

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG DALAM HAL TERJADINYA WANPRESTASI (STUDI KASUS DI PT JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) CABANG KOTA SINGARAJA)

Ni Made Asri Setyawati, Si Ngurah Ardhya, Ni Putu Rai Yuliantini

Program Studi Ilmu Hukum
Universitas Pendidikan Ganesha
Singaraja, Indonesia

e-mail: asrisetyawati99@gmail.com, ngurah.ardhya@undiksha.ac.id,
raiyluliantini@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui upaya hukum yang dapat di tempuh pengguna jasa PT. JNE Cabang Kota Singaraja apabila mengalami kerugian akibat wanprestasi dalam hal keterlambatan pengiriman barang (2) bentuk ganti kerugian pengguna jasa PT. JNE cabang Kota Singaraja akibat wanprestasi dalam hal keterlambatan pengiriman barang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris yang bersifat deskriptif. Penentuan sampel yang digunakan adalah non probability sampling dengan bentuk purposive sampling yakni sampel yang akan dipilih berdasarkan pertimbangan/penelitian subjektif dari peneliti. Pengolahan dan analisa data dilakukan secara deskriptif kualitatif. Berdasarkan penelitian ini dapat diketahui bahwa perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pengiriman barang dalam hal terjadinya wanprestasi adalah memberikan Upaya yang dapat di tempuh pengguna jasa bilamana mengalami kerugian akibat wanprestasi dan/atau pengguna jasa pengiriman barang pada PT. JNE cabang Kota Singaraja dapat mengajukan tuntutan ganti kerugian akibat wanprestasi berdasarkan ketentuan pasal 1243 KUHPerdara.

Kata Kunci: pengguna jasa, jasa pengiriman barang, kerugian

Abstract

This study aims to (1) review and analyze law enforcement against perpetrators of traffic accidents that This study aimed to (1) determine the legal remedies that are able be taken by the service users of PT. JNE Singaraja City Branch if it suffers a loss due to breach of contract in terms of delays in delivery of goods (2) a form of compensation for service users of PT. JNE Singaraja City branch due to default in terms of delays in delivery of goods. The type of research used is descriptive empirical legal research. Determination of the sample used is non-probability sampling in the form of purposive sampling, namely the sample to be selected based on subjective considerations/research from the researcher. Processing and analysing data used a qualitative descriptive manner. Based on this research, it could be seen that legal protection for users of goods delivery services in the event of a default is to provide efforts that could be taken by service users when getting the losses due to default and/or users of goods delivery services at PT. JNE Singaraja City could file a claim for compensation due to default based on the provisions of article 1243 of the Civil Code.

Keywords: service users, goods delivery services (freight forwarders) , losses

PENDAHULUAN

cenderung hidup berkelompok dan membentuk komunitas. Di kehidupan sehari-hari, kebutuhan manusia dapat

dipenuhi karena keberadaan dan kontribusi orang lain yang terhubung dalam sebuah jalinan interaksi yang kompleks dan sistematis meliputi jual beli, pegadaian,

sewa-menyewa, wasiat, dan lain sebagainya. Manusia sebagai makhluk sosial yang tentunya pasti akan melakukan suatu interaksi atau saling berinteraksi dengan sesama satu dengan yang lainnya. Banyak sekali interaksi interaksi yang manusia bisa lakukan dengan manusia yang lainnya, yang dimana salah satu bentuk interaksi manusia adalah membuat suatu ikatan- ikatan yang satu dengan yang lain, yang berupa perjanjian dalam suatu jasa. Pola pikir manusia yang semakin maju dan modern menimbulkan ide yang kreatif dalam membangun suatu usaha ataupun jasa, salah satunya aspek kehidupan yang sangat berpengaruh di dalam masyarakat ialah pengangkutan. Pengangkutan dalam dunia perniagaan sangat penting sekali, mengingat sarana ini sebagai angkutan dari produsen ke agen/grosir sampai ke konsumen. Pengangkutan adalah satu bidang kegiatan yang sangat vital dalam kehidupan masyarakat. Kemajuan bidang pengangkutan terutama yang digerakkan secara mekanik akan menunjang pembangunan diberbagai sektor misalnya sektor perhubungan, Pengangkutan memperlancar arus manusia, barang, jasa, Informasi ke seluruh penjuru tanah air.

Kemajuan bidang pengangkutan mendorong pengembangan ilmu hukum baik perundang-undangan maupun kebiasaan pengangkutan, karena pada dasarnya Indonesia adalah Negara Hukumsesuai dengan Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 dirumuskan dengan tegas dalam Pasal 1 ayat (3) yang menyatakan, "Negara Indonesia adalah Negara Hukum". Salah satu jenis pengangkutan adalah jasa pengiriman barang. Jasa pengiriman barang merupakan salah satu layanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, terlebih dijamin yang serba canggih ini manusia akan selalu mencari kemudahan-kemudahan karena era globalisasi dengan perkembangan teknologinya cenderung membuat mereka menyukai hal-hal yang serba instan. Jasa pengiriman barang dapat menjadi solusi bagi mereka yang menyukai kemudahan dan kepraktisan dalam hal mengirimkan suatu barang terlebih jika itu menyangkut keterjangkauan wilayah jasa pengiriman barang akan sangat efisien

