

YAYASAN PENDIDIKAN JAMBI
UNIVERSITAS BATANGHARI
FAKULTAS HUKUM



SKRIPSI

TANGGUNG JAWAB JASA PENGIRIMAN TERHADAP
BARANG PESANAN KONSUMEN
(STUDI KASUS PT. INDAH CARGO JAMBI)

*Disampaikan Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi*

Oleh

ANDRI AHMAD
NIM. 1700874201245

Tahun Akademik
2022/2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama Mahasiswa : Andri Ahmad
NIM : 1700874201245
Program Studi / Strata : Ilmu Hukum / S1
Bagian Kekhususan : Hukum Perdata

Judul Skripsi:

Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Terhadap Barang Pesanan Konsumen
(Studi Kasus PT. Indah Cargo Jambi)

Telah disetujui untuk diuji pada Sidang Skripsi Dihadapan Tim Penguji
Fakultas Hukum Universitas Batanghari

Jambi, 02 Maret 2022

Menyetujui :

Pembimbing Pertama,

(Dr. Supeno, S.H., M.H)

Pembimbing Kedua,

(Ahmad Zulfikar, S.H., M.H)

Ketua Bagian Hukum Perdata,

(Hj. Maryati, S.H., M.H)

HALAMAN PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Andri Ahmad
NIM : 1700874201245
Program Studi / Strata : Ilmu Hukum / S1
Bagian Kekhususan : Hukum Perdata

Judul Skripsi:

Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Terhadap Barang Pesanan Konsumen
(Studi Kasus PT. Indah Cargo Jambi)

Telah Berhasil Dipertahankan Dihadapan Sidang Skripsi Tim Penguji
Pada Hari Senin Tanggal 07 Bulan Maret Tahun 2022 Pukul 14.00 WIB
Di Ruang Ujian Skripsi Anwar Kertapati
Fakultas Hukum Universitas Batanghari

Disahkan oleh :

Pembimbing Pertama,

(Dr. Supeno, S.H.,M.H)

Ketua Bagian Hukum Perdata,

(Hj. Maryah, S.H.,M.H)

Pembimbing Kedua,

(Ahmad Zulikar, S.H., M.H)

Jambi, 07 Maret 2022
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Batanghari,

(Dr. M. Muslih, S.H., M.Hum)

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI


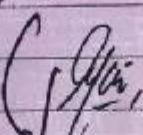


Nama Mahasiswa : Andri Ahmad
NIM : 1700874201245
Program Studi/Strata : Ilmu Hukum / S1
Bagian Kekhususan : Hukum Perdata

Judul Skripsi :


Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Terhadap Barang Pesanan Konsumen
(Studi Kasus PT. Indah Cargo Jambi)

Skripsi ini telah diujikan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji
pada Hari Senin Tanggal 07 Bulan Maret Tahun 2022 Pukul 14.00 WIB
Di Ruang Ujian Skripsi Anwar Kertapati
Fakultas Hukum Universitas Batanghari

TIM PENGUJI

Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
Hj. Maryati, S.H.,M.H	Ketua Tim	
Mastiyani, S.H.,M.H	Penguji Utama	
Dr. Supeno, SH.,M.H	Penguji Anggota	
Ahmad Zulfikar, S.H., M.H	Penguji Anggota	

Jambi, 07 Maret 2022
Ketua Program Studi Ilmu Hukum,


(Dr. S. Sahabuddin, S.H.,M.Hom.)

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andri Ahmad

NIM : 1700874201245

Tempat Tanggal Lahir : Lubuk Kambing, 11 Desember 1996

Program Studi /Strata : Ilmu Hukum / S1

Judul Skripsi : Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Terhadap Burang Pesanan Konsumen (Studi Kasus PT. Indah Cargo Jambi)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan dalam skripsi ini, kecuali yang disebutkan sumbernya merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahannya dari para pembimbing yang ditetapkan;
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Fakultas Hukum Universitas Batanghari maupun di Fakultas Hukum Perguruan Tinggi Lainnya.

Demikian pernyataan keaslian ini saya nyatakan dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti-bukti ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan gelar yang saya peroleh berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.

Jambi, Maret 2022

Mahasiswa yang bersangkutan,


METER TEMPAK
04AUX741678898
(Andri Ahmad)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dalam rangka penulisan skripsi dengan judul **“Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Terhadap Barang Pesanan Konsumen (Studi Kasus PT. Indah Cargo Jambi)”**

Sebagai dari persyaratan dalam penyelesaian studi guna memperoleh gelar sarjana ilmu hukum pada Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.

Penulis telah berusaha secara maksimal untuk memenuhi kriteria penulisan sebagaimana yang diharapkan, namun karena keterbatasan kemampuan, pengalaman dan bahan literature yang penulis miliki sehingga skripsi ini dirasakan masih belum sempurna, baik sistematika penulisan maupun materi pembahasannya. Untuk itu segala kritik dan saran penulis terima dengan senang hati demi kesempurnaannya agar skripsi ini bermanfaat adanya bagi penulis khususnya dan pihak lain yang membutuhkan umumnya.

Atas segala bantuan, bimbingan, petunjuk dan arahan yang diberikan banyak pihak, penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak H. Fachruddin Razi, SH, MH, Rektor Universitas Batanghari Jambi.
2. Bapak Dr. M. Muslih, SH M.Hum, Dekan Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.
3. Bapak Dr. S. Sahabuddin, SH, M.Hum, Ketua Prodi S1 Ilmu Hukum Universitas Batanghari Jambi

4. Ibu Hj. Maryati, SH, MH, Ketua Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.
5. Bapak Dr. Supeno, SH, MH, Dosen Pembimbing I Sekaligus Sebagai Pembimbing Akademik yang memberi masukan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Ahmad Zulfikar, SH, MH, Dosen Pembimbing II yang memberi saran dan masukan penulisan skripsi ini.
7. Para Bapak dan Ibu Dosen serta staf di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi yang telah memberikan ilmu pengetahuan, petunjuk dan arahan bagi penulis dalam masa perkuliahan.
8. Kepada kedua orang tua, Ayahku Hendri , Ibuku Aida Royani , serta Abang dan Adikku, terima kasih atas do'a dukungan, semangat dan dorongan yang tiada henti serta orang-orang terdekat yang penulis sayangi.
9. Teman-teman Angkatan 2017 di Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi yang telah memberi dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Jambi, Maret 2022

Penulis,

ABSTRAK

Penulis melakukan penelitian Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Terhadap Barang Pesanan Konsumen (Studi Kasus: PT. Indah Cargo Jambi) dengan rumusan masalah sebagai berikut : 1. Apa saja yang menjadi penyebab terjadinya kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen melalui jasa pengiriman PT. Indah Cargo Jambi. 2. Bagaimana tanggung jawab PT. Indah Cargo Jambi atas kehilangan atau kerusakan barang milik konsumen.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah yuridis empiris yaitu penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta yang sesungguhnya, yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang di dapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung.

Hasil penelitian bahwa PT. Indah Cargo Jambi adalah perusahaan yang bergerak di bidang usaha jasa angkutan barang, serta melayani pengiriman barang dan dokumen ke luar negeri. ada beberapa hal yang menjadi penyebab terjadinya kerusakan dan kehilangan barang : 1. kerusakan barang bisa disebabkan oleh barang-barang lainnya yang berada dalam satu box container pada truk (internal). 2. kelalaian, terjadi dikarenakan kondisi dari kelalaian pengirim itu sendiri (eksternal). tanggung jawab yang akan dilakukan oleh PT. Indah Cargo Jambi terjadi kerusakan adalah dengan menanggung penggantian kemasan barang yang dikirim apabila pihak pengirim tidak mau mengganti kemasan barang yang rusak setelah mendapat konfirmasi kerusakan tersebut dari pihak ekspedisi, dan Apabila barang milik konsumen rusak dan hilang selama proses pengiriman barang maka pihak PT Indah Cargo Jambi akan mengganti secara penuh sebesar nilai barang yang rusak atau hilang tersebut.

