyerahan barang yang terlambat, kecuali bila ia membuktikan, bahwa keterlambatan itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya”.

Dari uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil sebuah judul penelitian: **“Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Asuransi Antara PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dan Konsumen Atas Kerusakan Barang Yang Dikirim Melalui Jasa Pengiriman Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Kota Bandar Lampung”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah penyelesaian sengketa wanprestasi asuransi antara PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dan konsumen atas kerusakan barang yang dikirim melalui jasa pengiriman Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Kota Bandar Lampung?
2. Bagaimanakah prosedur dan penerapan hukum perjanjian terhadap sengketa wanprestasi asuransi antara PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dan konsumen atas kerusakan barang yang dikirim melalui jasa pengiriman Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Kota Bandar Lampung?

METODE PENELITIAN

Dalam membahas permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini, peneliti melakukan 2 (dua) pendekatan, yaitu pendekatan secara yuridis normatif dan yuridis empiris. Jenis penelitian hukum ini bersifat deskriptif kualitatif, maka jenis data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder.¹³ Data Primer diperoleh melalui

¹² Djoko Prakoso. dan I. Ketut Murtika, *No Title, Hukum Asuransi Indonesia* (Jakarta: Bina Aksara, 2020). 8.

¹³ Bambang Waluyo, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 1996). 7-8.

studi lapangan (*Field Research*), sedangkan Data Sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan (*Library Research*) menggunakan serangkaian studi dokumentasi, dengan cara membaca, mengutip, dan menelaah peraturan perundang-undangan serta informasi lain yang ada hubungannya dengan permasalahan penelitian yaitu yang berhubungan dengan implementasi perlindungan hukum terhadap penyelesaian sengketa wanprestasi asuransi antara PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dan konsumen atas kerusakan barang yang dikirim melalui jasa pengiriman Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Kota Bandar Lampung.

HASIL PEMBAHASAN

1. Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Asuransi Antara PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Dan Konsumen Atas Kerusakan Barang Yang Dikirim Melalui Jasa Pengiriman Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Kota Bandar Lampung

Sengketa dapat terjadi pada siapa saja dan dimana saja. Sengketa dapat timbul antara individu dengan individu, antara individu dengan kelompok, antara kelompok dengan kelompok, antara perusahaan dengan perusahaan, antara perusahaan dengan negara, antar negara, dan lain sebagainya. Dengan kata lain, perselisihan dapat bersifat publik atau perdata dan dapat muncul di tingkat lokal, nasional dan internasional. Menurut kamus bahasa Indonesia, Sengketa adalah sesuatu yang menimbulkan perbedaan pendapat, pertengkaran, perbantahan, pertikaian, dan perselisihan. Menurut Undang-Undang, sengketa hukum timbul bila salah satu dari dua orang atau lebih membuat perikatan perdata terhadap hal-hal yang diperjanjikan.

Sengketa adalah keadaan dimana salah satu pihak merasa dirugikan oleh pihak lain, yang kemudian mengalihkan ketidakpuasan tersebut kepada pihak kedua. Jika keadaan itu menunjukkan adanya perbedaan pendapat, maka terjadilah yang disebut perselisihan/ sengketa. Dalam konteks hukum, khususnya hukum kontrak, litigasi berarti sengketa yang timbul antara para pihak sebagai akibat dari pelanggaran perjanjian yang dituangkan dalam kontrak, secara keseluruhan atau sebagian. Dengan kata lain, telah terjadi wanprestasi oleh para pihak atau salah satu pihak karena tidak dilaksanakannya suatu kewajiban untuk dilakukan atau dipenuhi secara tidak lengkap atau berlebihan yang mengakibatkan kerugian pihak lain.¹⁴

Dengan demikian, sengketa berarti perselisihan yang timbul antara 2 (dua) pihak atau lebih yang mempertahankan pendapatnya, dimana perselisihan dapat timbul karena wanprestasi para pihak atau salah satu pihak. dalam perjanjian.

