

ABSTRAK

Perkembangan kebutuhan masyarakat dalam dunia yang semakin modern menimbulkan semakin berkembang dan semakin maraknya pengangkutan barang dan pengiriman barang dari suatu tempat ke tempat yang lain yang membutuhkan kepraktisan, sehingga menyebabkan semakin banyaknya perusahaan penyediaan pengiriman barang baik swasta maupun pemerintah, salah satu perusahaan milik Swasta yaitu PT. TiKi JALUR NUGRAHA EKAKURIR yang selanjutnya disebut JNE. Dalam perjanjian pengiriman barang biasanya dibuat dalam bentuk perjanjian baku.

Perjanjian baku/kontrak baku adalah kontrak yang dibuat secara sepihak dalam format tertentu dan massal (banyak) oleh pihak yang mempunyai kedudukan dan posisi tawar-menawar yang lebih kuat, yang didalamnya memuat klausula-klausula (Pasal-Pasal) yang tidak dapat dirundingkan atau tidak mungkin diubah oleh pihak lainnya. Perjanjian baku dibuat karena dianggap memberikan kemudahan (kepraktisan) bagi pihak pengirim maupun pihak JNE, kepraktisan dalam waktu dan proses yang tidak lama.

Metode pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris, yaitu metode pendekatan yang mempergunakan data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari masyarakat/studi lapangan. Spesifikasi penelitian yang dilakukan adalah metode penelitian deskriptif analitis yaitu pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subjek/objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain).

Hasil penelitian menggambarkan bahwa SSP JNE atau sering disebut sebagai resi pengiriman JNE belum secara optimal memenuhi hak-hak dan penerapan klausula baku yang diatur dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan berdasarkan Prinsip-Prinsip Perjanjian.

Saran dari penulis adalah agar JNE memperbaiki pelayanan dalam hal pengiriman agar keterlambatan dalam pengiriman barang dapat diminimalkan sehingga pengirim JNE tidak selalu complain dan kualitas JNE dapat dipertahankan

Kata Kunci: *Perjanjian, Klausula Baku, Perlindungan Konsumen*