Kata kunci : Tanggung jawab, jasa pengiriman, konsumen

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan.....	6
C. Tujuan Penelitian & penulisan	6
D. Kerangka Konseptual	7
E. Landasan Teori	10
F. Metode Penelitian.....	13
G. Sistematika Penulisan	17

BAB II TINJAUAN TENTANG KONSUMEN

A. Pengertian Konsumen	18
B. Pengertian Perlindungan Konsumen	23
C. Asas-asas Perlindungan Konsumen.....	25
D. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	26
E. Hubungan Hukum Antara Produsen dan Konsumen	35
F. Akibat Hukum antara Pelaku Usaha dan Konsumen	35

BAB III GAMBARAN UMUM TENTANG PT. INDAH CARGO JAMBI

A. Profil Indah Cargo	37
-----------------------------	----

B. Sejarah Indah Cargo	37
C. Visi dan Misi Indah Cargo	39
D. Struktur Organisasi	41
E. Logo Perusahaan	42

**BAB IV TANGGUNG JAWAB JASA PENGIRIMAN TERHADAP
BARANG PESANAN KONSUMEN (STUDI KASUS : PT.
INDAH CARGO JAMBI**

A. Penyebab terjadinya kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen melalui jasa pengiriman PT. Indah Cargo Jambi	44
B. Tanggung jawab PT. Indah Cargo Jambi atas kehilangan atau kerusakan barang milik konsumen	52

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	61
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA	63
-----------------------------	-----------

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pengangkutan atau yang biasa disebut dengan transportasi, merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkutan dengan pengirim, dimana pengangkut mengikat dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang dari suatu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat¹. Industri pengangkutan saat ini berkembang sangat pesat, hal ini tampak dengan semakin banyak transaksi perdagangan. Pengangkutan barang di Indonesia meliputi darat, laut dan udara. Transportasi merupakan sarana yang cukup penting di Indonesia, Baik transportasi darat, laut dan/atau udara. Sarana transportasi yang dibutuhkan dalam hal ini adalah pengangkutan darat. Bagi pihak yang memiliki naluri bisnis, tentu hal ini menjadi peluang bisnis yang cukup menjanjikan. Sehingga sebagian orang memilih untuk menjalankan bisnis dibidang ini, selain sebagai mata pencaharian, juga guna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mengangkut barang dan penumpang².

Pengangkutan di Indonesia memiliki peranan penting dalam memajukan dan memperlancar perdagangan dalam maupun luar negeri karena adanya pengangkutan dapat memperlancar arus barang dari daerah produksi ke konsumen sehingga kebutuhan konsumen dapat terpenuhi. Hal tersebut dapat terlihat pada

¹ Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia. Hukum Pengangkutan. Jilid 3.*

² Maslihah, Baiq .“Tanggung Jawab Jasa Angkutan Darat Terhadap Kerusakan Barang Dalam Pengiriman Menurut UU Nomor 22 Tahun 2009” *Jurnal Universitas Mataram*, 2019.

perkembangan pada saat ini jasa pengangkutan di Indonesia mulai menunjukkan kemajuan, terbukti dengan ditandainya banyaknya perusahaan industri yang percaya untuk menggunakan jasa pengangkutan. Pentingnya pengangkutan juga didasarkan atas kebutuhan penduduk Indonesia yang melakukan kegiatan mengirim barang dari tempat yang jauh membuat jasa pengiriman barang ini menjadi sangat penting bagi masyarakat.

Secara umum dapat dikatakan bahwa setiap pengangkutan bertujuan untuk tiba ke tempat tujuan dengan selamat dan meningkatkan nilai guna bagi penumpang atau barang yang diangkut. Tiba di tempat tujuan artinya proses pemindahan dari suatu tempat ketempat tujuan berlangsung tanpa hambatan dan kemacetan sesuai dengan waktu yang direncanakan pada awalnya. Dengan adanya pelaksanaan pengangkutan ini secara langsung juga akan berpengaruh pada perlindungan hukum bagi pihak pengiriman barang yang menggunakan sarana angkutan tersebut, karena bila penyelenggaraan pengangkutan tidak selamat akan terjadi dua hal, yaitu barangnya sampai di tempat tujuan tidak ada (Hilang) atau ada tetapi rusak. Yang mana bila kedua hal ini terjadi maka jasa pengiriman atau pengangkutan harus memberikan ganti rugi barang tersebut. Perusahaan jasa pengirim masih harus memenuhi kewajiban terhadap pemilik barang yang menitipinya untuk dikirimkan, sehingga apabila terjadi kerusakan, musnah, ataupun hilangnya barang yang dititipkan tersebut, pengangkut harus mempertanggung jawabkannya. Tanggung jawab pengangkut terhadap kehilangan

atau rusaknya barang yang dititipkan digudang akibat menunggu barang disalurkan berdasarkan hukum penitipan (*the law of bailment*)³.

Mengingat perusahaan pengiriman barang bergerak dalam bidang jasa, maka faktor penting yang patut diperhatikan adalah kepercayaan pengguna jasa, dimana mereka menggunakan jasa perusahaan tersebut karena mereka percaya bahwa barang atau kiriman yang mereka kirim melalui jasa perusahaan tersebut akan sampai dengan selamat di tempat tujuan. Hal tersebut berhubungan erat dengan tanggung jawab perusahaan pengiriman barang dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman barang dari satu tempat ke tempat lain. Dalam melaksanakan kewajibannya untuk mengantarkan barang, perusahaan pengiriman barang melalui jajarannya berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasanya. Akan tetapi dalam kenyataannya tetap ada pelaksanaan perusahaan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini membuat pengguna jasa pengiriman barang tersebut merasa dirugikan.

Proses pengiriman barang oleh jasa pengiriman dimulai pada saat konsumen datang ke agen dengan membawa sejumlah barang yang telah disiapkan untuk dikirim. selanjutnya pihak jasa pengiriman mengecek kelengkapan barang tersebut, dari jumlah barang yang akan dikirim tersebut maka akan dikeluarkan surat perjanjian pengiriman barang yang harus ditandatangani oleh konsumen, berarti bahwa konsumen telah menyetujui klausul-klausulnya baik mengenai syarat, ketentuan, akibat dan risiko dari pengiriman barang tersebut.

³ Suriaatmadja, *Pengangkutan Kargo Udara: Tanggungjawab Pengangkut Dalam Dimensi Hukum Udara Nasional Dan Internasional*, (Bandung: Pustaka Bani Quraisy) .

Dalam perjanjian pengiriman barang terdapat dua pihak, yaitu pengangkut dan pengirim barang atau penumpang. Jika tercapai kesepakatan antara kedua belah pihak, maka dari sanalah lahir perjanjian pengiriman barang. Adapun kewajiban dari pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang dengan selamat sampai dengan selamat. Sedangkan pihak pengirim berkewajiban membayar uang angkutan atau biaya pengiriman barang. Maka sejak itu tanggung jawab barang atau paket tersebut ada dipundak perusahaan pengangkutan.

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam jasa pengangkutan barang PT. Indah Cargo Jambi, telah menerima titipan suatu barang dari orang dan selanjutnya perusahaan PT. Indah Cargo Jambi, bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pengangkutan ketempat tujuan. Artinya bahwa pihak pengangkut, yaitu PT. Indah Cargo Jambi bertanggung jawab atas keselamatan dan keamanan barang tersebut.

Mengingat perusahaan pengiriman barang bergerak dalam bidang jasa, maka faktor penting yang patut diperhatikan adalah kepercayaan pengguna jasa, dimana mereka menggunakan jasa perusahaan tersebut karena mereka percaya bahwa barang atau kiriman yang mereka kirim melalui jasa perusahaan tersebut akan sampai dengan selamat di tempat tujuan. Hal tersebut berhubungan erat dengan tanggung jawab perusahaan pengiriman barang dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman barang dari satu tempat ke tempat lain. Dalam melaksanakan kewajibannya untuk mengantarkan barang, perusahaan pengiriman

barang melalui jajarannya berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasanya.

Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang kadang tidak selalu berjalan dengan lancar, misalnya barang yang telah disepakati oleh kedua belah pihak untuk dikirim ternyata tidak sampai ke tempat tujuan, barang tersebut terlambat sampai ke tempat tujuan atau barang tersebut rusak/hilang saat diperjalanan, jika terjadi wanprestasi dalam pengiriman barang, maka pihak jasa pengiriman bertanggung jawab kepada konsumen/pengirim. Konsumen/pengirim berhak menuntut ganti kerugian kepada jasa pengiriman barang. Banyak peristiwa hukum yang berkaitan dengan perjanjian pengangkutan khususnya yang berkaitan dengan tanggung jawab pihak jasa pengiriman barang terhadap rusaknya atau hilangnya barang kiriman yang diangkut. Kenyataan yang ditemukan sering kali klaim yang diajukan oleh pengirim kurang ditanggapi oleh pihak perusahaan pengiriman sehingga menimbulkan kekecewaan konsumen sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengangkutan barang.

