

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS**

#### **A. Pelaksanaan Perjanjian Kerjasama Keagenan Antara PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Dengan Agen Dalam Pengiriman Barang di Tasikmalaya.**

##### **1. Gambaran Umum Tentang PT.Tiki JNE**

JNE merupakan perusahaan dalam bidang kurir ekspres dan logistik yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. Nama resmi adalah Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Tiki JNE) tetapi namanya telah terkenal dengan nama JNE. Nama tersebut diambil dari Bahasa Sanskerta yang berarti “Jalur Nugraha Ekakurir”. Perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan kurir terbesar di Indonesia.

Pada tanggal 26 November 1990, H. Soeprapto Suparno mendirikan perusahaan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir. Perusahaan ini dirintis sebagai sebuah divisi dari PT Citra van Titipan Kilat (TiKi) untuk mengurus jaringan kurir internasional. PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau JNE memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan/impor kiriman barang/dokumen serta pengantarannya dari luar negeri ke Indonesia.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> JNE, 13 Maret 2017, <http://jne.co.id/id/perusahaan/profil-perusahaan/sejarah-milestone>, (18.30).

Tabel 1

Sejarah & Milestone PT Jalur Nugraha Ekakurir atau JNE<sup>2</sup>

Tahun 1990	PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau JNE bergabung dalam Group TIKI dan memulai usahanya dengan fokus pada bisnis ekspres dan logistik kepabeanan, atau impor kiriman barang dan dokumen dari luar negeri ke Indonesia.
Tahun 1991	Bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan kurir beberapa negara Asia (ACCA) yang bermarkas di Hongkong.
Tahun 1992	Membangun jaringan domestik.
Tahun 1993	Membuka cash counter di beberapa kota.
Tahun 1996	Membuka Keagenan.
Tahun 1998	Service SS diluncurkan.
Tahun 2000	Logo JNE baru diperkenalkan.
Tahun 2003	Layanan YES diluncurkan.
Tahun 2005	Layanan Diplomat diluncurkan.
Tahun 2009	Produk PESONA diluncurkan.
Tahun 2010	Kerjasama pengiriman internasional dengan UPS dimulai dan Produk M KIOS diluncurkan
Tahun 2011	Launching produk layanan pulsa elektrik semua operator (MAXINDO).
Tahun 2014	Layanan Jesika, PIPO, dan JLC diluncurkan.
Tahun 2016	Launching Program 7Magnificent & JNE Eco Courier.

---

<sup>2</sup> *Ibid.*

PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan perusahaan yang mempunyai Visi yaitu “Untuk menjadi perusahaan rantai pasok global terdepan di dunia”, serta Misi yaitu “Untuk memberi pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten”.<sup>3</sup> Dan mempunyai nilai perusahaan yang jujur, disiplin, tanggung jawab, dan visioner.<sup>4</sup>

PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) melayani masyarakat dalam urusan jasa kepabeanan terutama import atas kiriman peka waktu melalui gudang ‘Rush Handling’. Kecepatan dan kehandalan layanan yang konsisten dan bertanggungjawab membuat kredibilitas JNE semakin tinggi di mata pelanggan maupun mitra kerja. Seiring dengan peningkatan investasi asing, pertumbuhan ekonomi dalam negeri, dan perkembangan teknologi informasi, serta beragam inovasi produk yang dikembangkan, kinerja JNE semakin tumbuh juga berkembang di kalangan dunia usaha maupun masyarakat Indonesia. Perkembangan dunia usaha dan gaya hidup masyarakat membuat permintaan penanganan kiriman import peka semakin berkembang. Tak hanya mencakup paket kecil dan dokumen, tetapi merambah pada penanganan transportasi, logistik, serta distribusi. Peluang yang terus tumbuh ini mendorong JNE untuk terus memperluas jaringannya ke seluruh kota besar di Indonesia. Saat ini titik-titik layanan JNE telah mencapai diatas 1.000 lokasi dan masih terus bertambah, dengan jumlah karyawan lebih dari 12.000 orang. Lebih dari 150 lokasi JNE telah

---

<sup>3</sup> JNE, 13 Maret 2017, <http://jne.co.id/id/perusahaan/profil-perusahaan/visi-dan-misi>, (18.30).

<sup>4</sup> JNE, 13 Maret 2017, <http://jne.co.id/id/perusahaan/profil-perusahaan/nilai-perusahaan>, (18.30).

terhubungkan dengan sistem komunikasi on-line, dikawal oleh sistem dan akses situs informasi yang efektif serta efisien bagi konsumen dalam upaya mengetahui status terkini pengiriman paket atau dokumen. JNE mengedepankan sumber daya manusia sekaligus teknologi sebagai bagian dari pengembangan. Dari mesin X-Ray, GPS, hingga alat komunikasi satelit. Keandalan dan komitmen JNE ini terbukti dengan diraihnya berbagai bentuk penghargaan serta sertifikasi ISO 9001:2008 atas sistem manajemen mutu.<sup>5</sup>

## 2. Persyaratan Keagenan JNE

Syarat-syarat keagenan JNE meliputi syarat administrasi (umum), syarat administrasi (khusus), syarat lokasi, syarat perlengkapan kerja, perlengkapan sales, syarat penjualan, syarat lainnya.<sup>6</sup>

### a. Syarat Administrasi (Umum)

- 1) Mengisi Formulir Pendaftaran *Sales Counter Registration Form (SCRF)*\*
- 2) Copy KTP pemohon sebanyak 1 (satu) lembar
- 3) Pas foto berwarna pemohon (latar belakang merah) ukuran 4x6 sebanyak 1 (satu) lembar
- 4) Copy rekening koran 3 bulan terakhir
- 5) Membayar biaya perlengkapan sales\*\*
- 6) Memberikan uang jaminan (*security/cash deposit*)\*\*

---

<sup>5</sup> JNE, 13 Maret 2017, <http://jne.co.id/id/perusahaan/profil-perusahaan>, (18.30).

<sup>6</sup> JNE, 13 Maret 2017, <http://jne.co.id/id/solusi-bisnis/kemitraan/keagenan>, (18.30).

- 7) Copy kepemilikan tempat lokasi usaha sebanyak 1 (satu) lembar
  - a) Perjanjian sewa menyewa apabila tempat usaha berstatus sewa
  - b) Sertifikat Hak Milik (SHM) atau Akta Jual Beli (AJB) apabila milik pribadi
- 8) Copy Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU) dari aparat setempat (bila calon lokasi agen berbeda dengan domisili perusahaan) sebanyak 1 (satu) lembar
- 9) Copy Surat Izin Gangguan/*HO* (*Hinderordonnantie*) yang dikeluarkan dari Dinas Perijinan Pemerintah Daerah setempat
- 10) Copy bukti pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tahun terakhir
- 11) Foto dan denah letak calon lokasi usaha
  - a) Tampak luar (4 sisi pengambilan dari depan, kiri, kanan dan arah jalan)
  - b) Tampak dalam (4 sisi pengambilan sisi kiri dan kanan menghadap dalam dan luar)

**b. Syarat Administrasi (Khusus)**

- 1) Perorangan (Berlaku di Cabang Utama tertentu)
  - a) Copy Kartu Keluarga sebanyak 1 (satu) lembar
  - b) Copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Pribadi sebanyak 1 (satu) lembar
- 2) Badan Usaha Berbadan Hukum