digunakan untuk mengirim barang ke tempat dimana tidak dapat dijangkau sendiri oleh masyarakat. Terdapatnya masyarakat yang saling mengirim barang dari suatu daerah ke daerah yang lain atau jauh membuat jasa pengiriman barang ini menjadi sangat penting bagi masyarakat. Salah satu penyedia jasa pengiriman barang yang sering digunakan oleh masyarakat yaitu PT. Jalur Nughara Ekakurir, yang selanjutnya disingkat menjadi PT. JNE. PT. JNE merupakan perusahaan pengiriman barang milik swasta yang bergerak di bidang jasa. Banyaknya penduduk yang mengirim barang dari tempat yang jauh membuat jasa pengiriman barang ini menjadi sangat penting. Seiring dengan perubahan zaman yang semakin modern dan pesatnya perkembangan bisnis menyebabkan jasa pengiriman barang PT. JNE juga semakin melesat dan berkembang. Sesuai dengan kenyataan, saat ini kebutuhan akan jasa pengiriman barang sangat penting sehingga kantor PT. JNE yang berpusat di Jakarta pun mengepakkan sayapnya dan mulai membuka kantor cabang di berbagai daerah di seluruh pelosok Indonesia. Kota Singaraja pun tak luput dari perhatian PT. JNE, terdapat satu kantor cabang PT. JNE yang berlokasi di Jalan WR. Supratman No. 28 Singaraja yang sebelumnya sempat beroperasi di Jalan Angsoka, Kaliuntu. PT. JNE Singaraja merupakan cabang ke delapan yang berada dibawah manajemen PT. JNE Denpasar, setelah tujuh cabang lainnya berdiri di wilayah Bali, hingga Nusa Penida dan Lembongan.

Di bukanya kantor cabang PT. JNE Singaraja dikarenakan Kota Singaraja merupakan Kota Terbesar Kedua setelah denpasar, hal lain yang melatarbelakangi dikembangkannya cabang PT. JNE di kota Singaraja yakni Kota Singaraja yang dikenal sebagai kota pendidikan yang terdapat beberapa universitas besar membuat perekonomian di Kota Singaraja dipercayakan berkembang pesat. Terdapat berbagai macam fasilitas dan pelayanan yang disediakan oleh PT. JNE bagi masyarakat . pengguna PT. JNE berhak untuk memilih paket-paket yang telah disediakan oleh PT. JNE. Dari berbagai paket-paket yang telah ditawarkan oleh PT. JNE Cabang Kota Singaraja memiliki harga

atau tarif pengiriman barang/dokumen yang berbeda yang disesuaikan dengan paket yang dipilih oleh pengguna jasa. Di PT. JNE sebagai perusahaan jasa pengiriman barang jika konsumen ingin barangnya cepat dikirim untuk sampai pada penerima maka tarif yang harus dibayar oleh konsumen kepada perusahaan pengiriman barang akan semakin mahal dan begitu juga sebaliknya.

Dalam kegiatan pengiriman barang yang dilakukan oleh JNE melibatkan beberapa pihak yang terlibat antara lain penyedia jasa dan pengguna jasa yang mengadakan hubungan hukum berupa suatu perjanjian. Hubungan hukum antara Pengirim Barang dengan PT. JNE merupakan hubungan hukum perjanjian dan mulai berlaku pada saat barang diterima oleh karyawan PT. JNE serta pengirim barang telah menandatangani blangko/resi yang sudah disediakan oleh pihak perusahaan jasa pengiriman dan pengirim barang telah membayar ongkos kirim barang. Dengan peristiwa ini, pihak PT. JNE telah mengikat diri untuk mengantarkan barang milik pihak pengirim, sedangkan pihak pengirim mengikat diri dengan membayar ongkos yang disebut dengan tarif. Perjanjian antara PT. JNE dengan pengirim barang merupakan Perjanjian Timbal Balik yang bentuknya Baku (dikarenakan isi perjanjian tersebut telah ditulis di dalam blangko/resi). Sedangkan besar kecilnya tarif atau ongkos kirim ditentukan berdasarkan pada jenis pengiriman dari produk jasa yang ditawarkan, jarak serta berat barang yang dikirim tersebut.

Dalam kegiatan bisnis usaha atau jasa yang sehat terdapat keseimbangan antara pelaku usaha dengan pengguna jasa. Hubungan antar pelaku usaha penyedia layanan jasa pengiriman barang dengan pengguna jasa sering kali terdapat kendala yang diakibatkan oleh berbagai masalah teknis dalam proses pengiriman barang. Kendala ataupun masalah yang sering dialami atau dirasakan oleh pengguna jasa pada PT. JNE cabang Kota Singaraja adalah masalah dalam hal keterlambatan. keterlambatan pengiriman barang yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan atau disepakati sebelumnya.

Keterlambatan dalam pengiriman barang yang dilakukan Oleh PT. JNE Di cabang Kota Singaraja Kerap sering terjadi terlebih lagi jika memasuki hari raya ataupun tahun baru. Terdapat wanprestasi pada pelaku usaha mengakibatkan kerugian jatuh pada pihak konsumen sebagai pengguna jasa. Terdapat berbagai macam alasan yang menyebabkan masalah keterlambatan ini terjadi ialah dikarenakan overload (jumlah barang yang dikirim terlalu banyak dan harus menunggu untuk dikirim sesuai dengan kapasitas yang telah ditentukan), dan faktor lain yang menyebabkan masalah dalam hal keterlambatan pengiriman barang ialah terjadinya barang yang tertukar sehingga hal ini tentu akan menimbulkan masalah dalam waktu dan mengakibatkan keterlambatan pengiriman barang. Pengguna jasa merasa dirugikan atas masalah keterlambatan tersebut yang dilakukan oleh PT. JNE Cabang Kota Singaraja karena pihak penanggung jawab dari PT. JNE Cabang Kota Singaraja tidak memberi informasi kepada Pengguna jasa atas keterlambatan yang terjadi. Tidak adanya suatu informasi atau pemberitahuan atas keterlambatan dari pihak PT. JNE Kota singaraja. Pengguna jasa yang mengalami masalah dalam proses pengiriman terutama dalam hal keterlambatan barang dapat mengalami kerugian materiil maupun immateriil. Hal ini antara lain dikarenakan kerana jenis barang yang dikirim cenderung cepat untuk kadaluarsa, ataupun barang menjadi tidak berguna atau kurang manfaatnya jika diterima tidak tepat waktu. Tentu saja kerugian yang dialami akibat keterlambatan yang dilakukan karena kelalaian penyedia jasa sangatlah merugikan pengguna jasa di waktu yang sekarang maupun di kemudian hari.