PT. Indah Cargo Jambi sebagai salah satu perusahaan penyedia jasa pengangkutan telah menerima titipan suatu barang dari orang atau perusahaan yaitu pihak pengirim barang, selanjutnya setelah barang diterima PT. Indah Cargo Jambi bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pengangkutan atau dapat dikatakan bahwa PT. Indah Cargo Jambi bertanggungjawab untuk mengirim barang tersebut ketempat tujuan yang dituju dengan selamat. Melihat hal tersebut dapat diketahui bahwa pihak pengangkut dalam hal ini PT. Indah Cargo Jambi bertanggung jawab atas keselamatan barang dan keamanan barang yang harus

diangkutnya, mulai saat diterimanya hingga saat diserahkan barang tersebut ke tangan penerima. Serta apabila dalam pengangkutan barang tersebut berjalan tidak selamat, misalnya barang tersebut mengalami hilang, mengalami kerusakan atau keterlambatan dalam pengirimannya, maka hal ini juga menjadi tanggung jawab PT. Indah Cargo Jambi selaku perusahaan penyedia jasa pengangkutan, tanggung jawab tersebut dapat berbentuk pemberian ganti rugi. Berdasarkan fenomena di atas yang menjadi latar belakang permasalahan pembahasan skripsi ini tentang hak dan kewajiban serta ganti rugi dari pihak yang bersangkutan dari kasus yang berjudul “Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Terhadap Barang Pesanan Konsumen (Studi Kasus: PT. Indah Cargo Jambi)”

B. Permasalahan

Berdasarkan Latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apa saja yang menjadi penyebab terjadinya kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen melalui jasa pengiriman PT. Indah Cargo Jambi ?
2. Bagaimana tanggung jawab PT. Indah Cargo Jambi atas kehilangan atau kerusakan barang milik konsumen ?

C. Tujuan Penelitian dan Penulisan

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan arah jawaban dalam penelitian itu sendiri, berdasarkan penelitian hukum, maka tujuan yang hendak dicapai yaitu:

- a. Untuk mengetahui penyebab terjadinya kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen melalui jasa pengiriman PT. Indah Cargo Jambi.
 - b. Untuk mengetahui tanggung jawab PT. Indah Cargo Jambi atas kehilangan atau kerusakan barang milik konsumen.
2. Tujuan Penulisan
- a. Secara Praktis
 1. Sebagai salah satu untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana hukum pada fakultas hukum Universitas Batanghari Jambi
 2. Secara praktis diharapkan kepada masyarakat dapat mengambil manfaat terutama dalam hal mengetahui dari pelaksanaan pertanggung jawaban dari para pihak dalam perjanjian industri pengangkutan
 - b. Secara Teoritis

Secara teoritis diharapkan dapat menambah literature tentang perkembangan hukum perdata dalam kaitannya dengan pertanggung jawaban jasa pengiriman barang terhadap hilang atau rusaknya barang melalui jalur darat.

D. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan suatu kerangka yang didasarkan pada suatu peraturan perundang-undangan tertentu dan juga berisikan definisi-definisi. Untuk itu pada penelitian ini penulis akan menguraikan secara ringkas tentang maksud dari pemilihan judul skripsi “Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Terhadap

Barang Pesanan Konsumen (Studi Kasus: PT. Indah Cargo Jambi)”. Banyak hal yang belum diketahui tentang bagaimana tanggung jawab PT. Indah Cargo Jambi. Atas keterlambatan, kerusakan dan kehilangan barang sebagai berikut:

1. Tanggung Jawab

Tanggung jawab dalam arti hukum adalah tanggung jawab yang benarbenar terkait dengan hak dan kewajibannya. Pelaku usaha dalam memberikan pelayanannya bertanggung jawab kepada diri sendiri dan kepada masyarakat. Bertanggung jawab berarti berani menanggung segala resiko yang timbul akibat pelayannya. Pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya mempunyai tanggung jawab terhadap konsumen atas segala tindakan yang dapat dirugikan konsumen⁴.

2. Jasa Pengiriman

Jasa pengiriman pada dasarnya merupakan sesuatu yang tidak berwujud, yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam memproduksi suatu jasa dapat menggunakan bantuan suatu produk fisik tetapi bisa juga tidak. Di samping itu juga jasa tidak mengakibatkan peralihan hak suatu barang secara fisik atau nyata, jadi jika seseorang pemberi jasa memberikan jasanya pada orang lain maka tidak ada perpindahan hak milik secara fisik⁵.

3. Barang Pesanan

⁴ Fienna Ariestya, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Tidak Menerima Uang Kembalian Dalam Transaksi Jual Beli* Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. (Universitas Riau, 2015).

⁵ Simon Ahie, *Analisis Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pontianak*, (Jurnal Ekonomi Integra 7, no. 1 tahun 2018): 001.

Barang pesanan adalah barang yang dititipkan oleh konsumen terhadap jasa pengiriman barang, yang mana ditugaskan sebagai jasa pengangkutan agar barang dikirim ketempat tujuan konsumen⁶.

4. Konsumen

Konsumen adalah pengguna akhir (*end user*) dari suatu produk, yaitu setiap pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan⁷.

5. PT. Indah Cargo

PT. Indah Cargo adalah perusahaan yang berbadan hukum bergerak dibidang jasa pengiriman barang atau titipan barang, yang beralamat di Jl. Lkr. Bar. II, Bagan Pete, Kec. Alam Barajo, Kota Jambi, Jambi 36361

6. Jambi

Kota Jambi (Melayu) merupakan salah satu kota di indonesia bersamaan dengan ibu Kota Provinsi Jambi. Kota ini dibelahi sungai bernama Batanghari, kedua kawasan ini tersambung oleh jembatan Aur Duri. Kota ini memiliki luas kurang lebih 205,38 km² dengan penduduk berjumlah 604.378 jiwa (2019).⁸

⁶ Andy Wijaya *et.all*, Sistem Informasi Perencanaan Persediaan Barang, (*Jurnal Sistem Informasi* 3, no. 2 tahun 2005 hlm 1–2).

⁷ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern Di Era Global* (Bandung: Citra Aditya Bakti).

⁸ Kota Jambi dalam Angka 2020. <https://www.jambikota.bps.go.id>.

E. Landasan Teori

Seperti yang di ungkapkan oleh Sugiyono⁹, bahwa landasan teori perlu didirikan supaya penelitian itu mempunyai pengantar, dan bukan sekedar perbuatan coba-coba. Landasan teori merupakan sandingan konsep, definisi serta proporsi yang disusun teratur serta sistematis tentang variable-variable dalam sebuah penelitian. membuat landasan teori yang ahli dan berkompeten dalam suatu pengujian menjadi penting mengingat fakta bahwa landasan menjadi sebuah validitas serta landasan dalam penelitian tersebut. Sehubungan dengan penelitian diatas maka penulis menuangkan landasan teoritis yang relevan dengan teori berikut :

Teori Tanggung Jawab hukum

Dalam Bahasa Indonesia, kata tanggung jawab berarti keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya). Menanggung diartikan sebagai bersedia memikul biaya (mengurus, memelihara), menjamin, menyatakan keadaan kesediaan untuk melaksanakan kewajiban.¹⁰

Menurut, Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa: “seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subyek berarti dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal

⁹ Soerjono et.al, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press (Jakarta, 1986) hal 124

¹⁰ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1989, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Balai Pustaka) hlm.899.

perbuatan yang bertentangan. Lebih lanjut Hans Kelsen menyatakan bahwa: “Kegagalan untuk melakukan kehati-hatian yang diharuskan oleh hukum disebut kekhilafan (*negligence*); dan kekhilafan biasanya dipandang sebagai satu jenis lain dari kesalahan (*culpa*), walaupun tidak sekeras kesalahan yang terpenuhi karena mengantisipasi dan menghendaki, dengan atau tanpa maksud jahat, akibat yang membahayakan.”

Hans Kelsen selanjutnya membagi mengenai tanggung jawab terdiri dari:

- a. Pertanggungjawaban individu yaitu seorang individu bertanggung jawab terhadap pelanggaran yang dilakukannya sendiri;
- b. Pertanggungjawaban kolektif berarti bahwa seorang individu bertanggungjawab atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain;
- c. Pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab pelanggaran yang dilakukannya karena sengaja dan diperkirakan dengan tujuan menimbulkan kerugian;
- d. Pertanggungjawaban mutlak yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena tidak sengaja dan tidak diperkirakan.

Tanggung jawab secara etimologi adalah kewajiban terhadap segala sesuatunya atau fungsi menerima pembebanan sebagai akibat tindakan sendiri atau pihak lain. Sedangkan pengertian tanggung jawab

menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah suatu keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (jika terjadi sesuatu dapat dituntut, dipersalahkan, diperkarakan dan sebagainya). Menurut kamus hukum ada 2 (dua) istilah pertanggungjawaban yaitu *liability* (*the state of being liable*) dan *responsibility* (*the state or fact being responsible*).