Terdapat cara yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan masalah sengketa antara pihak-pihak yang terkait di dalam sebuah sengketa yakni:

a. Penyelesaian Sengketa melalui Non Litigasi

Dalam penyelesaian sengketa melalui non-litigasi, telah mengenal adanya penyelesaian sengketa alternatif atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR), yang dalam perspektif Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, *Alternative Dispute Resolution* adalah suatu pranata penyelesaian sengketa di luar pengadilan berdasarkan kesepakatan para

¹⁴ Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan* (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2012), hal. 12.

pihak dengan mengesampingkan penyelesaian sengketa secara litigasi di pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui Non Litigasi diantaranya:¹⁵

a) Arbitrase

Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Nomor 30 Tahun 1999 menjelaskan bahwa arbitrase (*arbitrase*) adalah suatu cara penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan umum berdasarkan perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Arbitrase digunakan untuk mengantisipasi sengketa yang mungkin timbul atau saat ini belum dapat diselesaikan melalui negosiasi, konsultasi atau melalui pihak ketiga dan untuk menghindari penyelesaian sengketa melalui litigasi Proses peradilan dianggap sangat memakan waktu.

b) Negosiasi

Negosiasi adalah bentuk komunikasi dua arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan ketika kedua belah pihak memiliki kepentingan yang sama atau berbeda. Negosiasi adalah proses perundingan untuk mencapai kesepakatan dengan pihak lain melalui proses interaksi dan komunikasi yang dinamis guna mencapai solusi atau jalan keluar dari permasalahan yang dihadapi kedua belah pihak.

c) Mediasi

Mediasi merupakan salah satu pilihan alternatif yang digunakan pada saat sengketa yang terjadi antara konsumen dan perusahaan tidak dapat diselesaikan. Ciri utama mediasi adalah perundingan yang esensinya sama dengan proses musyawarah atau konsensus. Mediasi berasal dari bahasa Inggris *mediation* atau penengahan, yaitu penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga sebagai penengah atau, penyelesaian sengketa secara menengahi. Sedangkan secara etimologi, istilah mediasi berasal dari bahasa Latin yaitu *mediare* yang berarti berada ditengah. Makna ini menunjuk pada peran yang ditampilkan pihak ketiga sebagai mediator harus berada pada posisi netral dan tidak memihak dalam menyelesaikan sengketa. Mediator harus mampu menjaga kepentingan para pihak yang bersengketa secara adil dan sama, sehingga menumbuhkan kepercayaan (*trust*) dari para pihak yang bersengketa.

Dasar utama penyelesaian sengketa adalah itikad baik dan niat baik para pihak untuk mengakhiri sengketa. Keinginan dan niat baik ini terkadang membutuhkan bantuan pihak ketiga untuk dipenuhi. Mediasi merupakan salah satu bentuk penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga. Beberapa ciri mediasi adalah sebagai berikut:¹⁶

- 1) *Interest accommodation* atau *interest based-problem solving*, penyelesaian sengketa didasarkan pada terakomodasinya kepentingan-kepentingan pihak-pihak yang bersengketa. Mekanisme ini lebih mengutamakan persamaan dari pada perbedaan.

¹⁵ Zanariyah. hal. 8.

¹⁶ Arus Akbar Silondae dan Andi Farian Fathoeeddin, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi dan Bisnis* (Jakarta, Mitra Wacana Media, 2010), hal. 89.

- 2) *Voluntary and consensual*, kesediaan para pihak untuk menyelesaikan sengketa dengan menempuh melalui mediasi bersifat sukarela dan telah disepakati oleh pihak yang bersengketa.
 - 3) *Procedural flexibility*, prosedur yang ditempuh dalam proses untuk mencapai kesepakatan bersifat informal, mudah, tidak ada suatu proses yang baku atau standar yang harus diterapkan seperti dalam proses litigasi di pengadilan atau arbitrase. Pada mediasi, prosedurnya ditetapkan oleh pihak-pihak yang bersengketa dengan dibantu oleh Mediator.
 - 4) *Norm creating*, penyelesaian sengketa tidak harus mengacu pada norma hukum privat yang berlaku atau pada isi perjanjian atau kontrak yang menjadi pokok sengketa. Di dalam mekanisme ini para pihak dengan dibantu mediator dapat membangun norma-norma baru yang disepakati para pihak sebagai acuan untuk menyelesaikan sengketa mereka.
 - 5) *Person-centered*, untuk dapat mencapai kesepakatan sangat tergantung Dari kemauan yang serius atau itikad baik dari para pihak untuk mencapai kesepakatan. Kesepakatan tidak akan tercapai apabila dalam diri masing-masing pihak masih ada keengganan untuk melanjutkan kerjasama.
 - 6) *Relationship-oriented*, mekanisme mediasi dilaksanakan dalam hal para pihak yang bersengketa masih saling menghargai atau setidaknya menilai bahwa hubungan bisnis atau kerjasama diantara mereka masih bisa untuk dilanjutkan.
 - 7) *Future focus*, mediasi berfokus untuk mencapai kesepakatan karena para pihak memahami bahwa jika konflik terus berlanjut maka para pihak akan mengalami kerugian
 - 8) *Private and confidential*, sengketa yang diselesaikan melalui mekanisme mediasi adalah terutama dalam wilayah sengketa pribadi yang tunduk pada hukum perdata atau dagang.
- b. Penyelesaian Sengketa Melalui Litigasi