- a) Copy Akta Pendirian Perusahaan yang telah disahkan oleh Kementerian Kehakiman berikut perubahan terakhir (bila ada) sebanyak 1 (satu) rangkap
  - b) Copy KTP Direktur/Penanggung Jawab Perusahaan (yang tertera pada Akta Pendirian Perusahaan)
  - c) Copy Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang masih berlaku
  - d) Copy Tanda Daftar Perusahaan (TDP) yang masih berlaku
  - e) Copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) perusahaan/Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP)/Surat Keterangan Terdaftar Dirjen Pajak
  - f) Copy Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP) yang masih berlaku
- 3) Koperasi (Berlaku di Cabang Utama tertentu)
- a) Bentuk Koperasi adalah Primer dan Sekunder
  - b) Copy Akta Pendirian Koperasi yang telah disahkan oleh Kementerian Kehakiman berikut perubahan terakhir (bila ada) sebanyak 1 (satu) rangkap
  - c) Copy KTP pengurus yang tertera di Akta Pendirian Koperasi
  - d) Copy Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang masih berlaku
  - e) Copy Tanda Daftar Perusahaan (TDP) yang masih berlaku
  - f) Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP) yang masih berlaku Persyaratan Keagenan JNE

- g) Copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Koperasi/ Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP)/Surat Keterangan Terdaftar Dirjen Pajak
  - h) Surat Kuasa pengurus kepada yang dikuasakan untuk membuka keagenan JNE
- 4) Yayasan
- a) Yayasan dan Badan Usaha Yayasan yang didaftarkan telah berdiri minimal 5 (lima) tahun
  - b) Bentuk Yayasan adalah Panti Asuhan Yatim/Piatu, Jompo atau Tuna Netra
  - c) Copy Akta Pendirian Yayasan yang telah disahkan oleh Kementerian Kehakiman berikut perubahan terakhir (bila ada) sebanyak 1 (satu) rangkap
  - d) Copy Akta Pendirian Badan Usaha Yayasan yang telah disahkan oleh Kementerian Kehakiman berikut perubahan terakhir (bila ada) sebanyak 1 (satu) rangkap
- (1) Sesuai dengan pasal 3 UU No. 16 tahun 2001 tentang Yayasan

“Yayasan dapat melakukan kegiatan usaha untuk menunjang pencapaian maksud dan tujuannya dengan cara mendirikan badan usaha dan/atau ikut serta dalam suatu badan usaha”

- (2) UU No. 24 Tahun 2008 tentang Perubahan UU No. 16 Tahun 2001 Tentang Yayasan dalam penjelasan pasal 3

“Ketentuan dalam ayat ini dimaksudkan untuk menegaskan bahwa **Yayasan tidak digunakan sebagai wadah usaha** dan **Yayasan tidak dapat melakukan kegiatan usaha secara langsung** tetapi harus melalui badan usaha yang didirikannya atau melalui badan usaha lain dimana Yayasan menyertakan kekayaannya”

- e) Copy KTP Pengurus yang tertera di Akta pendirian badan usaha yayasan
- f) Copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) badan usaha yayasan/Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP)/Surat Keterangan Terdaftar Dirjen Pajak
- g) Biaya perlengkapan sales disediakan oleh pemegang merk (PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR) berdasarkan persetujuan dari Cabang Utama dan Manajemen

### c. Syarat Lokasi

- 1) Jarak minimum dengan lokasi *Sales Counter* JNE lain yang terdekat adalah **radius 1 kilometer**
- 2) Pada 1 (satu) gedung perkantoran atau pertokoan yang sama tidak diperkenankan terdapat lebih dari 1 (satu) Sales Counter dengan kepemilikan yang berbeda



- 3) Ukuran ruangan minimum 3x4 meter atau luas 12 m<sup>2</sup>. Untuk lokasi kios yang berada di gedung perkantoran/pertokoan, menyesuaikan dengan ukuran standard yang tersedia
- 4) Bangunan berupa ruko atau kios permanen, berlantai keramik dan memiliki unit pendingin udara (AC)
- 5) Lokasi dapat diakses kendaraan roda empat dan memiliki lahan parkir yang memadai
- 6) Jaringan listrik minimal 1300 watt

**d. Syarat Perlengkapan Kerja**

- 1) Tersedia jaringan *Internet Service Provider* (ISP) minimal 1Mbps
- 2) Komputer 2 (dua) unit atau lebih
  - a) Komputer *Server*, 1 (satu) unit
    - (1) Processor Core i3
    - (2) Memory 4 GB
    - (3) Hard Disk 500 GB
    - (4) Windows 7 (64 bit) berlisensi asli *Microsoft*
  - b) Komputer *Client*, 1 (satu) unit atau lebih
    - (1) Processor Core 2 Duo
    - (2) Memory 2GB
    - (3) Hard Disk 320 GB
    - (4) Windows 7 (64 bit) / Windows XP berlisensi asli Microsoft
    - (5) Jaringan
    - (6) Router atau HUB

- (7) Kabel jaringan
  - 3) Memiliki jaringan komunikasi yang aktif
  - 4) Printer Laser Jet
  - 5) Timbangan
    - a) Timbangan meja analog atau digital kapasitas 30 kilogram
    - b) Timbangan lantai analog atau digital kapasitas 100 kilogram
    - c) Sertifikasi Tera ulang (kalibrasi) oleh dinas terkait minimal 1 (satu) tahun sekali
  - 6) Keranjang sortir plastik ukuran P.68 x L.48 x T.40 (cm) minimal 4 (empat) buah warna biru
  - 7) Alat tulis dan kerja kantor
  - 8) Disarankan menyediakan *Trolley* untuk memudahkan kegiatan pemindahan barang berat atau dimensi besar
- e. Perlengkapan Sales (disediakan oleh Cabang Utama/Cabang JNE tempat pendaftaran)**
- 1) Papan Merk berupa neon box ukuran P.90 x T.60 (cm)
  - 2) Fascia Sign berupa spanduk ukuran minimal P.300 x T.90 (cm)
  - 3) Backdrop logo JNE timbul ukuran Tinggi 60 x Panjang 120 (cm)
  - 4) Poster (*Dangerous Goods*, Syarat-Syarat Pengiriman, Asuransi dan SIJPT)
  - 5) Seragam karyawan Sales Counter mitra JNE minimal sebanyak 2 (dua) buah
  - 6) *Standard Operating Procedure* (SOP) Sales Counter

- 7) Plastik flyer kiriman bening sebanyak 100 (seratus) lembar
- 8) Plastik flyer kiriman merah sebanyak 100 (seratus) lembar
- 9) Formulir
  - a) Bukti Pemeriksaan Isi Kiriman (BPIK) sebanyak 2 (dua) buku
  - b) Berita Acara Serah Terima Kendaraan (BASTK) sebanyak 1 (satu) buku
  - c) Pernyataan Isi Kiriman sebanyak 1 (satu) buku
  - d) Pembatalan kiriman sebanyak 1 (satu) buku
  - e) Penolakan Asuransi/Packing Kayu sebanyak 1 (satu) buku
  - f) Bukti Setoran Biaya Kirim Agen
  - g) Bukti Tanda Terima Pembayaran (Kwitansi) sebanyak 1 (satu) buku
- 10) Stiker Marking & Label Layanan
  - a) Super Speed sebanyak 50 (lima puluh) lembar
  - b) YES sebanyak 100 (seratus) lembar
  - c) Orientation (This Side Up) sebanyak 100 (seratus) lembar
  - d) Fragile sebanyak 100 (seratus) lembar
  - e) Food Stuff sebanyak 100 (seratus) lembar
  - f) Label House (Koli) sebanyak 100 (seratus) lembar