Liability merupakan istilah hukum yang luas, dimana *liability* menunjuk pada makna yang paling komprehensif, meliputi hampir setiap karakter resiko atau tanggung jawab yang pasti, yang bergantung, atau yang mungkin. *Liability* didefinisikan untuk menunjuk semua karakter hak dan kewajiban. *Liability* juga merupakan kondisi tunduk kepada kewajiban secara aktual atau potensial, kondisi bertanggung jawab terhadap hal-hal yang aktual atau mungkin seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya atau beban, kondisi yang menciptakan tugas untuk melaksanakan Undang-Undang dengan segera atau pada masa yang akan datang. Sedangkan *responsibility* berarti hal dapat dipertanggungjawabkan atau suatu kewajiban, dan termasuk putusan, keterampilan, kemampuan, dan kecakapan *Responsibility* juga berarti kewajiban bertanggung jawab atas Undang-Undang yang dilaksanakan, dan memperbaiki atau sebaliknya memberi ganti rugi atas kerusakan apapun yang telah ditimbulkannya.

Prinsip tanggung jawab hukum dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu:

- a. *Liability based on fault*, beban pembuktian yang memberatkan penderita. Ia baru memperoleh ganti kerugian apabila ia berhasil membuktikan adanya unsur kesalahan pada pihak tergugat, kesalahan merupakan unsur yang menentukan pertanggung jawaban, yang berarti bila tidak terbukti adanya kesalahan, tidak ada kewajiban memberi ganti kerugian. Pasal 1865 KUHPerdara yang menyatakan bahwa “barang siapa mengajukan peristiwa-peristiwa atas nama ia mendasarkan suatu hak, diwajibkan membuktikan peristiwa-peristiwa itu, sebaliknya barang siapa mengajukan peristiwa-peristiwa guna membantah hak orang lain, diwajibkan membuktikan peristiwa-peristiwa itu”.
- b. *Strict liability* (tanggung jawab mutlak) yakni unsur kesalahan tidak perlu dibuktikan oleh pihak penggugat sebagai dasar pembayaran ganti kerugian.¹¹

F. Metode Penelitian

Dalam pengumpulan data/atau bahan untuk penulisan skripsi ini, agar mengandung suatu kebenaran yang ilmiah objektif, maka digunakan penelitian sebagai berikut:

1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian dalam penelitian ini adalah jenis penelitian yuridis empiris atau metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta

¹¹ Koesnadi Hardjosoemantri, 1988, Hukum Tata Lingkungan, (Yogyakarta:Gajah Mada University Press), hlm.334-335

yang sesungguhnya, yang didapatkan dari perilaku manusia sehari-hari, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung¹².

2. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian, maka metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Sociological approach*, yaitu pendekatan berdasarkan ide dasar yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk melihat fenomena hukum yang tidak hanya dilihat dari sisi peraturan-peraturan yang ada tetapi dilihat juga hukum pada sisi norma penegak hukum, efek sosial dan aspek-aspek sosial yang melatar belakangnya¹³.

3. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat, data ini didapat dari sumber pertama dari individu atau perorangan seperti hasil wawancara¹⁴. Data yang diperoleh peneliti secara langsung dari subjek penelitian yang dapat berupa hasil wawancara dan/angket (*field research*).

b. Data Sekunder

Jenis data sekunder atau data kepustakaan atau bahan hukum, dalam penelitian hukum seperti ada kesepakatan yang tidak tertulis dari para ahli

¹² Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers 2006

¹³ Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*. (Jakarta: Kencana Prenada media, 2011) Hlm 24

¹⁴ Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005) hlm 42.

peneliti hukum, bahwa hukum itu berupa berbagai literature ¹⁵. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan yang erat hubungannya dengan hukum primer, dan dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer, meliputi rancangan peraturan perundang-undangan, hasil karya ilmiah para ahli dan hasil-hasil penelitian. Selain itu berupa bahan yang didapat dari buku-buku karangan para ahli, modul, surat kabar berupa karya ilmiah seperti bahan pustaka, jurnal dan sebagainya serta bahan lainnya yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan.

c. Data Tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang memberi informasi tentang bahan hukum primer dan sekunder seperti kata-kata yang butuh penjelasan lebih lanjut seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kamus Hukum, ensiklopedia dan beberapa artikel dari media internet

4. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi, adalah pengamatan secara langsung, dalam artian mengamati secara langsung objek yang akan diteliti oleh peneliti untuk untuk mendapatkan data atau fakta di lapangan
- b. Wawancara, merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai tetapi dapat juga diberi daftar pertanyaan dahulu untuk dijawab pada kesempatan lain.

¹⁵ Yulianto Dewanta & Mukri Fajar Nur Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010).

- c. Dokumen, sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Bentuknya berupa pengumpulan peraturan perundang-undangan, buku-buku, dokumen-dokumen perjanjian dan bahan lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

5. Teknik Penentuan Sampel

Teknik penentuan sampel pada penelitian ini adalah Purposive sampling yaitu sample yang telah ditentukan terlebih dahulu kriterianya dan orang yang dijadikan sample adalah orang yang memiliki wewenang tentang apa yang diinformasikannya. Wawancara di lakukan dengan Ibu Rizza Elfika S.Kom selaku HRD, Bapak Desrizal Pratama sebagai Ka.Armada dan 1 Orang konsumen.

6. Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan menguraikan, membahas, menafsirkan temuan temuan penelitian dengan perspektif atau sudut pandang tertentu baik yang disajikan dalam bentuk narasi untuk data kualitatif maupun dalam bentuk tabel untuk data kuantitatif. Data yang diperoleh dari penelitian kemudian dianalisa secara deskriptif kualitatif, yaitu mengelompokkan data yang diperoleh dan menyeleksi data yang diperoleh dari penelitian, yang kemudian di hubungkan dengan masalah yang akan diteliti berdasarkan kualitas serta kebenarannya, kemudian diuraikan sehingga diperoleh gambaran dan penjelasan tentang kenyataan yang sebenarnya, guna menjawab permasalahan.

G. Sistematika Penelitian

Penulisan proposal skripsi ini disusun ke dalam 5 (lima) bab dengan sistematika bab demi bab. Setiap bab merupakan bagian yang tidak terpisahkan satu sama lain. Masing-masing terbagi dalam sub-sub bab. Hal ini dilakukan untuk memperoleh melihat bab dengan bab lain.

Adapun sistematika tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I : Dalam Bab ini akan diuraikan tentang uraian umum seperti penelitian pada umumnya yaitu, latar belakang, permasalahan, tujuan penulisan, manfaat penulisan, landasan teori, metode penelitian,, serta sistematika penulisan.

BAB II : Bab ini berisikan tentang uraian tinjauan umum tentang konsumen, pengertian, perlindungan konsumen, asas-asas, hak dan kewajiban konsumen, hubungan hukum produsen dan konsumen, akibat hukum antara pelaku usaha dan konsumen

BAB III : Dalam bab ini berisikan gambaran umum yang dijabarkan dalam sub bab tentang profil, sejarah, visi dan misi, struktur organisasi, dan logo PT. Indah Cargo Jambi

BAB IV: Bab ini berisikan penjelasan mengenai penyebab terjadinya kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen PT. Indah Cargo Jambi, dan Tanggung jawab PT. Indah Cargo Jambi atas kehilangan atau kerusakan barang milik konsumen

BAB V : Bab ini adalah bab penutup, yang merupakan bab terakhir dimana akan diberikan kesimpulan dan saran, dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG KONSUMEN

A. Pengertian Konsumen

Konsumen merupakan serapan dari kata Belanda *konsument/consumen*, dalam bahasa Inggris disebut *consumer*. Dalam KBBI, konsumen diartikan sebagai pemakai.¹⁶ Pengertian *consumer/consumer* secara harfiah adalah setiap orang yang menggunakan barang dan jasa.

Berdasarkan studi yang diselenggarakan baik yang bersifat akademis, maupun yang bertujuan untuk mempersiapkan dasar-dasar penerbitan suatu peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen ditemukan beberapa pengertian tentang konsumen yang menarik perhatian, antara lain:¹⁷

- a. Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) Departemen Kehakiman, sebagaimana tersebut di dalam Draft Rancangan Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa konsumen adalah pemakai akhir barang, digunakan untuk keperluan diri sendiri atau orang lain dan tidak diperjualbelikan.
- b. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, sebagaimana tersebut di dalam Draft Rancangan Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa konsumen adalah pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

¹⁶ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Depok: Kencana Prenada Media Group, 2018), hlm. 3

¹⁷ N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Ctk. Pertama, Panta Rei, Jakarta, 2005. Hlm 22

- c. Fakultas Hukum Universitas Indonesia bekerja sama dengan Departemen Perdagangan, sebagaimana tersebut di dalam Draft Rancangan Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan.

Menurut Az Nasution, pengertian konsumen sesungguhnya dapat terbagi ke dalam tiga bagian, terdiri atas:

- 1) Konsumen dalam arti adalah setiap pemakai, pengguna atau pemanfaat barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu;
- 2) Konsumen antara adalah setiap pemakai, pengguna dan/atau jasa pemanfaat barang dan/atau jasa digunakan untuk membuat barang dan/atau jasa lain atau untuk tujuan komersial. Konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha;
- 3) Konsumen akhir adalah setiap pemakai pengguna atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk digunakan sendiri, keluarga dan tidak untuk diperdagangkan.