Kasus keterlambatan dalam pengiriman barang yang dirasakan oleh pengguna jasa juga di alami oleh Sintiana Dewi. Pada saat itu Sintiana Dewi yang beada di bali hendak mengirimkan barang kepada kakaknya yang berada di Kota Bandung, sudah ada kesepakatan antara pengguna jasa dan pelaku usaha terhadap estimasi waktu dalam pengiriman barang yaitu pelaku usaha atau pihak PT. JNE sudah mengklaim bahwa barang akan sampai paling lambat satu minggu. Dan

Sintiana Dewi sudah melakukan pembayaran ke PT. JNE sebagai bentuk kewajiban yang harus di penuhi sebagai pengguna jasa, namun di satu sisi pelaku usaha tidak melakukan kewajibannya dengan baik karena barang yang hendak dikirim oleh Sintiana Dewi kepada kakaknya tidak tiba tepat waktu sesuai dengan perjanjian sebelumnya. Peneliti juga mewawancarai konsumen atas nama Putri pagarani yaitu pengguna jasa yang pernah mengalami masalah dalam keterlambatan pengiriman barang, dimana kasus beliau tersebut bermula dari saudari putri membeli masker wajah di salah satu online shop yang berada di Jakarta, online shop tersebut sudah menerangkan bahwa barang yang dipesan oleh putri sudah ia kirimkan lewat ekspedisi JNE dan barang tersebut akan sampai pada waktu kurang lebih 3-4 hari, namun ternyata barang tersebut tidak kunjung datang juga dan setelah di cek ternyata barang yang di pesan oleh saudari putri mengalami kendala di JNE diperkirakan karena masalah overload barang.

Dalam hal ini, pengguna jasa yang mengalami kerugian akibat perbuatan wanprestasi yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha, pengguna jasa berhak untuk menuntut ganti rugi dan pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan tanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh pengguna jasa. Kesalahan atau kelalaian yang dilakukan PT. JNE cabang Kota Singaraja selaku pelaku usaha merupakan suatu wanprestasi. Sederhananya, wanprestasi itu adalah ingkar janji atau tidak menepati janji. Menurut Abdul R Saliman (Saliman : 2004, hal. 15), wanprestasi adalah suatu sikap dimana seseorang tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang telah ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dan debitur. Menurut J Satrio (Satrio : 1999, hal 122), wanprestasi adalah suatu keadaan di mana debitur tidak memenuhi janjinya atau tidak memenuhi sebagaimana mestinya dan kesemuanya itu dapat dipersalahkan kepadanya. Wanprestasi diatur dalam Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP), berbunyi: "Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu

perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan". Sehingga unsur-unsur wanprestasi adalah:

1. Ada perjanjian oleh para pihak.
2. Ada pihak melanggar atau tidak melaksanakan isi perjanjian yang sudah disepakati
3. Sudah dinyatakan lalai tapi tetap juga tidak mau melaksanakan isi perjanjian.

Pasal 1239 KUHP berbunyi "Tiap perikatan untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu, wajib diselesaikan dengan memberikan penggantian biaya, kerugian dan bunga, bila debitur tidak memenuhi kewajibannya: Berdasarkan ketentuan yang terdapat dalam Pasal 1457 KUHP data yang berbunyi: "Jual beli adalah suatu persetujuan, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan". Definisi pasal diatas, bahwa penjual berhak atas sejumlah pembayaran atas barang atau jasa yang telah diserahkan kepada pembeli sebagaimana yang telah disepakati bersama. Disamping itu pembeli memiliki hak atas penyerahan barang atau jasa yang telah dibelinya dari si penjual. Pada kenyataannya tidak semua konsumen yang dirugikan mendapatkan pertanggungjawaban yang sesuai dengan kerugian yang dialaminya. Pelaku usaha kerap mengabaikan Hak-Hak yang dimiliki oleh pengguna jasa. Dalam hal ini pengguna jasa mengetahui adanya hak hak yang ia miliki, Namun karena kurangnya suatu pemahaman mengenai bagaimana tata cara prosedur complain terhadap penyedia jasa membuat pengguna jasa enggan untuk memperjuangkan hak-haknya. Padahal dalam hal ini, pengguna jasa dapat mengajukan complain terhadap penyedia jasa karena antara penyedia jasa dan pengguna jasa memiliki hubungan hukum yang lahir dari suatu perjanjian.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, penting kiranya untuk mengetahui bagaimana perlindungan Hukum Terhadap Pengguna jasa PT. JNE

cabang Kota Singaraja terkait hal wanprestasi, maka penulis melakukan penelitian dalam bentuk proposal skripsi yang berjudul :“**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG DALAM HAL TERJADINYA WANPRESTASI (STUDI KASUS DI PT JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) CABANG KOTA SINGARAJA)**”

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris adalah penelitian yang mengacu kepada kenyataan hukum yang mencakup kenyataan-kenyataan sosial atau budayanya, penelitian terhadap efektivitas hukum tertulis maupun hukum kebiasaan yang tercatat pada dasarnya merupakan kesenjangan antara norma (*das sollen*) dengan realita hukum (*das sein*). Faktor-faktor yang mempengaruhi hukum Kajian hukum empiris ialah telaah yang memperhatikan hukum untuk realita (Warjiyanti, 2018) yang mencangkup realita sosial dan realita kultur (Dewi, 2020) yang beranjak dari kesenjangan (*Law in Action*) sebagai perilaku individual atau masyarakat terhadap peraturan hukum untuk dibedakan ke *Law in Book* yang diartikan sebagai undang-undang (Marzuki, 2017) itu berfungsi dalam masyarakat seperti halnya perbedaan penerapan Undang-Undang atau aturan lainnya dengan kenyataan. Sifat dari penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat terhadap suatu populasi atau daerah tertentu, mengenai sifat-sifat, karakteristik, atau factor-faktor tertentu (Zainuddin, 2019 : 10).