Proses penyelesaian sengketa dilakukan melalui pengadilan atau biasa dikenal dengan litigasi. Litigasi sendiri merupakan istilah hukum yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa yang dihadapi di pengadilan. Proses ini melibatkan pengungkapan informasi dan bukti terkait kasus yang sedang disidangkan. Tujuannya adalah untuk menghindari masalah yang tidak diinginkan di kemudian hari. Sengketa itu diselesaikan di bawah naungan keadilan¹⁷.

Litigasi yaitu suatu penyelesaian sengketa, dilakukan sesuai dengan proses peradilan yang wewenang dan putusannya dilakukan oleh hakim. Litigasi adalah proses penyelesaian sengketa di pengadilan dimana semua pihak yang bersengketa bersaing untuk membela kepentingannya di pengadilan. Hasil akhir penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah keputusan yang menyatakan *win-lose solution*¹⁸.

¹⁷ Rissa Afni Martinouva, Dina Haryati Sukardi, and Satrio Nur Hadi, 'Perlindungan Konsumen Terhadap Pelaksanaan Perjanjian Layanan Pemesanan Makanan Melalui Ojek Online Di Bandar Lampung', *Jurnal Supremasi*, 11.1 (2021), 70–78.

¹⁸ Dina Haryati Sukardi and Yonnawati Yonnawati, 'Peranan Filsafat Hukum Dalam Pembaharuan Hukum Perdata Formil Dan Materiil', *Justicia Sains: Jurnal Ilmu Hukum*, 7.2 (2022), 221–34.

Secara umum, pembuatan gugatan disebut litigasi. Gugatan adalah tindakan perdata yang dibawa ke pengadilan ketika penggugat, pihak yang mengklaim kerugian sebagai akibat dari tindakan tergugat, atau tergugat mengajukan permohonan bantuan hukum. Prosedur kontroversial membuat para pihak saling berhadapan. Selain itu, penyelesaian sengketa merupakan upaya terakhir (*ultimum remidium*) setelah upaya penyelesaian sengketa lainnya tidak berhasil. Sengketa yang timbul dan dipertimbangkan melalui jalur prosedural akan ditinjau dan diputuskan oleh hakim. Dalam Pasal 6 angka (1) Undang-Undang Arbitrase Nomor 30 Tahun 1999, pada intinya diatur bahwa sengketa perdata dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa berdasarkan itikad baik, kecuali untuk berperkara di pengadilan negeri.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa litigasi merupakan proses menyelesaikan perselisihan/ sengketa hukum di pengadilan yang mana setiap pihak bersengketa memiliki hak dan kewajiban yang sama baik untuk mengajukan gugatan maupun membantah gugatan melalui jawaban.

2. Prosedur dan Penerapan Hukum Perjanjian Terhadap Sengketa Wanprestasi Asuransi Antara PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dan Konsumen Atas Kerusakan Barang Yang Dikirim Melalui Jasa Pengiriman Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Kota Bandar Lampung

Dalam hal ini, PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bandar Lampung menandatangani perjanjian penyerahan berdasarkan pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), yang menjelaskan bahwa perjanjian berarti suatu perbuatan yang mengikat satu orang atau lebih dengan satu orang, orang lain atau lebih. Agen komersial seperti PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bandar Lampung menanyakan kepada konsumen tentang isi barang yang akan dikirim, alamat tujuan pengiriman, dan memberikan struk kepada pelanggan sebagai struk yang sah.

Adanya perjanjian dalam suatu pengiriman barang penyerahan yang dibuat berdasarkan perjanjian antara konsumen dengan badan usaha berdasarkan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) menentukan bahwa perjanjian itu sah yaitu perjanjian, hak, beberapa pertanyaan dan alasan hukum.