Pengertian konsumen secara khusus telah dirumuskan dalam Pasal 1 angka 2 UUPK. Berdasarkan Pasal 1 angka 2 UUPK, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Yang dimaksud dengan konsumen dalam Pasal

langkah 2 UUPK tersebut adalah konsumen akhir. Adapun unsur-unsur yang dimaksud dalam pengertian ini adalah :¹⁸

a. Setiap orang

Subjek dalam penyebutan konsumen berarti setiap orang yang memiliki status sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah “orang” dalam pasal tersebut berbeda dengan pengertian yang diberikan untuk “pelaku usaha” dalam Pasal 1 angka 3 UUPK yang secara eksplisit membedakan kedua pengertian tersebut di atas, dengan menyebutkan kata-kata; “orang perseorangan atau badan usaha”.

Berdasarkan pengertian UUPK tersebut yang dimaksud “orang” merupakan orang alami dan bukan badan hukum. Sebab yang dapat memakai, menggunakan dan/atau memanfaatkan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan, hanyalah orang alami atau manusia.¹⁹

b. Pemakai

Sesuai dengan penjelasan Pasal 1 angka 2 UUPK, kata “pemakai” menekankan bahwa konsumen adalah konsumen akhir (ultimate consumer). Istilah “pemakai” dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan barang dan/atau jasa yang dipakai tidak sertamerta sebagai hasil dari transaksi jual-beli. Hal

¹⁸ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Kedua, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2004, hlm. 5-10.

¹⁹ Adrian Sutedi, *Tanggung jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, hlm. 10-11.

tersebut berarti bahwa dasar hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha tidak perlu harus ada hubungan kontraktual.

Konsumen tidak sekedar pembeli (biyer atau koper), tetapi semua orang (perorangan atau badan usaha) yang mengonsumsi barang dan/atau jasa. Jadi, yang paling penting terjadinya suatu transaksi konsumen berupa peralihan barang dan/atau jasa, termasuk peralihan kenikmatan dalam menggunakannya. Konsumen diartikan secara sempit, seperti hanya sebagai orang yang mempunyai hubungan kontraktual pribadi dengan produsen atau penjual adalah cara pendefinisian konsumen paling sederhana. Cara pandang seperti ini di Amerika Serikat telah ditinggalkan. Konsumen tidak lagi diartikan sebagai pembeli dari suatu barang dan/atau jasa, tetapi bukan pemakai langsung. Walaupun tidak sebagai pembeli atau tidak memiliki hubungan kontraktual dengan pihak pelaku usaha dari kontrak tersebut, orang tersebut sebagai konsumen dapat melakukan klaim atas kerugian yang diderita asalkan ia memang dirugikan akibat penggunaan suatu produk dan/atau jasa tersebut.

c. Barang dan/atau jasa

UUPK mengartikan barang sebagai setiap benda, baik yang berwujud maupun tidak berwujud, baik yang bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat di habisiskan maupun tidak dapat di habisiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen. UUPK sendiri tidak menjelaskan mengenai perbedaan istilah-istilah “dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan”. Jasa diartikan sebagai

setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pengertian “disediakan bagi masyarakat” menunjukkan jasa itu harus ditawarkan kepada masyarakat.

d. Yang tersedia dalam masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran (lihat Pasal 9 ayat (1) huruf e UUPK). Namun dalam perdagangan yang semakin kompleks syarat itu menjadi tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen.

Misalnya, perusahaan pengembang (developer) perumahan telah biasa mengadakan transaksi konsumen tertentu seperti futures trading dimana keberadaan barang yang diperjualbelikan bukan sesuatu yang diutamakan.

e. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain

Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain seperti hewan dan tumbuhan.

f. Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas, yaitu hanya konsumen akhir yang menggunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya, keluarganya, atau pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan rumah tangganya (keperluan non-komersial).

Pengertian konsumen dalam Pasal 1 angka 2 UUPK seperti yang sudah dijelaskan di atas menyatakan bahwa pengertian konsumen dalam

Undang-Undang tersebut ialah konsumen akhir. Dapat disimpulkan bahwa konsumen merupakan konsumen akhir karena barang dan/atau jasa yang dipakai tersebut tidak untuk diperdagangkan lagi.

B. Pengertian Perlindungan Konsumen

Pengertian perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 1 angka 1 UUPK, perlindungan konsumen diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan/atau jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan/atau jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.

Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan jasa konsumen di dalam pergaulan hidup²⁰. Ada yang berpendapat bahwa perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Hal ini dapat dilihat bahwa hukum konsumen memiliki skala yang lebih luas karena hukum konsumen meliputi berbagai aspek hukum yang didalamnya terdapat kepentingan pihak konsumen dan salah satu bagian dari hukum konsumen ini adalah aspek perlindungannya,

²⁰ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001, hlm. 11.

misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain.²¹

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui Undang-Undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang dapat merugikan hak-hak konsumen.²²

Posisi konsumen selalu lebih lemah jika dibandingkan dengan pelaku usaha, maka sudah seharusnya posisi konsumen dilindungi oleh hukum. Salah satu fungsi dan tujuan hukum adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat, sehingga dapat disimpulkan bahwa sesungguhnya antara hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasannya.

Dengan adanya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang seimbang dan mereka dapat menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha²³. Purba menguraikan konsep perlindungan konsumen sebagai berikut :²⁴

²¹ Ibid, hlm. 12

²² Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008, hlm. 4

²³ Ibid, Hlm 6

²⁴ Abdul halim Barkatulah, *Hak-hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010. hlm. 47.

“Kunci Pokok Perlindungan Konsumen adalah bahwa konsumen dan pengusaha (produsen atau pengedar produk) saling membutuhkan. Produksi tidak ada artinya kalau tidak ada yang mengkonsumsinya dan produk yang dikonsumsi secara aman dan memuaskan, pada gilirannya akan merupakan promosi gratis bagi pengusaha”

C. Asas-asas Perlindungan Konsumen

Menurut Satjipto rahardjo yang ditulis dalam buku Rachmadi Usman, menyebutkan asas hukum merupakan “jantung” peraturan hukum. Asas merupakan landasan paling luas bagi lahirnya suatu peraturan hukum. Peraturan-peraturan hukum itu pada akhirnya dikembalikan kepada asas-asas hukum tersebut, kecuali disebut landasan, asas hukum ini layak disebut sebagai alasan bagi lahirnya peraturan hukum atau merupakan ratio legis dari suatu peraturan hukum. Adanya asas hukum, hukum itu bukan sekedar kumpulan peraturan-peraturan. Asas mengandung nilai-nilai dan tuntutan etis, merupakan jembatan antara peraturan-peraturan hukum dengan cita-cita sosial dan pandangan etis masyarakatnya.²⁵

Asas-asas Perlindungan Konsumen antara lain sebagai berikut :

a. Asas manfaat

Asas ini dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan ini harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan

b. Asas keadilan

Maksud daripada asas ini agar partisipasi seluruh masyarakat dapat diwujudkan secara maksimal dan dapat memberikan kesempatan kepada

²⁵ Rachmadi Usman, *Hak Jaminan Kebendaan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2000, hlm. 7.

konsumen dan pelaku usaha untuk mendapatkan haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c. Asas keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan perlindungan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah baik materiil atau spiritual

d. Asas Keamanan dan Keselamatan konsumen

Maksud dari asas ini adalah untuk memeberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang akan digunakan oleh konsumen

e. Asas kepastian hukum

Asas ini dimaksudkan agar konsumen dan pelaku usaha menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara yang menjamin kepastian hukum

D. Hak dan Kewajiban Konsumen

Pengertian dari segi hukum, hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum. Kepentingan sendiri berarti tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi, sehingga dapat dikatakan bahwa hak adalah suatu tuntutan yang pemenuhannya dilindungi oleh hukum.²⁶

Sebagai pemakai barang dan/atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan akan hak-hak konsumen adalah hal yang sangat penting agar masyarakat dapat bertindak sebagai konsumen yang kritis dan

²⁶ Soedikno M. Hertokusumo, *Mengenal Hukum*, Liberty, Yogyakarta, 1989, hlm. 25.

mandiri sehingga ia dapat bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya ketika ia menyadari hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha.