Data Penelitian menggunakan data yang diteliti ada dua jenis yaitu data primer dan data sekunder. Data Primer (*Field Research*), yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian diolah oleh peneliti (Zainudi, 2009:106). Penelitian ini mengarah kepada pengguna jasa PT. JNE sebagai pihak yang terindikasi dirugikan maupun dari pihak pelaku usaha atau PT. JNE itu sendiri yang

bertanggung jawab atas kerugian pengguna jasa. Dalam hal ini lokasi penelitian akan dilakukan pada masyarakat di Kota Singaraja dan dari pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang diangkat dalam skripsi ini. Data Sekunder (*Library Research*) adalah mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan dan sebagainya (Amirudin dan Zainal Asiki, 2016:30). Data sekunder yang digunakan pada pembuatan kajian studi berikut ialah :

1. Bahan Hukum Primer

Menurut Peter Mahmud Marzuki, bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat otoritatif atau memiliki otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim (Ishaq, 2017: 68). Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari UUD Tahun 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen 2)

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan Hukum Sekunder merupakan bahan hukum yang berisikan informasi atau kejelasan tentang bahan hukum primer (Soekanto, 2014: 29). Bahan hukum sekunder dapat berupa rancangan undang-undang, hasil penelitian dan hasil karya dari kalangan hukum (Ishaq, 2017: 101). Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas jurnal-jurnal hukum dan hasil penelitian hukum yang berkaitan dengan Hukum Wanprestasi.

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder, seperti kamus dan ensiklopedia (Ishaq, 2017: 102). Terkait penelitian ini, penulis menggunakan Kamus Hukum dan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dalam menerjemahkan kalimat-kalimat yang sulit dimengerti.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan :

1. Teknik Studi Dokumen

Teknik studi dokumen merupakan teknik yang dilakukan dengan cara melakukan serangkaian kegiatan studi kepustakaan dengan membaca, mengutip buku-buku serta menelaah peraturan perundang-undangan, dokumen dan informasi yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan (Ishaq, 2017: 113).

2. Teknik Observasi atau Pengamatan

Teknik observasi atau pengamatan merupakan teknik yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti (Ishaq, 2017: 119). Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data dengan melakukan pengamatan sendiri terhadap objek penelitian. Terkait penelitian ini penulis menggunakan teknik observasi tidak langsung (*non participant observation*) yaitu peneliti mengumpulkan data yang dibutuhkan tanpa menjadi bagian dari situasi yang terjadi.

3. Teknik Wawancara

Wawancara merupakan proses tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung tentang informasi-informasi atau keterangan-keterangan (Ishaq, 2017: 116). Teknik wawancara yaitu teknik yang dilakukan dengan cara terjun langsung ke lapangan melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang menjadi materi pembahasan.

Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling* artinya dalam penelitian ini tidak ada ketentuan pasti berapa sampel yang harus diambil agar dapat mewakili populasinya (Waluyo, 2008 : 46). Cara yang digunakan dalam menentukan subjek penelitian adalah dengan cara *purposive sampling* yaitu sesuai dengan tujuan penelitian. Dimana dalam *purposive sampling* ini sampel yang akan dipilih berdasarkan pertimbangan/ penelitian subjektif dari penelitian. Jadi dalam hal ini peneliti menentukan sendiri sampel yang menjadi ciri utama populasinya yaitu beberapa Pengguna Jasa pengiriman

barang di PT. JNE Cabang Kota Singaraja yang pernah mengalami kerugian akibat Masalah dalam hal keterlambatan pengiriman barang yang disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan dari pihak PT. JNE Cabang Kota Singaraja. Teknik pengolahan dan analisis data Data penelitian ini diolah dan dianalisis secara kualitatif yaitu data yang disajikan bukan dalam bentuk angka, melainkan data-data yang wujudnya dalam bentuk kata-kata yang nantinya disusun secara sistematis (Adi, 2021) Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian hukum empiris yang merupakan jenis penelitian hukum yang menganalisis dan mengkaji bekerjanya hukum di dalam masyarakat (Ishaq, 2020: 70). Penelitian ini bersifat deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, atau frekuensi adanya hubungan tertentu antara suatu gejala dan gejala lain dalam masyarakat. Data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapat dari tempat penelitian yaitu di Badan Narkotika Nasional Kabupaten Buleleng dan Kepolisian Resor Buleleng dan serta data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik studi dokumen, observasi, dan wawancara. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan jenis sampel yaitu *purposive sample*. Teknik pengolahan dan analisis data dilakukan secara kualitatif, dimana data yang di dapat diuraikan secara berkualitas dan komprehensif dalam bentuk kalimat yang teratur, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif sehingga memudahkan pemahaman dan interpretasi data (Ishaq, 2020:73)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Upaya Hukum Yang Dapat Ditempuh Pengguna Jasa PT. Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Kota Singaraja Apabila Mengalami Kerugian Akibat Wanprestasi Dalam Hal Keterlambatan Pengiriman Barang

Pada hasil penelitian yang di dapat dari hasil wawancara dengan Bapak Putu Yudhi Agus Pradipta selaku kepala Kantor PT. JNE Di Cabang Kota Singaraja, jika terjadi suatu masalah atau kendala dalam pengiriman barang dan barang tersebut belum diterima oleh si penerima sesuai dengan estimasi waktu sebelumnya maka disini pengguna jasa pada PT. JNE Di Cabang Kota Singaraja haruslah yang terlebih dahulu melakukan konfirmasi kepada Pihak PT. JNE akibat kendala yang di alami. Menurut Bapak Yudhi selaku kepala kantor di PT. JNE Cabang Kota Singaraja upaya yang ditempuh dalam perjanjian pengiriman barang apabila mengalami kendala berupa keterlambatan dalam pengiriman barang, dapat dilakukan melalui upaya penyelesaian masalah hukum diluar pengadilan (non-litigation), Sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan olehmelalui alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan Negeri.