**f. Syarat Penjualan**

Masa percobaan diberikan selama 3 (tiga) bulan sejak awal beroperasi dengan penilaian:

- 1) Akumulasi target penjualan

- a) KCU Grade A : Rp50.000.000,-. (lima puluh juta rupiah)
  - b) KCU Grade B dan C : Rp10.000.000,-. (sepuluh juta rupiah)
  - c) KCU Grade D dan E : Rp2.000.000,-. (dua juta rupiah)
- 2) Menjalankan *Standar Operating Procedure (SOP)* dengan baik dan benar

**g. Syarat Lainnya**

- 1) Pemohon wajib mengikuti proses interview yang dilakukan oleh Sales Retail pada saat pengembalian berkas persyaratan
- 2) Setelah mendapatkan persetujuan pembukaan keagenan, pemilik/penanggung jawab Sales Counter dan calon petugas wajib mengikuti pelatihan yang diadakan oleh JNE sebagai berikut:
  - a) Pelatihan *Front Line Development Program (FLDP)* selama 1 (satu) hari
  - b) Praktek Kerja Lapangan (*On Job Training*) di Sales Counter milik Cabang Utama/Cabang yang ditunjuk dengan proses pendampingan selama 2 (dua) hari
- 3) Kewajiban Perpajakan
  - a) Mematuhi peraturan dan ketentuan pajak yang berlaku dan membuat laporan pajak tahunan perorangan dan/atau badan usaha berbadan hukum dan memberikan salinan (*copy*) dokumen pelaporan/tanda terima lapor pajak dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) kepada JNE

- b) Menanggung biaya pajak reklame yang timbul atas papan nama Sales Counter sesuai dengan ketentuan dan tarif pajak yang berlaku
- 4) Maksimal kepemilikan untuk 1 (satu) nama pemilik atau badan usaha adalah 2 (dua) titik Sales Counter
- 5) Persyaratan pengajuan penambahan lokasi Sales Counter
  - a) Telah beroperasi minimal 2 (dua) tahun
  - b) Telah mencapai angka penjualan rata-rata minimal Rp150.000.000,- (seratus lima puluh juta rupiah)/bulan selama periode 1 (satu) tahun
  - c) Tidak memiliki catatan khusus/pelanggaran
- 6) Kepemilikan dengan status bukan badan usaha yang berbadan hukum (perorangan), apabila nilai penjualan rata-rata telah mencapai Rp50.000.000,- (lima puluh juta rupiah) per bulan selama periode 1 (satu) tahun, maka DISARANKAN untuk meningkatkan legalitas menjadi badan usaha yang berbadan hokum
- 7) Melakukan setoran hasil penjualan setelah dipotong komisi maksimal H+1 secara tunai atau transfer sesuai dengan laporan penjualan harian
- 8) Sumber Daya Manusia
  - a) Pria/Wanita usia minimal 18 tahun
  - b) Pendidikan minimal SMU atau sederajat
  - c) Sehat Jasmani dan Rohani

- d) Mampu mengoperasikan Komputer dan MS Office
- e) Berpenampilan menarik, energik dan ceria
- f) Memiliki kemampuan komunikasi yang baik
- g) Memiliki SIM C untuk petugas yang mengoperasikan kendaraan roda 2 (dua) dan minimal SIM A untuk kendaraan roda 4 (empat)
- h) Memiliki nilai dasar jujur, disiplin, tanggung jawab dan visioner

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Prama Presta Kusumah sebagai Agen JNE Linggajaya, terkait syarat-syarat yang paling utama menjadi agen yaitu:<sup>7</sup>

“Harus mempunyai badan usaha berbentuk PT atau CV. Karena sistem yang digunakan oleh JNE pada saat itu, kerjasama antara perusahaan yaitu antara CV saya dengan CV dari PT Tiki JNE. Karena pada saat mengajukan menjadi mitra agen syarat yang diperlukan sangat banyak, salah satunya harus mempunyai CV, termasuk surat-surat perusahaan lengkap seperti SIUP, TDP, surat izin perusahaan seperti surat izin dari lokasi setempat, misalnya jika saya ingin membuka lokasi di suatu tempat harus meminta surat izin dari kelurahan, kemudian meminta izin dari RT/RW, dan harus didaftarkan terlebih dahulu CV tersebut untuk membayarkan pajak, karena setiap komisi yang saya terima itu saya bayarkan untuk pajak, untuk CV hanya 2% dari total komisi yang saya terima, pada dasarnya saya harus mendaftarkan terlebih dahulu untuk bisa membayar pajak. Untuk pembayaran pajaknya itu diurus oleh pihak JNE. Kemudian syarat-syarat yang lainnya saya harus mempunyai SDM serta pengelolaan keuangan yang bagus, dalam arti semua uang yang saya dapat setiap harinya disini itu dikelola oleh saya sendiri, yang nantinya saya harus setorkan ke pusat. Jadi pihak JNE tetap harus menyeleksi orangnya apa dapat dipercaya atau tidak, ya allhamdulillah setelah saya diwawancara oleh JNE, saya dipercaya sebagai mitra. Syarat lainnya seperti lokasi, harus survey terlebih dahulu, namun nanti dilihat lagi apakah nanti bersinggungan dengan kantor JNE lain atau tidak, ada syaratnya seperti misalnya JNE itu waktu saya mengajukan syaratnya harus berada 2 km dari JNE lainnya. Misalnya ada JNE

---

<sup>7</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Prama Presta Kusumah sebagai Agen JNE Linggajaya pada tanggal 12 Januari 2017, jam 18:08.

sekarang yang paling dekat itu ke padayungan, jadi antar agen JNE itu minimal jaraknya 2 km dari agen jne lainnya, itu merupakan syarat wajib karena semakin dekat agen persaingannya semakin ketat sehingga dikhawatirkan timbul rasa tidak enak sesama agen, yang nantinya konsumen terbagi sehingga agen yang lainnya merasa terpotong gitu. Sistem pembayaran yaitu deposit sama untuk pembuatan plang neon box hanya Rp.2.800.000, karena untuk pembuatan neon box itu Rp.1.200.000 sisanya untuk deposit sekitar Rp.1.600.000, kalau semakin kesini depositnya semakin besar. Tapi untuk peralatan kantor, computer dll dan SDM pegawai pihak agen yang menyediakan, bukan pusat tapi diseleksi oleh pusat, jadi kita menyediakan nanti ada tes lagi seperti training di pusat apakah lulus atau tidak. Karena ada standar operasionalnya, seperti cara melayani terutama melayani pelanggan, cara complain, cara menangani paket, kesulitan tes itu dalam membaca alamat, terkadang membaca alamat seluruh Indonesia sangat sulit, cara pengisian resi juga dites, semua sedetail-detailnya di tes, sampai ke berbagai cara serta tata cara volumetric jika ada kirimannya berbentuk pesan tapi kiloannya kecil itu harus di volum ataukah tidak perlu di volum. Tergantung tujuan. Karena tujuannya banyak seluruh Indonesia jadi penghafalannya juga banyak. Semua pegawai saya terlebih dahulu melakukan training. Jika tidak lulus tidak diperbolehkan atau tidak direkomendasikan oleh pusat. Total keseluruhan untuk pembuatan jika dengan biaya sewa, ditambah uang modal pertama mungkin sekitar 40-50 juta, namun itu pun tergantung konsumennya”.