Secara umum terdapat 4 hak dasar konsumen yang mengacu pada *President Kennedy's 1962 Consumer's Bill Of Right*, yaitu :²⁷

a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)

Konsumen berhak mendapatkan keamanan barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani maupun rohani terlebih terhadap barang dan/atau jasa yang dihasilkan dan dipasarkan oleh pelaku usaha yang berisiko sangat tinggi.²⁸

Untuk itu diperlukan adanya pengawasan secara ketat yang harus dilakukan oleh pemerintah.

b. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar baik secara lisan, melalui iklan diberbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang). Hal ini bertujuan agar konsumen tidak mendapat pandangan atau gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa.

c. Hak untuk memilih (*the right to choose*)

Konsumen berhak untuk menentukan pilihannya dalam mengkonsumsi suatu produk. Ia juga tidak boleh mendapat tekanan dan

²⁷ Shidarta, Op Cit, hlm 19

²⁸ Ibid, hlm.23.

paksaan dari pihak luar sehingga ia tidak mempunyai kebebasan untuk membeli atau tidak membeli.²⁹

d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Hak ini berkaitan dengan hak untuk mendapatkan informasi. Ini disebabkan informasi yang diberikan oleh pihak yang berkepentingan sering tidak cukup memuaskan konsumen.³⁰ Untuk itu konsumen harus mendapatkan haknya bahwa kebutuhan dan klaimnya bisa didengarkan, baik oleh pelaku usaha yang bersangkutan maupun oleh lembaga-lembaga perlindungan konsumen yang memperjuangkan hak-hak konsumen.³¹

Rancangan Akademik Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen yang dikeluarkan oleh Fakultas Hukum Universitas Indonesia dan Departemen Perdagangan mengemukakan 6 (enam) hak konsumen. Enam hak konsumen tersebut yaitu terdiri dari empat hak dasar yang disebut pertama, ditambah dengan hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, dan hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum yang patut.³²

Organisasi konsumen bebas untuk menerima semua atau sebagian hak-hak konsumen secara universal yang dikemukakan oleh John F. Kennedy. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) memutuskan untuk menambahkan satu hak lagi sebagai pelengkap empat hak dasar konsumen, yaitu hak mendapatkan

²⁹ Ibid, hlm. 27.

³⁰ Ibid, hlm. 26.

³¹ Happy Susanto, Op. Cit, hlm. 25.

³² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2004, hlm. 40.

lingkungan hidup yang baik dan sehat sehingga keseluruhannya dikenal sebagai panca hak konsumen.³³

Adapun hak-hak konsumen di Indonesia diatur dalam Pasal 4 UUPK, ada 9 (Sembilan) hak dari konsumen, Hak-hak tersebut antara lain sebagai berikut :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat atau keluhan atas barang dan/atau jasa;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti-rugi, atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya;

³³ Shidarta, Op. Cit, hlm. 20.

- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan hak-hak konsumen di atas, maka secara keseluruhan pada dasarnya dikenal 10 macam hak konsumen, yakni sebagai berikut:³⁴

- a. Hak atas keamanan dan keselamatan

Hak atas keamanan dan keselamatan dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila memakai suatu produk.

- b. Hak untuk memilih

Hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak untuk memilih ini, konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak membeli suatu produk termasuk juga untuk memilih baik kualitasnya maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.

Hak ini dimiliki oleh konsumen hanya jika ada alternatif pilihan dari jenis produk tertentu, karena jika suatu produk dikuasai secara monopoli oleh suatu produsen/ pelaku usaha atau dengan kata lain tidak ada pilihan lain (barang maupun jasa), maka dengan sendirinya hak untuk memilih tidak berfungsi.

³⁴ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Op. Cit, hlm. 40-46.

c. Hak untuk memperoleh informasi

Hak untuk memperoleh informasi yang benar dan jelas dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan sesuai dengan kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.

Informasi tersebut diantaranya adalah mengenai manfaat kegunaan produk, efek samping atas penggunaan produk, tanggal kadaluwarsa, serta identitas produsen dari produk tersebut. Informasi tersebut dapat disampaikan secara lisan maupun secara tertulis, baik yang dilakukan dengan mencantumkan pada label yang melekat pada produk maupun melalui iklan-iklan yang disampaikan oleh produsen/ pelaku usaha, baik melalui media cetak maupun media elektronik.

Informasi ini dapat memberikan dampak signifikan untuk meningkatkan efisiensi dari konsumen dalam memilih produk serta meningkatkan kesetiannya terhadap produk tertentu, sehingga akan memberikan keuntungan bagi pelaku usaha yang memenuhi kebutuhannya. Dengan demikian, pemenuhan hak ini akan menguntungkan konsumen dan pelaku usaha.

d. Hak untuk didengar

Hak untuk didengar adalah hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh

tentang produk tersebut kurang memadai, atau berupa pengaduan atas kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk atau berupa pernyataan/ pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen. Hak ini disampaikan baik secara perorangan maupun kolektif, baik yang disampaikan secara langsung maupun diwakili oleh suatu lembaga tertentu YLKI.

- e. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut

Hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan suatu produk melalui jalur hukum.

- f. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen

Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk. Bagi konsumen dengan adanya pendidikan diharapkan konsumen dapat lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.

- g. Hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

Hak ini dimaksudkan sebagai hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin, dan status sosial lainnya.

- h. Hak untuk memperoleh ganti kerugian

Hak untuk memperoleh ganti kerugian dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan

konsumen. Hak ini terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen baik yang berupa kerugian materi maupun kerugian yang menyangkut diri konsumen. Hak ini dapat diselesaikan secara damai (di luar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.

- i. Hak untuk mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya

Hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari akibat permainan harga secara tidak wajar oleh pelaku usaha. Karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang atau jasa yang jauh lebih tinggi daripada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya.

- j. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut

Hak ini tentu saja dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk, dengan melalui jalur hukum.

Berbagai macam rumusan hak-hak konsumen yang telah dikemukakan, namun secara garis besar dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu :³⁵

- a. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal maupun kerugian harta kekayaan;

³⁵ Ahmadi Miru, Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia, Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya, 2000, hlm. 140, dikutip dari Ahmadi Miru dan Sutarnan Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, Rajawali Pers, Jakarta, 2004, hlm. 47.

- b. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar;
dan
- c. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Selain memperoleh hak-hak tersebut, konsumen juga mempunyai beberapa kewajiban sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 5 UUPK, antara lain sebagai berikut:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pada Pasal 5 huruf a disebutkan bahwa konsumen berkewajiban untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan. Hal ini merupakan hal yang penting diperhatikan oleh konsumen, karena sering terjadi pelaku usaha telah menyampaikan secara jelas dan rinci mengenai aturan penggunaan suatu produk pada labelnya, namun konsumen tidak membacanya

atau tidak menghiraukannya. Konsekuensinya, jika konsumen menderita kerugian, maka pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas hal ini.

E. Hubungan Hukum Antara Produsen dan Konsumen

Hubungan antara produsen dengan konsumen dilaksanakan dalam rangka jual beli. Jual beli sesuai Pasal 1457 KUH Perdata adalah suatu perjanjian sebagaimana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Dalam hubungan langsung antara pelaku usaha dan konsumen terdapat hubungan kontraktual (perjanjian). Jika produk menimbulkan kerugian pada konsumen, maka konsumen dapat meminta ganti kerugian kepada produsen atas dasar tanggung jawab kontraktual (*contractual liability*). Seiring dengan revolusi industri, transaksi usaha berkembang ke arah hubungan yang tidak langsung melalui suatu distribusi dari pelaku usaha, disalurkan atau didistribusikan kepada agen, lalu ke pengecer baru sampai konsumen. Dalam hubungan ini tidak terdapat hubungan kontraktual (perjanjian) antara produsen dan konsumen.

F. Akibat Hukum antara Pelaku Usaha dan Konsumen

Akibat hukum akan muncul apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya dengan baik dan konsumen akan melakukan keluhan (*complain*) apabila hasil yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian pada saat transaksi jual beli yang telah dilakukan. Dalam suatu kontrak atau perjanjian apabila pelaku usaha dapat menyelesaikan kewajibannya dengan baik maka pelaku usaha telah melakukan prestasi, tetapi jika pelaku usaha telah lalai dan tidak dapat menyelesaikan kewajibannya dengan baik maka akan timbul wanprestasi.

Wanprestasi atau cidera janji adalah tidak terlaksananya prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang telah disepakati didalam kontrak. Tindakan wanprestasi ini membawa konsekuensi timbulnya hak dari pihak yang dirugikan, menuntut pihak yang melakukan wanprestasi untuk memberikan ganti rugi atau penggantian.