Selain melakukan wawancara dengan bapak Yudhi selaku Kepala Kantor JNE Cabang Kota singaraja, peneliti juga mewawancarai beberapa pengguna jasa yang mengalami kerugian di dalam pengiriman barang terkait dengan upaya hukum yang mereka tempuh dalam penyelesaian kasus wanprestasi ini. Peneliti mewawancarai Sintiana Dewi selaku pengguna jasa yang pernah mengalami kerugian akibat keterlambatan dalam pengiriman barang, disini peneliti menanyakan terkait dengan apakah beliu perah menempuh jalur hukum dalam menyelesaikan kasus wanprestasi ini, beliau mengatakan bahwa selama ini kasus yang beliau rasakan khususnya dalam hal keterlambatan pengiriman barang yang disebabkan oleh phak JNE itu sendiri upaya yang Sintiana Dewi lakukan belum pernah sampai menempuh jalur Hukum. Beliau mengatakan bahwa hal ini ia lakukan karena jika sampai menempuh jalur hukum beliau harus mengeluarkan biaya, belum lagi jika menempuh jalur hukum atau pengadilan biaya yang dikeluarkan lumayan cukup mahal dibandingkan dengan barang yang Beliau kirim.

Selain Sintiana Dewi, peneliti juga mewawancarai pengguna jasa yaitu Putri Pagarani yang juga pernah mengalami kerugian akibat wanprestasi dalam keterlambatan pengiriman barang, selama kasus keterlambatan pengiriman barang Di JNE, Putri Pagarani Mengatakan bahwa belum sama sekali pernah membawa kasus tersebut sampai menempuh jalur hukum dan menuntut ke pengadilan, Putri Pagarani mengatakan hal ini ia lakukan karena atas dasar tidak ingin melakukan suatu yang rumit, selain itu beliau mengatakan tidak tau bagaimana alur ataupun prosedur yang harus beliau lakukan di dalam menumpuh jalur hukum khususnya dalam wanprestasi keterlambatan pengiriman barang.

Pelaksanaan pengiriman atau pengangkutan barang di PT. JNE cabang kota Singaraja tidak selamanya berjalan dengan baik dan lancar karena dapat terjadi berbagai kendala dalam proses pengirimannya. Dari sekian kendala ataupun masalah yang terjadi dalam pengiriman barang pada PT. JNE terdapat masalah yang paling umum dan sering terjadi yakni keterlambatan dalam pengiriman barang. Hal tersebut memicu terjadinya wanprestasi dikarenakan barang pengguna jasa yang hendak dikirim pada kenyataannya tidak dikirim sesuai dengan estimasi waktu yang delag disepakati kedua belah pihak.

Adapun upaya-upaya hukum yang dapat dilakukan pengguna jasa apabila dirugikan dalam pemanfaatan Jasa pengiriman khususnya dalam hal keterlamabatan pengiriman barang, pengguna jasa berhak untuk mengajukan gugatan terhadap kerugian yang dideritanya. Pengaturan mengenai penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha adalah sebagai berikut:

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui badan peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau melalui luar pengadilan berdasarkan

pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab perdata sebagaimana diatur dalam undang-undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Pemilik barang yang dirugikan keselamatan badannya, keamanan jiwanya, atau harta bendanya dalam pemanfaatan jasa pengiriman dapat mengajukan gugatan melalui Peradilan Umum ataupun melalui BPSK. Berdasarkan data lapangan diperoleh bersumber dari hasil wawancara dengan beberapa pihak pengguna jasa yang mengalami kerugian dalam keterlambatan pengiriman barang pada PT. JNE cabang Kota Singaraja, mereka beranggapan bahwa banyaknya syarat yang harus dipenuhi dalam proses pengajuan gugatan jika di bawa ke dalam ranah hukum atau pengadilan. Hal ini membuat mereka dalam memenuhi kompensasi dari pihak PT.JNE, membuat pengguna jasa memutuskan untuk menyelesaikan kasus ini secara kekeluargaan. Penanganan gangguan terhadap pengiriman barang ataupun kerugian yang diderita konsumen, pihak PT.JNE berusaha cepat dalam mencari alternatif solusi dalam pemberian kompensasi dan ganti rugi. Hal ini dilakukan secara kekeluargaan. Dengan adanya peristiwa yang menimbulkan suatu kerugian kepada salah satu pihak, sehingga mengakibatkan timbulnya konflik diantara para pihak, maka terhadap pihak pengangkut dan pemilik barang angkutan dapat menyelesaikan permasalahan tersebut secara kekeluargaan, yakni dengan alternatif penyelesaian sengketa atau yang dikenal dengan penyelesaian sengketa melalui jalur nonlitigasi, hingga permasalahan tersebut mendapat solusi tanpa harus menyelesaikan permasalahannya melalui pengadilan (jalur litigasi).

PT. JNE pernah terjadi sengketa antara pemilik barang angkutan dan pihak pengangkut, namun sejauh ini sengketa tersebut dapat diselesaikan dengan jalan damai secara kekeluargaan antara pihak pengangkut dan pihak pemilik barang angkutan. Pada penyelesaian sengketa ini pihak PT. JNE dan pemilik barang angkutan tidak melibatkan pihak ketiga dalam penyelesaian masalah. Jika dilihat dari cara penyelesaian sengketanya, maka penyelesaian yang dilakukan para pihak disini adalah "negosiasi" karena hanya dilakukan oleh pihak yang berkepentingan, tanpa melibatkan pihak ketiga.

Upaya hukum Dalam sistem penyelesaian sengketa perdata terdapat tahapan penyelesaian sengketa melalui ruang Non litigasi (di luar peradilan) sebelum sengketa tersebut di proses di peradilan (Dr. Djoko Imbawani Atmadjaja, 2016), penyelesain non litigasi tersebut dibagi dua yaitu Arbitase dan Alternative Dispute Resolution (ADR). Hal ini telah di atur di dalam undang-undang UU 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa mengatur tentang penyelesaian sengketa atau beda pendapat antar para pihak dalam suatu hubungan hukum tertentu yang telah mengadakan perjanjian arbitrase yang secara tegas menyatakan bahwa semua sengketa atau beda pendapat yang timbul atau yang mungkin timbul dari hubungan hukum tersebut akan diselesaikan dengan cara arbitrase atau melalui alternatif penyelesaian sengketa. Apabila alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana dijelaskan di atas masih belum bisa menyelesaikan suatu perselisihan para pihak dalam perjanjian pengangkutan, maka langkah selanjutnya yang harus dilakukan oleh para pihak yaitu dengan melakukan suatu gugatan tuntutan ganti kerugian kepada Pengadilan.