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa memang syarat untuk menjadi agen utamanya harus badan usaha. Dalam hal ini, Bapak Prama Presta Kusumah mempunyai badan usaha yaitu CV. CV (*Commanditaire Vennotschap*) adalah persekutuan firma, tetapi di dalam persekutuan komanditer terdapat satu atau lebih sekutu komanditer atau sekutu pasif (*stille vennoten*).<sup>8</sup> Oleh karena itu syarat-syarat yang dipaparkan oleh Bapak Prama Presta Kusumah pada dasarnya tidak jauh berbeda dari syarat-syarat keagenan oleh PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir.

---

<sup>8</sup> Ridwan Khairandy, *Op.Cit*, hlm.57.

Namun syarat-syarat keagenan yang tercantum dalam website resmi JNE telah mengalami perubahan, tetapi hal tersebut tidak mempengaruhi keadaan hukum agen yang dulu, seperti yang dialami oleh Agen Bapak Prama Presta Kusumah, menurutnya mengenai perubahan syarat-syarat keagenan tidak ada masalah atau dampak apapun baginya, karena agen yang dulu tidak harus melengkapi atau menambah persyaratan yang baru, begitu pula mengenai syarat administrasi (khusus) yang disebutkan dalam persyaratan yang baru yaitu mengenai badan usaha yang berbadan hukum. Karena pada saat dulu Bapak Prama Presta Kusumah memiliki badan usaha yaitu CV dan hal tersebut tidak berpengaruh apapun terhadap CVnya. Pelaksanaan persyaratan keagenan sebagai mitra agen JNE merupakan salah satu dari kewajiban yang dimiliki oleh Agen, sesuai dengan Pasal 6 perjanjian kerja sama keagenan antara PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir dengan Prama Presta Kusumah No.264/DIV-REG JABAR/BDO/X/2016 tentang Hak dan Kewajiban.

### **3. Hak dan Kewajiban Para Pihak**

Hal penting terkait hubungan antara prinsipal dan agen adalah menyangkut hak dan kewajiban masing-masing pihak. Apa yang menjadi hak dan kewajiban prinsipal maupun agen sangat bergantung pada jenis pedagang perantara masing-masing dan perjanjian di antara kedua pihak.<sup>9</sup> Hak dan kewajiban para pihak telah dituangkan dalam ketentuan-ketentuan

---

<sup>9</sup> Agus Sardjono *et al*, 2014, *Pengantar Hukum Dagang*, Jakarta, PT RajaGrafindo Persada, hlm.119.



perjanjian keagenan untuk melakukan pekerjaan, khususnya pekerjaan yang berkaitan dengan keagenan itu. Dalam Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor: 11/M-Dag/Per/3/2006 tentang Ketentuan dan Tata Cara Penerbitan Surat Tanda Pendaftaran Agen atau Distributor Barang dan/atau Jasa, sangat sedikit mengatur mengenai hak dan kewajiban para pihak. Dalam perjanjian keagenan ini para pihak senantiasa dituntut untuk mentaati dan memperhatikan hak dan kewajibannya selama pekerjaan keagenan berlangsung, agar para pihak memperoleh apa yang akan menjadi haknya dengan baik.

Hak dan kewajiban para pihak telah diatur dalam Pasal 6 ayat (1) dan (2) pada Surat Perjanjian Kerjasama Keagenan antara PT.TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Dengan Prama Presta Kusumah No.264/DIV-REG JABAR/BDO/X/2016 antara lain sebagai berikut:<sup>10</sup>

a. Hak dan kewajiban Pihak Pertama (Prinsipal)

- 1) Berhak melakukan pengawasan terhadap Pihak Kedua tentang pelaksanaan Pekerjaan sesuai dengan Perjanjian ini dan Pihak Pertama berhak setiap saat melakukan pengecekan tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan Pekerjaan yang dimaksud.
- 2) Berhak memberikan arahan atas hal-hal yang berkaitan dengan keagenan demi kelancaran Perjanjian ini.

---

<sup>10</sup> Lampiran Perjanjian Kerja Sama Keagenan Antara PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Dengan Prama Presta Kusumah No.263/DIV-REG JABAR/BDO/X/2016

- 3) Pihak Pertama berhak membuka Agen Penjualan bukan berdasarkan jarak antar Agen Penjualan, dengan ketentuan bahwa apabila Agen Penjualan yang akan dibuka berjarak kurang dari 1 (satu) kilometer dari Agen Penjualan yang telah ada maka, Pihak Pertama memberikan kesempatan pertama kepada Pihak Kedua yang berdasarkan penilaian mutlak dari Pihak Pertama memenuhi persyaratan untuk membuka Agen Penjualan tersebut.
- 4) Pihak Pertama berhak menunjuk dirinya sendiri atau pihak lain untuk bertindak sebagai Agen Penjualan apabila dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kalender terhitung sejak tanggal pemberitahuan dari Pihak Pertama sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) c, Pihak Kedua tidak memberikan tanggapan secara tertulis.
- 5) Berhak menentukan lokasi *Gerai/Sales Counter* sesuai pertimbangan Pihak Pertama.
- 6) Berkewajiban memberikan Komisi Penjualan (*Sales Commission*) kepada Pihak Kedua sesuai dengan Pasal 12 Perjanjian ini.
- 7) Berkewajiban menyediakan perlengkapan pengiriman, yaitu Blanko Resi, Daftar Tarif (*Published Rate*), dan Amplop Plastik (*Flyer*), baik yang diberikan secara gratis maupun yang akan dipungut bayaran oleh Pihak Pertama.

- 8) Berkewajiban melakukan Pengambilan barang/dokumen dari *customer/pelanggan* di Gerai/*Sales Counter* Pihak kedua (*Pick Up*).
  - 9) Pihak Pertama berkewajiban mengirimkan barang/dokumen tersebut ke tempat tujuan secara aman dan dengan berbagai moda transportasi dan kecepatan sesuai jenis produk dan ketersediaannya.
  - 10) Berkewajiban untuk memungut Pajak Komisi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Hak dan kewajiban Pihak Kedua (Agen):
- 1) Berhak mendapatkan Komisi Penjualan (*Sales Commission*) dari Pihak Pertama sesuai dengan Pasal 12 Perjanjian ini.
  - 2) Berkewajiban mengawasi setiap karyawan *Gerai/Sales Counter* demi terciptanya peningkatan mutu kerja yang baik.
  - 3) Berkewajiban menerima dan mentaati Standar Operasi dan Prosedur (SOP), Surat Edaran (SE), dan Surat Keputusan (SK) yang berisikan aturan dan ketentuan dalam bidang operasional, administrasi, pelayanan, keuangan, marketing, sales, dan lainnya yang terkait dalam penyelenggaraan jasa Kiriman Express dan Produk Trucking Regular.
  - 4) Berkewajiban membayar Pajak Komisi yang diterimanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- 5) Berkewajiban membayar pajak reklame atas papan reklame, signboard dan sarana promosi lain yang digunakan oleh Pihak Kedua sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 6) Berkewajiban menjaga citra dan nama baik Pihak Pertama di mata masyarakat dan pelanggan.
- 7) Berkewajiban memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasi dan Prosedur (SOP). Pelayanan yang tidak memuaskan *customer*/pelanggan akan menyebabkan diputusnya Perjanjian ini secara sepihak oleh Pihak Pertama, setelah sebelumnya Pihak Pertama memberikan 2 (dua) kali surat peringatan kepada Pihak Kedua.
- 8) Berkewajiban menyediakan minimal 1 (satu) alat komunikasi berupa *line telephone*, telepon selular, dan *email* untuk melayani permintaan Pengambilan kiriman dari *customer*/pelanggan serta sebagai sarana komunikasi dengan Pihak Pertama.
- 9) Berkewajiban melaksanakan persyaratan kemitraan sales counter yang berlaku sebagaimana yang ditentukan Pihak Pertama.
- 10) Berkewajiban memberitahukan secara tertulis kepada Pihak Pertama apabila terjadi perubahan/pemindahan alamat atau lokasi Gerai/*Sales Counter* minimal 2 (dua) bulan sebelum dilakukannya perubahan/pemindahan Gerai/*Sales Counter*.