Menurut Undang-Undang Nomor 13 tahun 1992 Tentang Perkeretaapian, Undang-Undang Nomor 14 tahun 1992 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan, Undang-Undang Nomor 15 tahun 1992 Tentang Penerbangan, dan Undang-Undang Nomor 21 tahun 1992 Tentang Pelayaran, semua biaya angkutan dibayar lebih dahulu, kecuali jika diperjanjikan lain. Dengan demikian, asasnya adalah biaya angkutan dibayar lebih dahulu, sedangkan pembayaran kemudian adalah pengecualian.

Pelaku usaha dalam memberikan informasi barang atau jasa harus memperhatikan ketentuan dari Pasal 9 dan 10 UUPK (Undang-Undang Perlindungan Konsumen) bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan / atau jasa secara tidak benar. Mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan sebelum konsumen membeli atau mempergunakan barang atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

Sehubungan dengan itu, hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen muncul ketika pelaku usaha membuat janji dan informasi terkait barang dan jasa, dari mana timbul hak dan kewajiban layanan para pihak, baik pelaku komersial maupun konsumen¹⁹.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disebutkan dalam Pasal 1 Ayat (1) bahwa Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati;
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak Adil kepada konsumen.

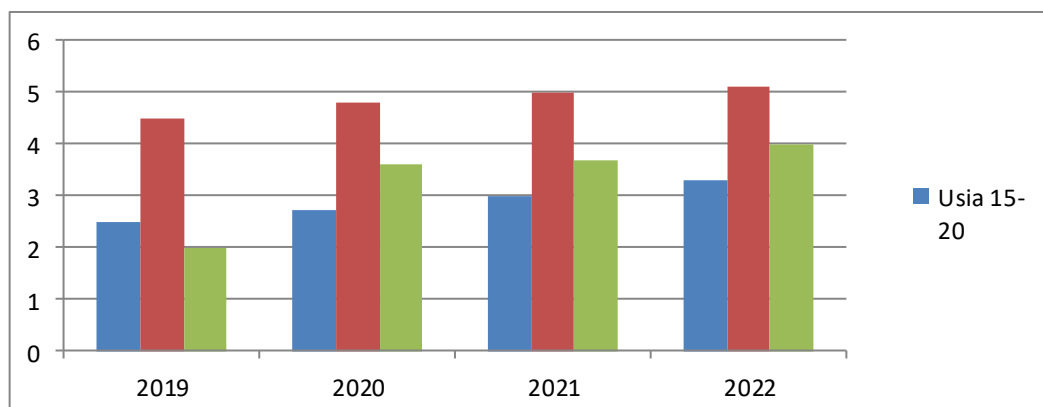
Tata cara pengangkutan dalam PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) agen Bandar Lampung:

- 1) Menanyakan isi yang akan dikirim oleh customer agar memastikan tidak ada barang yang dilarang dalam pengiriman melalui JNE seperti barang yang mudah terbakar atau meledak, minuman keras, semua hal yang berhubungan dengan pornografi, obat-obatan terlarang, senjata tajam.
- 2) Adanya layanan yang tersedia packing center jika barang yang dikirim memerlukan packing ekstra ataupun tambahan jika isinya berupa barang pecah belah.
- 3) Pengiriman menggunakan jasa pickup maksimal 5 KM.
- 4) Pemeriksaan barang kiriman dilakukan jika barang sudah sampai di Agen dan siap untuk diantar sesuai alamat yang dituju oleh konsumen.

C. Respon Pengguna

Selanjutnya penulis mencoba menggali dan mencari informasi terkait dengan pengalaman customer, dan diketahui beberapa informasi seperti:

Gambar 1. Rata-rata Umur Pengguna



Sumber: Data Konsumen

¹⁹ Umar Bakti, Hairudin Hairudin, and Maria Septijantini Alie, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk Dan Harga Terhadap Minat Beli Pada Toko Online Lazada Di Bandar Lampung', *JURNAL EKONOMI*, 22.1 (2020), 101–18.

Jalur Nugraha Eka Nugrahaega (JNE), Dari Informasi yang didapat dari kuisioner yang disebar kepada 40 responden diketahui umur pengguna jasa layanan pengiriman barang rata-rata berada dalam kisaran umur 21-35 tahun ini membuktikan bahwa peluang pada jasa pelayanan besar dan ini harus dimanfaatkan semaksimal mungkin, sejalan dengan *trend* belanja *online* yang terus meningkat.