Secara keseluruhan berdasarkan hasil penelitian Upaya Hukum yang telah diberikan Oleh pihak PT. JNE cabang Kota Singaraja kepada pengguna jasa yang mengalami kerugian akibat wanprestasi keterlambatan pengiriman barang telah sesuai dengan ketentuan yang terdapat padaketentuan peraturan UU 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif

Penyelesaian Sengketa (Shahab, 2000). Karena di dalam penyelesaian setiap masalah atau kendala yang menyebabkan kerugian pada pengguna pada pengiriman barang yang dilakukan di PT. JNE cabang Kota Singaraja, dari pihak PT. JNE sudah memberi upaya upaya yang sesuai dengan aturan yang berlaku dengan mengedepankan jalan damai dengan melakukan negosiasi atau mediasi Bersama kedua belah pihak.

Bentuk Ganti Kerugian Pengguna Jasa PT. Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Kota Singaraja Akibat Wanprestasi Dalam Hal Keterlambatan Pengiriman Barang

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengguna jasa yang pernah mengalami kerugian akibat wanprestasi dalam hal keterlambatan pengiriman barang, beberapa pengguna jasa tersebut menyatakan bahwa mereka tidak mengajukan klaim/complain ke pihak perusahaan jasa pengiriman atas kerugian yang dideritanya. Berdasarkan hasil wawancara, pengguna jasa tidak mengajukan complain terhadap perusahaan jasa pengiriman karena enggan mengurus prosedur klaim yang memakan waktu serta ribet, selain itu beberapa diantaranya menyatakan bahwa complain tidak diajukan karena barang kirimannya dianggap tidak begitu tinggi nilai atau nominalnya sehingga mereka membiarkan hal tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, peneliti mendapati bahwa terdapat konsumen yang tidak mengetahui mengenai keberadaan ketentuan pemberian ganti kerugian bagi pengguna jasa atau konsumen yang mengalami kerugian akibat wanprestasi, dimana dalam hal ini sudah diatur di dalam pasal 1243 KUHPerduta. Berdasarkan hasil wawancara, Bapak Yudhi mengatakan bahwa sebaiknya jika mengalami masalah dalam hal keterlambatan pengiriman barang seharusnya pihak pengirim atau pengguna jasa yang seharusnya bersikap atau langsung mengambil tindakan untuk melapor langsung Ke pihak JNE, sehingga nantinya dari pihak JNE bisa mencari faktor penyebab keterlambatan pengiriman barang serta mencari solusinya langsung.

Dari pihak PT. JNE cabang Kota Singaraja mengatakan bahwa Keterlambatan dalam pengiriman barang kiriman tidak mendapat suatu ganti kerugian berupa pengembalian uang tetapi memberikan tanggung jawab kepada pengguna jasa dengan memprioritaskan barang pengguna jasa tersebut dan segera mengirimkannya ke tempat tujuan, dari Pihak JNE mengaku bahwa jika ada barang dari konsumen yang mengalami keterlambatan dalam pengiriman barang pihak JNE akan memberi suatu informasi kepada pengguna jasa bahwa barang kirimannya mengalami keterlambatan dalam pengiriman barang. Tetapi ada pengecualian jika bagi pengguna jasa yang mengalami keterlambatan dalam pengiriman barang hingga berbulan-bulan maka pemberian ganti ruginya berupa pengembalian uang sejumlah tarif pengiriman dengan catatan bahwa hal tersebut terjadi karena adanya faktor kesalahan atau kelalaian dari pihak PT. JNE Cabang Kota Singaraja sendiri. Untuk mendapatkan ganti kerugian atas keterlambatan barang bagi pengguna layanan jasa pengiriman regular harus mengajukan klaim keterlambatan barang.

Peneliti juga mewawancarai pengguna jasa yang pernah mengalami kerugian akibat wanprestasi keterlambatan pengiriman barang yaitu

Sintiana Dewi. Pada saat itu Sintiana Dewi yang beada di bali hendak mengirimkan barang kepada kakaknya yang berada di Kota Bandung, sudah ada kesepakatan antara pengguna jasa dan pelaku usaha terhadap estimasi waktu dalam pengiriman barang yaitu pelaku usaha atau pihak PT. JNE sudah mengklaim bahwa barang akan sampai paling lambat satu minggu. Dan Sintiana Dewi sudah melakukan pembayaran ke PT. JNE sebagai bentuk kewajiban yang harus di penuhi sebagai pengguna jasa, namun di satu sisi pelaku usaha tidak melakukan kewajibannya dengan baik karena barang yang hendak dikirim oleh Sintiana Dewi kepada kakaknya tidak tiba tepat waktu sesuai dengan perjanjian sebelumnya.

Peneliti juga mewawancarai konsumen atas nama Putri pagarani yaitu pengguna jasa yang pernah mengalami

masalah dalam keterlambatan pengiriman barang, dimana kasus beliau tersebut bermula dari saudari putri membeli masker wajah di salah satu online shop yang berada di Jakarta, online shop tersebut sudah menerangkan bahwa barang yang dipesan oleh putri sudah ia kirimkan lewat ekspedisi JNE dan barang tersebut akan sampai pada waktu kurang lebih 3-4 hari, namun ternyata barang tersebut tidak kunjung datang juga dan setelah di cek ternyata barang yang di pesan oleh saudari putri mengalami kendala di JNE diperkirakan karena masalah overload barang, saudari putri enggan untuk menyatakan complain ke JNE karena menurutnya klaim complain terlalu ribet dan harus melalui banyak proses.