- 11) Berkewajiban memperoleh izin tertulis dari Pihak Pertama apabila terjadi perubahan/pemindahan alamat atau lokasi *Gerai/Sales Counter*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Prama Presta Kusumah sebagai Agen JNE Linggajaya, mengenai hak dan kewajibannya yaitu:<sup>11</sup>

“Mengenai hak dan kewajiban saya sebagai Agen, saya mempunyai hak dari segi pendapatan yaitu mendapat komisi lebih jika saya mencapai target per setengah bulannya. Karena ada peraturan seperti targetnya itu hanya Rp.3jt/bulan jadi 1,5juta/setengah bulan. Jadi jika saya mencapai target itu berarti saya mendapat tambahan 5% dari total kiriman regular setelah diakumulasikan per/2 minggu sekali. Kemudian hak saya dari segi logistik, saya mendapatkan catrid, kertas, flyer (plastic utk bungkus paket), stiker, dan ateka-ateka lainnya. Apabila tahun baru saya pun mendapatkan kalender. Dan baju JNE hanya memang tidak diberikan semua misalnya ada pegawai 5 tapi yang diberikan hanya 2 sisanya harus beli, karena ada aturan jumlah maksimal oleh karena itu sisanya harus beli. Kemudian untuk kewajiban agen, saya harus membayar tepat waktu, dan harus mempunyai basic penanganan complain yang baik kepada konsumen, pada dasarnya agen itu tidak menerima complain konsumen karena semua itu harusnya ditangani langsung oleh customer service pusat. Namun terkadang seorang konsumen tidak ingin complain ke tempat lain, melainkan langsung ke tempat pengirim. Oleh karena itu, saya harus mempunyai basic cara menangani complain, supaya saya bisa menenangkan konsumen apabila terjadi complain. Namun berbeda halnya apabila sudah terjadi hard complain, seperti marah-marah baru kita alihkan ke Customer Service pusat. Komisi yang saya dapat dari perharinya itu ada 4 macam layanan paket yaitu yes, regular, OK, GTR/tracking, untuk yes dan regular itu saya dapat 20% dari total penjualan perhari, untuk OK saya dapat 15% dari total penjualan perhari, dan untuk GTR/tracking saya dapat 10% dari total penjualan perhari. Untuk regular dan yes saya mendapat tambahan 5% jika saya mencapai target tadi. Nanti per 2minggu sekali disetorkan langsung ke rekening saya, jadi tidak dipotongkan langsung, sedangkan yang perhari itu langsung dipotongkan jadi saya nyetor ke pusat hanya sisanya setelah dipotongkan komisi. Keuntungannya bisa dikatakan lumayan karena bisa bayar pegawai, cukuplah.”

---

<sup>11</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Prama Presta Kusumah sebagai Agen JNE Linggajaya pada tanggal 12 Januari 2017, jam 18:08

Dengan adanya klausula mengenai hak dan kewajiban para pihak yang diatur dalam perjanjian tersebut, maka para pihak harus melaksanakan isi perjanjian sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan. Sejauh ini pelaksanaan perjanjian kerjasama keagenan tersebut telah berjalan sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan. Berdasarkan isi perjanjian mengenai hak dan kewajiban para pihak, agen hanya mempunyai 1 (satu) hak yaitu terkait mendapatkan Komisi Penjualan (*Sales Commission*) sesuai dengan Pasal 12 perjanjian tersebut. Sementara Pihak Pertama dalam perjanjian kerjasama keagenan tersebut berhak melakukan pengawasan serta pengecekan tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan perjanjian. Hal tersebut berarti agen tidak mempunyai kebebasan atas pekerjaannya karena kewajiban yang dibebankan kepadanya sehingga agen dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama prinsipal. Dengan kata lain dalam perjanjian yang dibuat oleh para pihak tidak adanya kesetaraan atau kesejajaran antara prinsipal dan agen. Bahkan sanksi terkait salah satu kewajiban dari agen yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasi dan Prosedur (SOP), apabila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan pun cukup berat yaitu akan menyebabkan diputusnya Perjanjian secara sepihak oleh Pihak Pertama.

#### **4. Pemutusan Perjanjian Kerja Sama serta sanksi-sanksi dalam Perjanjian Keagenan**

Dalam melaksanakan pekerjaan kemungkinan dapat timbul halangan yang mengakibatkan para pihak tidak dapat melaksanakan isi dari

perjanjian. Sebenarnya di dalam isi perjanjian selalu ditekankan mengenai sanksi atau denda yang akan dikenakan apabila terjadi pelanggaran perjanjian. Dan juga ketentuan mengenai pemutusan perjanjian kerja sama. Berdasarkan Pasal 16 Perjanjian Kerjasama Keagenan antara PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Dengan Prama Presta Kusumah No.264/DIV-REG JABAR/BDO/X/2016, mengatur mengenai sanksi-sanksi yaitu sanksi-sanksi yang diberikan oleh Pihak Pertama dalam perjanjian ini dapat berupa surat teguran hingga pemutusan hubungan kerjasama sesuai dengan berat tingkat kesalahan yang dilakukan oleh Pihak Kedua, yaitu sebagai berikut:

- a. Teguran Lisan;
- b. Teguran dan/atau pemberitahuan teguran secara tertulis;
- c. Surat Peringatan I;
- d. Surat Peringatan II;
- e. Pemutusan hubungan kerjasama sepihak dengan pemberitahuan tertulis.

Sanksi tersebut diatas diberikan Pihak Pertama kepada Pihak Kedua atas kesalahan/kelalaian/pelanggaran sebagai berikut:

- a. Tidak dapat memenuhi kewajibannya sebagaimana yang diatur dalam Perjanjian, khususnya pada Pasal 6 ayat (2) dan Pasal 8 Perjanjian.
- b. Membuat /mengedarkan alat-alat promosi yang tidak standar tanpa izin dari Pihak Pertama.
- c. Tidak melakukan penyeteroran kiriman dari hasil penjualan secara harian

- d. Melakukan penambahan harga jual yang telah ditetapkan dan disahkan oleh Pihak Pertama;
- e. Target Penjualan tidak tercapai;
- f. Kelalaian/pelanggaran/penyimpangan terhadap Standar Operasi dan Prosedur (SOP);
- g. Pelayanan yang tidak baik yang mengakibatkan keluhan dari *customer*/pelanggan.
- h. Melampirkan/menyisipkan alat-alat promosi pada barang kiriman *customer*/pelanggan untuk kepentingan Pihak Kedua atau pihak manapun tanpa persetujuan tertulis dari Pihak Pertama.