BAB III

GAMBARAN UMUM PT. INDAH CARGO

A. Profil

PT. Indah Cargo adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha jasa angkutan barang dengan tujuan seluruh Propinsi dan Kabupaten yang ada di Indonesia, serta melayani pengiriman barang dan dokumen ke luar negeri. Saat ini kami menguasai hampir 100% daerah tujuan pengiriman barang di Indonesia, dari Sabang sampai Merauke. Jumlah Kendaraan operasional kami yang mencapai 1.800 unit, serta kantor cabang kami yang tersebar di seluruh Propinsi dan Kabupaten, membuat PT. Indah Cargo menjadi salah satu perusahaan jasa angkutan barang yang diperhitungkan di Indonesia. Jangkauan pengiriman barang melalui 6 layanan Darat, Laut, Udara, City Kurir, Kereta Api dan Trucking yang kami siapkan menjadikan para pelanggan kami lebih mudah dalam menentukan pilihan pengiriman barang.³⁶

B. Sejarah

PT. Indah Cargo merupakan Group Company dari perusahaan CV. Indah Travel yang melayani angkutan penumpang, baik angkutan darat, laut maupun udara dengan pelayanan yang handal serta jaringan disemua kota yang ada di Indonesia. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa pengiriman, PT. Indah Cargo selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik

³⁶ <https://www.indahonline.com/perusahaan/profil>

bagi seluruh pelanggannya demi terwujudnya suatu integritas dan kualitas yang memuaskan.³⁷

Dengan dukungan dari para karyawan yang berpengalaman dan armada transportasi serta cabang dan agen yang tersebar di kota-kota di Indonesia yang ada di propinsi Sumatra, Jawa, dan Bali serta kabupaten- kabupatennya, membuat PT. Indah Cargo semakin yakin dalam peningkatan mutu pelayanan terhadap konsumen yaitu dengan memberikan pelayanan DOOR TO DOOR dengan motto kami LEBIH CEPAT LEBIH AMAN.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen, PT. Indah Cargo pun memberikan kesempatan kepada konsumen untuk memilih jalur makanan yang akan mereka pilih untuk transportasi yang digunakan dalam pengiriman paket mereka, yaitu dengan 3(tiga) pilihan armada transportasi:

1. Armada transportasi darat
2. Armada transportasi laut
3. Armada transportasi udara

Awalnya PT. Indah Cargo merupakan sebuah CV yang didirikan pada tahun 2000 oleh Bapak Arizal Aziz yang bernama CV. Indah Travel dan bergerak di bidang angkutan umum. Kemudian pada tahun 2007 berdirilah PT. Indah Cargo. Pada tahun 2008 mulailah dibuka cabang Jambi dan Palembang yang kemudian merambah ke daerah Bandung dan Jakarta. Saat ini cabang Jakarta merupakan cabang utama di seluruh Indonesia dengan pendapatan yang paling besar, namun kantor pusat PT. Indah Cargo berada di Pekanbaru.

³⁷ <https://www.indahonline.com/perusahaan/sejarah>

Pada tahun 2007 perusahaan hanya memiliki 1 unit mobil box yang digunakan untuk kegiatan operasional perusahaan. Seiring dengan semakin maju dan berkembangnya permintaan pengiriman barang, maka sejak tahun 2009 hingga sekarang perusahaan terus melakukan penambahan armada. Selain itu perusahaan juga memiliki 4 unit mobil ambulance gratis di 4 kota besar. Dan hingga saat ini PT. Indah Cargo telah beroperasi keseluruhan nusantara hingga ke Bali, Kalimantan, Sulawesi, Maluku dan Papua baik melalui jalur darat, laut dan udara.

Sebagai wujud rasa terima kasih perusahaan pada karyawan yang memiliki jiwa loyalitas yang tinggi kepada perusahaan, maka perusahaan telah memberikan 30 unit rumah gratis kepada para karyawannya. Selain penanaman jiwa loyalitas, perusahaan juga menjunjung tinggi 7 budi utama PT. Indah Cargo yaitu:

1. Jujur
2. Bertanggung jawab
3. Profesional dan visioner
4. Disiplin
5. Kerjasama yang baik
6. Pelayanan yang prima
7. Kerja keras

C. Visi dan Misi

Sebagai salah satu perusahaan logistic yang terbesar dan terkemuka di Indonesia, PT. Indah Cargo memiliki visi dan misi, Hal ini ditunjukkan agar perusahaan dapat mencapai tujuan yang telah direncanakan bersama.

1. Visi PT. Indah Cargo

Memajukan dan mengembangkan perusahaan jasa titipan / cargo dengan manajemen resiko yang handal, terkemuka dan dipercaya oleh masyarakat di seluruh Indonesia, serta mensejahterakan masyarakat kurang mampu dan akan membangun sarana penunjang cargo yang dapat terintegrasi dengan aplikasi, untuk memudahkan pelanggan dalam menctracking barang yang dititipkan kepada kami sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada kami.

2. Misi PT. Indah Cargo

- 1) Menyediakan produk jasa angkutan/titipan ke seluruh pelosok indonesia dengan mengutamakan customer.
- 2) Menyelenggarakan kegiatan usaha yang menciptakan iklim kerja yang kondusif bagi komunitas perusahaan uuntuk berkontribusi secara maksimal demi pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan.
- 3) Menjalankan bisnis cargo atau jasa titipan dena managemen risiko secara etikal untuk meningkatkan nilai pemegang saham secara maksimal.
- 4) Berperan serta dalam usaha pengembangan ekonomi nasional.
- 5) Berusaha dan bekerja dengan semangat, bertumbuh kembang bersama pelanggan dan peningkatan modal untuk kepentingan saham.
- 6) Turut serta membantu pemerintah dalam mengurangi kemiskinan dengan memberikan santunan kepada anak yatim piatu dan kaum dhuafa

- 7) Membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat luas, terutama masyarakat menengah kebawah dengan penghasilan maksimal sesuai kebutuhan pemerintah.
- 8) Membantu pemerintah dalam peningkatan ekonomi rakyat dengan pendistribusian barang-barang kebutuhan rakyat sampai ke pelosok tanah air dengan harga yang terjangkau.

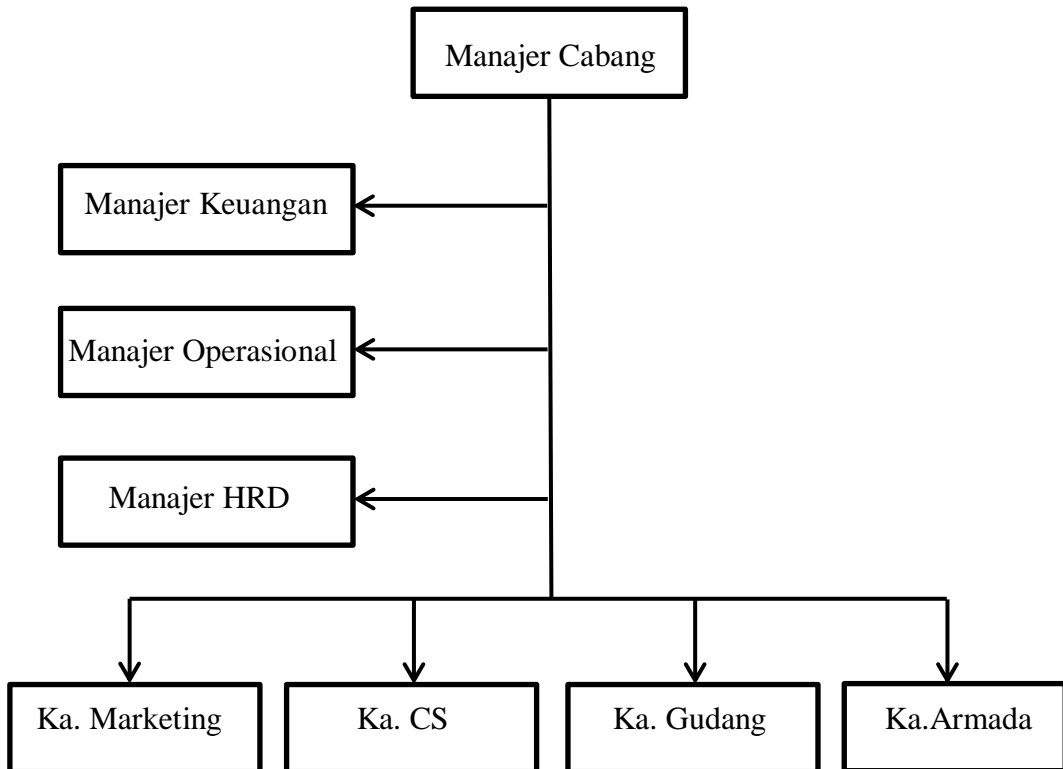
D. Struktur Organisasi

Untuk menjalankan kerja sama yang baik diperlukan suatu tempat yang dinamakan dengan organisasi. Organisasi adalah suatu tempat sekelompok orang yang bekerja sama dalam struktur dan koordinasi tertentu dalam mencapai tujuan tertentu. Berbagai organisasi memiliki tujuan yang berbeda-beda tergantung pada jenis organisasinya. Salah satunya adalah organisasi perusahaan yang bertujuan untuk memperoleh *profit* atau keuntungan.