Apabila terdapat pengguna jasa yang mengalami kerugian khususnya dalam hal wanprestasi keterlambatan pengiriman barang, ia berhak untuk menuntut ganti rugi atas semua kerugian yang dialaminya. Namun tak jarang pula masih terdapat pelaku usaha yang menghindari dari tanggung jawab yang semestinya diberikan kepada pengguna jasa yang mengalami kerugian tersebut. Kondisi ini mendorong pemerintah untuk mengeluarkan peraturan perundang-undangan guna melindungi masyarakat dari hal tersebut yakni Kerugian yang dalam hal wanprestasi terjadi karena adanya suatu prestasi yang tidak dilakukan dengan baik di dalam suatu perjanjian. Dalam perjanjian, terdapat asas-asas yang menjadi dasar pelaksanaannya. Dari berbagai asas yang ada dalam perjanjian, asas pacta sunt servanda dianggap sebagai asas fundamental karena asas tersebut melandasi lahirnya suatu perjanjian. Pengaturan tentang asas pacta sunt servanda pada hukum positif (Khairani, 2011), diatur dalam pasal 1338 ayat (1) dan (2) KUHPer yang mengatur:

1. Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya;
2. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang.

Apabila konsumen mengalami kerugian dalam menggunakan produk atau jasa dari pelaku usaha, ia berhak menuntut

ganti rugi atas semua kerugian yang dialaminya. Tak jarang pula terdapat pelaku usaha yang berusaha menghindari tanggung jawab yang seharusnya diberikan kepada konsumen. Kondisi tersebut mendorong pemerintah untuk mengeluarkan peraturan perundang-undangan guna melindungi kepentingan konsumen yakni Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Miru & Yudo, 2020).

Dalam hal keterlambatan seharusnya PT. JNE bertanggung jawab untuk memberikan ganti kerugian sesuai dengan ketentuan Pasal 477 KUHD yang menyatakan bahwa pengangkut wajib bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena terlambat diserahkannya barang yang diangkutnya, kecuali apabila dibuktikannya, bahwa keterlambatan itu disebabkan karena suatu malapetaka yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarkan, karena Dalam perjanjian pengangkutan tidak menutupi kemungkinan bahwa dapat terjadi force majeure dalam perjanjian tersebut. Force majeure (keadaan memaksa atau overmacht) diatur dalam BW dalam pasal 1244 dan 1245. Berdasarkan ketentuan mengenai force majeure dalam BW maka dapat disimpulkan bahwa force majeure (keadaan memaksa atau overmacht) adalah suatu kejadian yang tidak terduga, tidak disengaja dan tidak dapat dipertanggungjawabkan serta memaksa dengan maksud pihak yang mengalami force majeure tidak dapat memenuhi kewajiban dalam perjanjian tersebut. Menurut Subekti, keadaan memaksa adalah suatu alasan untuk dibebaskan dari kewajiban membayar ganti rugi (Subekti, 2002). Sehingga apabila dilihat force majeure dalam perjanjian pengangkutan, Pasal 468 KUHD pada dasarnya menyatakan bahwa pihak pengangkut dalam melaksanakan pengangkutan haruslah dilaksanakan dengan baik serta harus menjaga agar barang-barang yang diangkut tetap berada dalam keadaan aman dari saat pihak pengirim menyerahkan barang kepada pihak pengangkut sampai saat penyerahnya kepada pihak penerima dan pihak pengangkut juga mempunyai

kewajiban untuk mengganti kerugian yang disebabkan karena tidak diserahkannya barang seluruhnya atau sebagian atau barang mengalami kerusakan, kecuali pihak pengangkut dapat membuktikan bahwa barang tidak dapat diserahkan karena akibat dari suatu peristiwa diluar kehendaknya dan tidak dapat dicegahnya (*Force Majeure*).

Bentuk ganti kerugian terhadap wanprestasi pengiriman barang dalam hal keterlambatan pengiriman barang diatur di dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1243 KUHPerdata menentukan bahwa; Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan (Muhammad, 2013). Selanjutnya di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur pula mengenai Tanggung jawab pelaku usaha.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti peroleh melalui wawancara dengan Bapak Yudhi selaku.Pimpinan Kantor JNE Cabang Singaraja, adapun bentuk tanggung jawab JNE terhadap pengguna jasa yang menderita kerugian akibat keterlambatan dalam pengiriman barang ialah yakni Keterlambatan dalam pengiriman barang kiriman tidak mendapat suatu ganti kerugian, dari Pihak JNE mengaku bahwa jika ada barang dari konsumen yang mengalami keterlambatan dalam pengiriman barang pihak JNE akan memberi suatu informasi kepada pengguna jasa bahwa barang kirimannya mengalami keterlambatan dalam pengiriman barang. Tetapi ada pengecualian jika bagi pengguna jasa yang mengalami keterlambatan dalam pengiriman barang hingga berbulan-bulan maka pemberian ganti ruginya berupa pengembalian uang sejumlah tarif pengiriman dengan catatan bahwa hal tersebut terjadi karena adanya faktor kesalahan atau kelalaian dari pihak PT. JNE Cabang Kota Singaraja sendiri.

Memperhatikan substansi Pasal 1243 KHUPerdata dapat diketahui bahwa

tanggung jawab pelaku usaha, meliputi tanggung jawab ganti kerugian atas keterlambatan pengiriman barang berupa Biaya, kerugian, dan bunga yang diberikan kepada pengguna jasa yang mengalami kerugian. Begitu pula dengan adanya kesalahan atau kelalaian yang disebabkan pelaku usaha yang dialami oleh pengguna jasa JNE meliputi keterlambatan dalam pengiriman barang sehingga sesuai dengan sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK yaitu pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Terhadap kerugian akibat keterlambatan pengiriman barang PT. JNE cabang Kota Singaraja tidak memberikan ganti kerugian baik berupa penggantian barang maupun kompensasi dalam bentuk lainnya sebagaimana diatur dalam pada pasal 1243 KUHPerdata dan pasal 19 Undang-undang perlindungan konsumen, melainkan PT. JNE berjanji untuk sesegera mungkin mengirimkan barang tersebut, hal ini sebagai akibat dari pemenuhan asas *pacta sunt servanda* yang mewajibkan para pihak untuk mentaati perikatan diantara mereka sehingga setiap prestasi harus tetap dilaksanakan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Upaya Hukum yang telah diberikan oleh pihak PT. JNE cabang Kota Singaraja kepada pengguna jasa apabila mengalami kerugian akibat wanprestasi dalam hal keterlambatan pengiriman barang mengacu pada alternative penyelesaian sengketa sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, dimana dalam prakteknya PT. JNE cabang Kota singaraja mengedepankan jalur damai melalui negosiasi dan mediasi dengan pihak pengguna jasa yang mengalami kerugian.