Namun Pihak Pertama dapat langsung melakukan sanksi pemutusan Perjanjian kepada Pihak Kedua atas kelalaian/ pelanggaran/ penyimpangan sebagai berikut:

- a. Melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam bidang usaha yang sejenis dengan usaha Pihak Pertama;
- b. Mengalihkan/menyerahkan Blanko Resi pengiriman/barang kiriman kepada pihak lain;
- c. Menyalahgunakan penggunaan Resi Pengiriman (*Consignment Note Manual*) dan Resi Pengiriman Elektronik (*E-Connote*);
- d. Pelanggaran/penyimpangan Standar Operasi dan Prosedur (SOP) yang berakibat kerugian atas citra dan nama baik Pihak Pertama;
- e. Pelanggaran/penyimpangan Standar Operasi dan Prosedur (SOP) yang dapat menimbulkan: korban jiwa, cacat fisik seseorang, gangguan



teknis/kelancaran armada transportasi, yang mengakibatkan pencemaran nama baik Pihak Pertama;

- f. Pelanggaran/penyimpangan terhadap ketentuan dan peraturan yang dikeluarkan oleh Pemerintah termasuk dalam hal ini kiriman yang terlarang dan/atau termasuk Kiriman Berbahaya (*Dangerous Goods*).

Berdasarkan Pasal 18 Perjanjian Kerjasama Keagenan antara PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Dengan Prama Presta Kusumah No.264/DIV-REG JABAR/BDO/X/2016, mengatur mengenai pemutusan perjanjian kerja sama yaitu:<sup>12</sup>

- a. Perjanjian ini dapat diputuskan secara sepihak dengan ketentuan sebagai berikut:
  - 1) Pihak Pertama dapat memutuskan Perjanjian secara sepihak sebelum jangka waktu Perjanjian berakhir apabila Pihak Kedua terbukti telah melakukan pelanggaran seperti yang di atur dalam Pasal 8, 9 dan 15 Perjanjian ini.
  - 2) Para Pihak dapat memutuskan Perjanjian kerja sama ini secara sepihak sebelum jangka waktu perjanjian berakhir apabila salah satu pihak telah dirugikan baik secara moril maupun materiil akibat tindakan salah satu pihak yang tidak jujur/tidak bertanggungjawab.
- b. Dalam hal terjadinya pemutusan Perjanjian, Pihak Kedua harus menyerahkan kembali kepada Pihak Pertama sarana serta perlengkapan

---

<sup>12</sup> Lampiran Perjanjian Kerja Sama Keagenan Antara PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Dengan Prama Presta Kusumah No.263/DIV-REG JABAR/BDO/X/2016

penjualan milik Pihak Pertama, antara lain; Resi Pengiriman (*Consignment Note Manual*), barang-barang promosi (*signboard*, spanduk, dan lain-lain), atribusi yang terdapat merek dan/atau logo Pihak Pertama, Daftar Tarif (*Published Rate*) dan lain-lainnya sebagaimana yang diterima dari Pihak Pertama yang belum terpakai.

- c. Sebagaimana yang diatur dalam Pasal 18 ayat (1) di atas, apabila terjadi pemutusan Perjanjian oleh Pihak Pertama kepada Pihak Kedua secara sepihak yang dikarenakan sebab/akibat sebagaimana diatur dalam Pasal 16 ayat (5) maka Pihak Kedua wajib menyerahkan kembali sarana promosi dan perlengkapan-perengkapan atau atribut yang berhubungan dengan Pihak Pertama.
- d. Pemutusan Perjanjian sebagaimana yang diatur dalam ayat (1) dan (2) Pasal ini tidak menghapuskan hak dan kewajiban Para Pihak yang belum diselesaikan, Para Pihak wajib menyelesaikan hak dan kewajiban tersebut terhitung 7 (tujuh) hari kerja setelah tanggal pemutusan.
- e. Dalam pemutusan Perjanjian, para Pihak secara tegas setuju untuk melepaskan/mengesampingkan ketentuan Pasal 1266 dan 1267 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Indonesia sepanjang yang mengatur mengenai tata cara pemutusan Perjanjian, sehingga mengenai pengakhiran/pemutusan Perjanjian tidak diperlukan Putusan Pengadilan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Prama Presta Kusumah sebagai Agen JNE Linggajaya terkait pemutusan perjanjian, yaitu:<sup>13</sup>

“Saya tidak banyak tahu informasi mengenai pemutusan tetapi setahu saya pemutusan jarang sekali terjadi jika tidak didasari pada kecurangan, atau tidak mengikuti standar SOP, misalnya mengenai price karena seluruh tasikmalaya itu sama, hanya ada beberapa agen yang melakukan kesalahan namun belum pernah diputus tapi hanya ditegur, misalnya ia melakukan kecurangan mengenai biaya lebih untuk konsumen yang ditagihkan ke konsumen yaitu misal seharusnya 9000, namun menagih pembayaran ppn 1% atau jadi 9100 itu tidak boleh, dalam arti 100nya nanti akan menjadi milik agen tersebut sepenuhnya. Jelas jika itu diakumulasikan akan mendapatkan hasil yang besar. Biasanya pemutusan itu dilakukan jika: 1. Adanya OTS pembayaran yang keterlaluannya jumlahnya besar kemudian orangnya tidak bisa dihubungi oleh karena itu biasanya pihak pusat itu menggantikan agen tersebut dengan yang berminat lainnya. Misalkan ada A punya agen kemudian B mau mengajukan agen karena A dalam hal ini sedang bermasalah dengan keuangannya atau pembayarannya jelek, lalu B ini dianjurkan untuk membeli agen A tersebut, jadi tidak ada pemutusan hanya saja di pindahtanggankan. Untuk adanya pemutusan pun akan lama prosesnya. Pemutusan itu jarang terjadi secara formal. Hanya Rata-rata dipindahtanggankan. Jadi Pihak sales JNE itu mencari pembeli untuk agen yang sedang berkasus. Biasanya dari kelakuan agennya misalnya mengantar paket sendiri. Dan apabila agen mempunyai kerjasama dengan perusahaan lain dengan usaha atau jasa yang sejenis itu tidak diperbolehkan.”

Dapat disimpulkan, bahwa terjadinya pemutusan perjanjian sepihak itu tidak begitu saja dapat dilakukan, karena ada tahapan-tahapan yang harus dilakukan agar dapat terjadi suatu pemutusan perjanjian sepihak. Tahapan-tahapan tersebut sudah diatur dalam surat perjanjian kerjasama keagenan antara PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir dengan Agen Prama Presta Kusumah tersebut. Dan pada dasarnya suatu pemutusan perjanjian sepihak barulah dapat terjadi apabila terdapat suatu unsur kelalaian, pelanggaran dan penyimpangan. Namun

---

<sup>13</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Prama Presta Kusumah sebagai Agen JNE Linggajaya pada tanggal 12 Januari 2017, jam 18:08.

untuk terjadinya pemutusan perjanjian tersebut haruslah dapat dibuktikan secara nyata bentuk kesalahan yang dilakukan oleh pihak yang akan diputusnya.