KESIMPULAN

- a. Sengketa dapat terjadi pada siapa saja dan dimana saja. Sengketa dapat timbul antara individu dengan individu, antara individu dengan kelompok, antara kelompok dengan kelompok, antara perusahaan dengan perusahaan, antara perusahaan dengan negara, antar negara, dan lain sebagainya. Dengan kata lain, perselisihan dapat bersifat publik atau perdata dan dapat muncul di tingkat lokal, nasional dan internasional. Sengketa adalah keadaan dimana salah satu pihak merasa dirugikan oleh pihak lain, yang kemudian mengalihkan ketidakpuasan tersebut kepada pihak kedua. Terdapat cara yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan masalah sengketa antara pihak-pihak yang terkait di dalam sebuah sengketa yakni; Penyelesaian Sengketa melalui Non Litigasi dan Penyelesaian Sengketa Melalui Litigasi
- b. PT. Jalan Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman. Kontrak antara pelanggan (pengguna jasa pengiriman) dan pengusaha atau penyedia jasa pengiriman barang adalah salah satu jenis “kontrak pengiriman barang”. Pasal 1313 BGB menjelaskan bahwa kontrak adalah suatu tindakan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan diri mereka dengan satu atau lebih orang lain. Menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen Tahun 1999 No. 8 Pasal 1 Ayat 1 tersebut di atas, perlindungan konsumen mencakup segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk melindungi konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdillah, Hamdi, ‘Urgensi Pendidikan Bagi Kepemimpinan’, *Journal of Islamic Education 4*, 1 (2022), 81–94
- Bakti, Umar, Hairudin Hairudin, and Maria Septijantini Alie, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk Dan Harga Terhadap Minat Beli Pada Toko Online Lazada Di Bandar Lampung’, *JURNAL EKONOMI*, 22.1 (2020), 101–18
- Bakti, Umar, Hairudin Hairudin, and Peri Edi Saputra, ‘Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Penjualan Pada Ramayana Mall Lampung’, *Strategic: Journal of Management Sciences*, 2.3 (2022), 96–107
- Bakti, Umar, Hairudin Hairudin, and Robi Setiawan, ‘Pengaruh Harga, Personal Selling, Kualitas Produk Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Motor Pada Dealer Pt. Yamaha Putera Langkapura’, *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 1.1 (2021), 1–16
- Dharmawan, Dio, ‘Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Jasa Pengiriman Barang’, 21-06–2020, 2020, 1

Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Asuransi Antara PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Dan Konsumen Atas Kerusakan Barang Yang Dikirim Melalui Jasa Pengiriman Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Di Kota Bandar Lampung, Lenny Nadriana

- Djoko Prakoso. dan I. Ketut Murtika, *No Title, Hukum Asuransi Indonesia* (Jakarta: Bina Aksara, 2020)
- Ketut Braditya Pradnyana Putra, Dewa Gde Rudy, ‘Tanggung Jawab Penyedia Jasa Pt. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Atas Keterlambatan Barang Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen’, 2019, 3
- Martinouva, Rissa Afni, Dina Haryati Sukardi, and Satrio Nur Hadi, ‘Perlindungan Konsumen Terhadap Pelaksanaan Perjanjian Layanan Pemesanan Makanan Melalui Ojek Online Di Bandar Lampung’, *Jurnal Supremasi*, 11.1 (2021), 70–78
- Nadriana, Lenny, and Elti Yunani, ‘Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Hilangnya Hak Istri Dan Anak Akibat Pernikahan Siri’, 02.01 (2023), 27–35
- Satrio, J, *Wanprestasi Menurut KUHPerdata, Doktrin Dan Yurisprudensi* (Jakarta: PT Cita Adya Bakti, 2021)
- Sukardi, Dina Haryati, and Yonnawati Yonnawati, ‘Peranan Filsafat Hukum Dalam Pembaharuan Hukum Perdata Formil Dan Materiil’, *Justicia Sains: Jurnal Ilmu Hukum*, 7.2 (2022), 221–34
- Waluyo, Bambang, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 1996)
- Yodo, Ahmadi Miru dan Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Ke (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004)
- Zanariyah, Sri, ‘Tanggung Jawab Perusahaan Pengangkutan Barang Yang Dikirim Melalui Perusahaan Jasa Penitipan Barang Titipan Kilat’, *Reponsitory Saburai*, 3 (2022), 78–88