Terhadap kerugian akibat keterlambatan pengiriman barang PT. JNE

tidak memberikan ganti kerugian. baik berupa penggantian barang maupun kompensasi dalam bentuk lainnya, melainkan PT. JNE berjanji untuk sesegera mungkin mengirimkan barang tersebut, hal ini sebagai akibat dari pemenuhan asas *pacta sunt servanda* yang mewajibkan para pihak untuk mentaati perikatan diantara mereka sehingga setiap prestasi harus tetap dilaksanakan.

SARAN

Berdasarkan dari permasalahan tersebut diatas, adapun saran yang dapat diberikan yaitu Disarankan kepada pihak PT. JNE cabang Kota Singaraja lebih tanggap lagi terhadap keluhan dari pengguna jasa yang mengalami wanprestasi dalam hal keterlambatan pengiriman barang dan dengan segera untuk memberikan ganti kerugian yang diderita oleh pengguna jasa apabila wanprestasi tersebut memang terjadi karena kesalahan dari pihak PT. JNE cabang Kota Singaraja. Dan konsumen dapat memahami hak nya yang terdapat pada pasal 1243 KUHPerdara terkait dengan pemberian ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat wanprestasi. Hendaknya setiap masalah yang terjadi antara pengguna jasa dengan pelaku usaha PT. JNE cabang Kota Singaraja dapat diselesaikan secara damai. Karena hal ini merupakan penyelesaian masalah yang terbaik tanpa harus menempuh jalur hukum. Pengguna jasa selaku Pihak yang merasa dirugikan dapat menyampaikan keluhan atas masalah yang dialaminya akibat terjadinya wanprestasi dalam pengiriman barang. Dan PT. JNE cabang kota Singara selaku pelaku usaha yang bertanggung jawab akan dengan mudah untuk melakukan negosiasi dengan pihak yang dirugikan dan mencari solusi yang terbaik yang akan disepakati oleh kedua belah pihak untuk mencapai kesepakatan bersama.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Miru. 2007. *Hukum Kontrak Dan Perancangan Kontrak*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
Ahmad Zuhairi. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen Dan Problematikanya*. Jakarta : GH Publishing

Aisyah Ayu Musyafah. *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman barang*. Jurnal Law Reform. Vol. 14 No. 2 Tahun 2018.
Ali, Achmad dan Heryani Wiwie. 2012. *Kajian Empiris terhadap Hukum*. Jakarta: Kencana.
Ali, Zainuddin. 2009. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
Amiruddin dan Asikin. 2016. *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta: PT. TIKI Raja Grafindo Persada.
Andika Wijaya. 2017. *Pengantar Hukum Dagang : Sejarah Pengertian Dan Implementasi Di Indonesia Dan Implementasi Undang-Undang Perdagangan Di Indonesia*. Malang : Setara Press.
Budiono Kusumohamidjojo. 2017. *Perancangan dan Legalitas Kontrak*. Jakarta: CV. Mandar Maju
Erna Widjiati Dan Yessy Kusumadewi. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Tangerang Selatan : CV. Wafi Media Tama
Hetty Hassanah. 2018. *Aspek Hukum Perdata Di Indonesia*. Yogyakarta : Deepublish
Imbawani, Djoko. 2016. *Hukum Perdata*. Malang : Setara Press.
Johannes Ibrahim Dan Lindawati Sewu. 2007. *Hukum Bisnis Dalam Persepsi Manusia Modern*. Bandung : PT. Refika Aditama
Joni, Emirzone dan Sadi, Muhammad. 2021. *Hukum Kontrak Teori Dan Prektik*. Jakarta: Kencana.
Kosasih, Ibrahim. 2019. *Kausa Yang Halal dan Kedudukan Bahasa Indonesia Dalam Hukum Perjanjian*. Jakarta: Sinar Grafika.
Kritiyanti, Tri Siwi, Celina. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
Kurniawan, *Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Jurnal Dinamika Hukum, Vol 12 No. 1, .
Marilang. 2017. *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*. Makassar: Indonesia Prime.

- Miru, Ahmad dan Pati, Sakka. 2020. Hukum Perjanjian (Penjelasan Makna Pasal-Pasal Perjanjian Bernama Dalam KUH Perdata (BW)). Jakarta: Sinar Grafika.
- Puspaningrum, Galuh. 2011. Hukum Perjanjian Yang Dilarang dalam Persaingan Usaha. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Salim, H.S. 2010. Hukum Kontrak Teori Dan Teknik Penyusunan Teknik Penyusunan Kontrak. Jakarta :Sinar Grafika
- Setiawan, Oka. 2015. Hukum Perikatan. Jakarta Timur: Sinar Grafika.
- Simanjutak. 2017. Hukum Perdata Indonesia. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Suharnoko. 2009. Hukum Perjanjian Teori Dan Analisis Kasus. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Syahrizal, Darda. 2011. Hukum Perdata Di Indonesia. Yogyakarta: Pustaka Grhatama.
- Teguh, Muhammad. 2019. Pokok-Pokok Hukum Kontrak. Makassar: CV. Social Politic Genius.
- Togi Pangaribuan. Permasalahan Penerapan Klausula Pembatasan Pertanggungjawaban Dalam Perjanjian Terkait Hak Menuntut Ganti Kerugian Akibat Kerugian. Jurnal Hukum & Pembangunan. Vol. 49. No. 2. Tahun 2019.
- Triwulan Tutik, Titik. 2008. Hukum Perdata Dalam Sistem Hukum Nasional. Jakarta: Kencana Prenadmedia Group.
- Wardiono, Kelik dkk. 2018. Hukum Perdata. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Yudha, Agus. 2011. Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial. Jakarta: Prenadamedia Group.