#### **B. Perlindungan Hukum Bagi Agen Jika Terjadi Kerusakan Dalam Pengiriman Barang**

Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang, tidak selamanya berjalan dengan lancar. Adakalanya pihak-pihak tersebut tidak melaksanakan isi dari perjanjian atau wanprestasi baik yang dilakukan secara sengaja dan/atau kelalaian maupun karena keadaan memaksa dari pengangkut. Pelaku usaha berkewajiban untuk mengirimkan barang dan bertanggung jawab terhadap barang yang terlambat, rusak, atau hilang yang disebabkan oleh kelalaian. Perlindungan hukum bagi agen jika terjadi kerusakan dalam pengiriman barang apabila ditinjau dari adanya klausula yang tercantum dalam perjanjian kerjasama keagenan antara PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir dengan Prama Presta Kusumah No.264/DIV-REG JABAR/BDO/X/2016 tentang Maksud dan Tujuan Perjanjian tersebut yaitu,<sup>14</sup> mengembangkan usaha di bidang jasa kiriman ekspres di wilayah Tasikmalaya, dan memberikan pelayanan jasa penerimaan dan pengambilan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Pihak Pertama. Dalam hal ini berarti Agen tidak langsung melakukan pengiriman barang akan tetapi hanya melakukan pelayanan penerimaan dan pengambilan barang. Hal tersebut diperkuat dengan adanya Pasal 8 ayat (4)

---

<sup>14</sup> Lampiran Perjanjian Kerja Sama Keagenan Antara PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir dengan Prama Presta Kusumah No.263/DIV-REG JABAR/BDO/X/2016

dikatakan bahwa selama terikat dalam perjanjian ini Pihak Kedua wajib mengirimkan kiriman barang/dokumen yang diterima dari *customer/* pelanggan hanya melalui Pihak Pertama.

Namun hal tersebut bukan berarti bahwa apabila terjadi kerusakan dalam pengiriman barang yang bertanggungjawab hanyalah Pihak Pertama. Karena berdasarkan Pasal 8 ayat (2) tentang Prosedur Penjualan dalam perjanjian kerja sama keagenan antara PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir dengan Prama Presta Kusumah disebutkan bahwa Pihak kedua (Agen) dalam menjalankan penjualan wajib mengikuti seluruh Standar Operasi dan Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan Pihak Pertama. Apabila Pihak Kedua tidak menjalankan Standar Operasi dan Prosedur (SOP) maka segala kerugian dan tuntutan *customer/pelanggan* yang ditimbulkan atas kelalaian tersebut menjadi tanggung jawab Pihak Kedua. Kemudian dalam Pasal 11 ayat (2) tentang Layanan Purna Jual dikatakan bahwa Pihak Kedua akan bertanggung jawab atas keluhan atau *claim*, kehilangan atau kerusakan yang diakibatkan kesalahan/kelalaian Pihak Kedua dan karyawannya selama kiriman berada di tangan Pihak Kedua. Bahkan dalam Pasal 21 tentang Jaminan Hukum dikatakan bahwa Pihak Kedua menjamin dan membebaskan Pihak Pertama dari segala tuntutan atau gugatan hukum yang timbul dari *customer/pelanggan* yang diakibatkan oleh tindakan yang dilakukan oleh Pihak Kedua di luar ketentuan yang telah disepakati dalam perjanjian ini, sehingga tindakan tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pihak Kedua.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Prama Presta Kusumah, beliau mengatakan bahwa:

“Pada dasarnya Agen hanya menerima barang, mengenai pertanggungjawaban kerusakan barang setelah meninggalkan Agen, setelah dilakukan pick up oleh pihak pusat berarti menjadi tanggung jawab kantor pusat. Karena prosedurnya yaitu, pertama itu penerimaan barang dari konsumen, nanti setelah dilakukan pick up oleh pusat selanjutnya diberikan receiving, receiving itu dalam arti bukti penerimaan barang oleh kantor pusat. Apabila terjadi kehilangan barang, maka data tersebut dapat terlihat oleh pihak agen bahwa barang tersebut ada tetapi ke kantor pusat itu tidak masuk atau belum ada receiving dalam arti barang yang diambil oleh pihak pusat dari agen itu tidak sampai ke kantor pusat, itu bisa kemungkinan yang pertama barang hilang di jalan, kedua resinya hilang atau tertukar dll. Dan ketika hal tersebut terjadi pun harus melalui proses investigasi terlebih dahulu. Setelah itu jika memang terbukti terjadi kesalahan pada pihak agennya maka yang bertanggungjawab adalah pihak agen dan begitupun sebaliknya jika terjadi kesalahan dari pusat maka yang bertanggungjawab adalah pusat. Tetapi apabila barang sudah berangkat dari kantor pusat, receiving sudah ada, barang sudah berangkat ke kota tujuan tetapi terjadi kehilangan atau keterlambatan itu menjadi tanggungjawab dari pusat. Karena saya sebagai Agen apabila terbukti bersalah karena kelalaian saya menjadikan barang mengalami kerusakan atau kehilangan dan apabila itu memang salah saya, saya pasti akan bertanggungjawab.”<sup>15</sup>

Namun jika ditinjau lebih jauh, secara tidak langsung pihak yang terlibat dalam hal ini adalah pengirim atau konsumen, Agen dan PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir. Pengirim atau Konsumen sebagai pihak yang mempunyai kepentingan untuk mengirimkan barang menggunakan jasa pengiriman JNE. Agen sebagai pihak perantara yang melakukan pelayanan penerimaan dan pengambilan barang dari konsumen/pelanggan. Sementara PT.Tiki Jalur

---

<sup>15</sup>Hasil Wawancara dengan Bapak Prama Presta Kusumah sebagai Agen JNE Linggajaya pada tanggal 15Maret 2017, jam 09.00.

Nugraha Ekakurir sebagai pihak yang melakukan pelayanan pengiriman barang tersebut. Pada dasarnya saat konsumen menyerahkan barang/dokumen untuk dikirim atau di transportasikan melalui jasa pengiriman JNE, para pelanggan dianggap telah menerima dan menyetujui persyaratan dan ketentuan standar yang ditetapkan oleh JNE, mengenai persyaratan pengangkutan atau pengiriman yang selanjutnya disebut SSP (syarat-syarat standar pengiriman), perjanjian seperti ini disebut dengan perjanjian baku. Munir Fuady mengartikan perjanjian baku adalah:<sup>16</sup>

“Suatu kontrak tertulis yang dibuat hanya oleh salah satu pihak dalam kontrak tersebut, bahkan sering kali tersebut sudah tercetak (*boilerplate*) dalam bentuk formulir-formulir tertentu oleh salah satu pihak, yang dalam hal ini ketika kontrak tersebut ditandatangani umumnya para pihak hanya mengisikan data-data informatif tertentu saja dengan sedikit atau tanpa perubahan dalam klausul-klausulnya, di mana pihak lain dalam kontrak tersebut tidak mempunyai kesempatan untuk menegosiasi atau mengubah klausul-klausul yang sudah dibuat oleh salah satu pihak tersebut, sehingga biasanya kontrak baku sangat berat sebelah.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Prama Presta Kusumah mengenai hal tersebut, beliau mengatakan bahwa:<sup>17</sup>

“Pada saat ada pengirim datang ke Agen, kami pihak agen menyediakan berkas yang sudah di print sekitar 6 lembar, dan di lembar ke 2 itu diatur mengenai syarat-syarat pengiriman, dalam arti apabila konsumen menerima resi itu berarti konsumen menyetujui syarat-syarat pengiriman, syarat-syarat pengiriman ini menjelaskan ketentuan pengiriman seperti tata cara pengiriman, kemudian JNE berhak memeriksa kirimannya, lalu ada juga aturan mengenai larangan kiriman, jaminan kepemilikan pengiriman, kemudian dijelaskan juga apabila terjadi kehilangan atau kerusakan ganti ruginya seperti apa, dan tata cara claimnya seperti apa. Bahkan tak hanya itu JNE mempunyai

---

<sup>16</sup> Salim H.S, Erlies Septianan nurbani, 2014, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat Di Indonesia: Buku Kedua*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm. 99.

<sup>17</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Prama Presta Kusumah sebagai Agen JNE Linggajaya pada tanggal 15 Maret 2017, jam 09.00.

kriteria barang yang menggunakan asuransi, barang tersebut yaitu kiriman yang sifatnya berharga seperti surat-surat berharga, yaitu surat tanah, surat kontrak, surat-surat seperti KTP, STNK, SIM, BPKB, surat-surat berharga tersebut dikenakan biaya asuransi wajib hukumnya. Termasuk juga barang-barang elektronik wajib diasuransikan, namun ada tambahan packing kayu untuk barang-barang elektronik seperti HP, Laptop, Printer. Jadi perbedaannya apabila surat-surat berharga hanya cukup di asuransikan saja, tetapi apabila barang-barang elektronik wajib diasuransikan dan di tambah menggunakan packing kayu. Tidak hanya itu barang-barang yang sifatnya rentan hancur seperti kaca, figura yang ada kacanya pun sama harus diasuransikan. Namun ketentuan tersebut juga diserahkan lagi kepada konsumen, terutama untuk barang-barang elektronik yang menggunakan packing kayu apabila konsumennya bersedia ya lebih terjamin, tetapi apabila tidak berarti nanti konsumen tersebut harus menandatangani berkas penolakan menggunakan packing kayu, maka implikasinya dari adanya penandatanganan tersebut maka segala kerusakan itu tidak ditanggung oleh JNE melainkan menjadi tanggung jawab pengirim atau konsumen. Mengenai Asuransi tersebut, biaya preminya itu 0,2% dari nilai barang, tergantung harga barangnya namun ada tambahan biaya administrasinya sebesar Rp.5000.”

Dalam suatu keadaan dimana identitas prinsipal telah secara jelas diketahui pihak ketiga dan hal tersebut secara cukup diinformasikan oleh agen dan agen membuat kontrak dengan pihak ketiga sesuai dengan kewenangan yang diberikan prinsipal padanya atau prinsipal memberikan persetujuannya atas transaksi yang dibuat agen dengan pihak ketiga dan agen telah secara wajar sebagai agen dalam melaksanakan kontrak dengan pihak ketiga, maka kontrak tersebut akan mengikat baik prinsipal ataupun pihak ketiga atas kontrak yang dibuat oleh agen.<sup>18</sup> Berdasarkan hal tersebut sepanjang agen melakukan pekerjaan sesuai dengan batas kewenangan yang diberikan oleh pihak pertama, maka tanggungjawab seharusnya dibebankan pada pihak pertama.

---

<sup>18</sup> Budi Santoso, *Op.Cit*, hlm.58.



Oleh karena itu sebagai pihak yang mengusahakan proses pengiriman barang, PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan proses pengiriman dan menjaga keselamatan atas barang-barang yang akan dikirim. Sehingga jika dalam proses pengirimannya terjadi klaim atau tuntutan dari pihak pengirim barang yang di akibatkan oleh rusaknya atau hilangnya barang-barang milik konsumen/pengirim, maka pihak JNE harus bertanggungjawab kepada pihak konsumen/pengirim. Hal tersebut tidak begitu saja terjadi apabila PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir dapat membuktikan secara benar dan jelas bahwa kesalahan tersebut bukan kesalahan dari PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir melainkan akibat kelalaian dan kesalahan dari pihak pengirim barang atau karena terdapat keadaan memaksa (*force majeure*) yang mengakibatkan barang muatan tersebut tidak sampai di tangan pihak penerima barang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Prama Presta Kusumah, beliau memaparkan hal sebagai berikut:<sup>19</sup>

“Mengenai perlindungan hukum yang diberikan dari pihak pusat saya sebagai Agen tidak mengetahui seperti apa, tetapi saya rasa apabila memang Pihak Agen terbukti bersalah mungkin Pusat juga angkat tangan. Tetapi dengan berbagai karakter konsumen seperti ada konsumen yang memang masalah kecil dibesar-besarkan, ada pula yang santai-santai saja, mungkin apabila ada konsumen yang ingin menuntut ganti rugi mungkin pusat dapat memberikan bantuan dalam segi mediasi. Misalnya menyediakan pengacara dari kantor pusat namun biayanya ditanggung oleh agen. Karena apabila JNE pusat sendiri mempunyai banyak pengacara. Ya pastinya apabila ada konsumen yang sengaja mencari masalah untuk menggulingkan nama baik JNE pasti pihak Pusat pun akan membantu. Begitu pun mengenai masalah ganti rugi itu tergantung kepada konsumennya, pada umumnya ada yang

---

<sup>19</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Prama Presta Kusumah sebagai Agen JNE Linggajaya pada tanggal 15 Maret 2017, jam 09.00.

hanya meminta diganti dengan barang yang serupa, ada juga yang meminta diganti dengan uang, tetapi selama ini saya belum merasakan hal demikian terjadi kepada agen saya. Hanya saja kebanyakan meminta ganti rugi dengan uang, seperti diganti seharga barang yang telah rusak, atau hilang. Apabila memang nantinya terjadi keributan, nanti pihak agen mungkin akan di mediasi oleh pihak pusat secara kekeluargaan karena jarang sekali apabila langsung dibawa ke ranah hukum.”

Berdasarkan hal-hal tersebut dapat disimpulkan bahwa ketika terjadi kerusakan dalam pengiriman barang, Agen tidak langsung terlibat karena dalam hal ini Agen tidak melakukan pengiriman barang secara langsung akan tetapi hanya melakukan jasa penerimaan dan pengambilan barang yang selanjutnya Pihak Pusat yang melakukan pengiriman barang. Namun apabila barang mengalami kerusakan atau kehilangan pada saat berada di tangan pihak Agen maka agen sepenuhnya yang akan bertanggungjawab terhadap barang tersebut dengan memberikan ganti rugi sesuai dengan permintaan konsumen atau sesuai dengan barang yang telah rusak. Begitu pun sebaliknya apabila barang mengalami kerusakan atau kehilangan pada saat berada di tangan pihak pusat maka pihak pusat lah yang sepenuhnya akan bertanggungjawab. Terlepas dari hal tersebut pada dasarnya agen bertindak untuk dan atas nama prinsipal, maka prinsipal akan bertanggungjawab sepenuhnya terhadap segala tindakan yang dilakukan oleh agen sepanjang batas kewenangan yang diberikan kepadanya. Begitu pula dengan perlindungan hukum yang diberikan pihak pusat kepada agen apabila agen mengalami permasalahan dengan pihak pengirim, maka pihak pusat pun tentunya akan membantu dalam segi pendampingan hukum melalui mediasi secara kekeluargaan dan bisa saja menyediakan pengacara namun untuk biayanya tetap dibebankan kepada pihak

Agen. Namun tetap saja hal tersebut harus dapat dibuktikan oleh pihak yang dirugikan, sepanjang pihak yang dirugikan tidak dapat membuktikan bahwa pihak Agen yang bersalah, maka pihak Agen dapat dibebaskan dari tuntutan penggantian kerugian.