Sekalipun tidak semua perusahaan bertujuan untuk mencari keuntungan, namun *profit* adalah salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan dimanapun. Jika tujuan dari perusahaan atau organisasi bisnis adalah sekumpulan orang atau kelompok yang memiliki tujuan untuk meraih *profit* dalam kegiatan bisnisnya. Sehingga mereka berupaya untuk mewujudkan tujuannya tersebut melalui kerja sama didalam organisasi tersebut.

Struktur organisasi pada dasarnya merupakan desain organisasi dimana manajer melakukan alokasi sumber daya organisasi, terutama yang terkait dengan pembagian kerja dan sumber daya yang memiliki organisasi serta bagaimana keseluruhan kerja tersebut dapat dikoordinasikan dan dikomunikasikan. Struktur

organisasi yang penulis maksud dalam penulisan skripsi ini adalah struktur atau bagan organisasi yang menggambarkan garis kerja sama antara individu-individu yang tergabung didalam organisasi PT. Indah Cargo Jambi. Berikut ini dapat kita lihat bentuk struktur organisasi PT. Indah Cargo Jambi sebagai berikut:



G. Logo Perusahaan



Sumber : www.indahonline.com

Makna dibalik logo PT Indah Logistik Cargo sebagai berikut :

1. Bintang menyimbolkan 5 Syariat Islam yaitu Rukun Islam. Yang bertujuan agar setiap karyawan selalu ingat kepada Saang Pencipta dan tulus dalam bekerja.
2. Kalimat yang terkandung yaitu : “INDAH” berasal dari nama salah satu anak pendiri PT Indah Group. “Logistic” bermakna suatu jasa pengiriman. “Cargo” yaitu sebuah pengiriman dengan skala besar yang dikirim melalui transportasi udara, laut dan darat.

Makna warna dari logo PT Indah Logistik Cargo adalah :

1. Warna orange melambangkan dinamis, cepat dan aman.
2. Warna merah melambangkan kebijaksanaan.
3. Warna kuning melambangkan optimis dalam bekerja.
4. Warna biru melambangkan kepercayaan diri.

BAB VI

**TANGGUNG JAWAB JASA PENGIRIMAN TERHADAP
BARANG PESANAN KONSUMEN (STUDI KASUS: PT.
INDAH CARGO JAMBI)**

A. Penyebab terjadinya kerusakan dan kehilangan barang melalui jalur darat oleh PT. Indah Cargo Jambi

Pengangkutan pada pokoknya berisikan perpindahan tempat baik mengenai benda-benda maupun mengenai orang-orang, karena perpindahan itu mutlak perlu untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi. Adapun proses dari pengangkutan itu merupakan gerakan dari tempat asal dari mana kegiatan angkutan dimulai ke tempat tujuan dimana angkutan itu diakhir.³⁸ Pengangkutan melingkupi pengangkutan darat dengan kereta api atau kendaraan umum, pengangkutan perairan dengan kapal, pengangkutan udara dengan pesawat udara.

Aspek hukum publik pada pengangkutan, seperti akta pendirian perusahaan, surat izin perusahaan, pendaftaran perusahaan, pengumuman perusahaan dalam berita negara, penyedia fasilitas public, dan infrastruktur pengangkutan niaga diatur dalam undang-undang. Aspek hukum perdata pada pengangkutan, seperti kontrak carter (charter party), kewajiban dan pihak-pihak, ganti kerugian akibat wanprestasi, upaya mengatasi resiko dengan asuransi dan

³⁸ Soekardono, R. (1981). *Hukum Dagang Indonesia* (2nd ed.). Jakarta: Rajawali Pers.

cara penyelesaian sengketa pengangkutan diatur dengan perjanjian yang dibuat oleh pihak-pihak dan kebiasaan yang hidup dalam masyarakat.

Pelaksanaan pengangkutan barang melalui jalur darat merupakan salah satu penyelenggaraan pengangkutan yang memiliki resiko tinggi. Hal ini disebabkan oleh beberapa kendala yang dialami oleh penyelenggara pengangkutan barang melalui jalur darat. Kendala atau hambatan dalam pengangkutan darat bisa disebabkan oleh beberapa hal, keadaan alam dan kecelakaan ataupun kerusakan mesin truk yang tidak mungkin dapat diduga dalam pelaksanaan pengangkutan barang melalui darat maka kami membatasi tanggung jawab kami dalam konosemen yang dibuat.

Faktor internal yang menjadi penyebab mengapa barang pengangkutan rusak atau hilang sebagai berikut :

- a. Menurut informan yang telah diwawancarai pada tanggal 05 Februari 2022 Ibu Rizza Elfika S.Kom sebagai HRD mengatakan bahwa di PT. Indah Cargo Jambi senantiasa selalu berusaha memberikan pelayanan loading (pemuatan barang) dan Unloading (pembongkaran muatan) dengan sebaik-baiknya, karena kedua proses tersebut sangatlah penting dalam upaya menghindari terjadinya kerusakan dan kehilangan barang dalam proses pengangkutan³⁹.
- b. faktor internal lain juga disebutkan oleh Ibu Rizza Elfika S.Kom adalah kerusakan barang bisa disebabkan oleh barang-barang lainnya yang berada dalam satu box container pada truk. Contohnya seperti

³⁹ Wawancara dengan Ibu Rizza Elfika S.Kom sebagai HRD PT. Indah Cargo Jambi, Jambi 05 Februari 2022

barang yang berisi cairan yang disebabkan packaginya/packing yang dibawah standar cairan tersebut merembes ke barang lainnya sehingga menyebabkan barang lain menjadi rusak⁴⁰. Dalam kasus yang lain juga bisa terjadi karena proses loading yang kurang cermat yang menjadi penyebab barang rentan dan mudah mengalami kerusakan atau pecah di posisi kan di lantai paling dasar container, karena tertindih/tertimpa barang lainnya yang dapat menjadi penyebab terjadinya kerusakan pada kemasan dan isi barang tersebut.

Faktor-faktor Eksternal penyebab terlambat atau rusaknya barang sewaktu proses mengangkut yang dihadapi Perusahaan Pengangkut dalam proses pengangkutan barang melalui jalur darat adalah sebagai berikut:

- a. Faktor alam berupa cuaca buruk atau badai. Dalam situasi hujan, penglihatan driver terganggu dan rawan terjadi kecelakaan, tidak jarang proses pengangkutan itu berhenti dengan tujuan untuk menjaga keselamatan barang.
- b. Faktor kelalaian, terjadi dikarenakan kondisi dari kelalaian pengirim itu sendiri dan dari pengemudi.
- c. Faktor tindak kejahatan dijalanan dengan cara mencuri barang yang akan dikirimkan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok pencuri.
- d. Faktor jalanan juga dapat berpengaruh besar dalam keselamatan barang muatan itu sendiri, jalanan yang berlubang ataupun tidak rata/rusak

⁴⁰ Wawancara dengan Ibu Rizza Elfika S.Kom sebagai HRD PT. Indah Cargo Jambi, Jambi 05 Februari 2022

beresiko tinggi dapat menyebabkan kerusakan pada barang muatan seperti “barang muatan yang mudah pecah belah” maka dari itu diperlukannya melakukan penempatan/penataan barang muatan agar menekan dan mengurangi resiko terjadinya kerusakan.

Pada PT. Indah Cargo Jambi jenis kegagalan yang terjadi dominan berupa kerusakan kemasan barang karena rusak selama perjalanan akibat dari guncangan, cuaca, atau hal-hal lain. Apabila dalam proses pengangkutannya terjadi hal-hal di luar dugaan atau di luar kendali dari pihak pengirim yang ditimbulkan selama proses penyelenggaraan pengiriman tersebut seperti kerusakan barang atau pembungkus barang yang akan dikirim, maka PT. Indah Cargo Jambi terikat untuk bertanggung jawab atas segala kerugian dari kerugian yang timbul dalam proses penyelenggaraan pengiriman yang dilakukannya, namun apabila pihak PT. Indah Cargo Jambi dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah maka ia dapat dibebaskan dari kewajiban untuk membayar ganti kerugian yang dibebankan kepadanya, yang dimaksud tidak bersalah karena adanya bencana alam atau dikarenakan sifat dari barang-barang yang dikirimnya.⁴¹

Kewajiban perusahaan adalah menyiapkan barang yang akan dikirim dengan rapi, mengantarkan barang/dokumen sampai ketempat yang dituju, dan melindungi barang/dokumen agar tidak rusak dan hilang. Hak perusahaan adalah berhak mendapat keterangan mengenai sifat barang yang akan dikirim, menolak permintaan pengiriman barang yang terlarang atau tidak sah dan menerima biaya yang diperlukan dalam pengiriman barang. Sedangkan kewajiban konsumen

⁴¹ Wawancara dengan Ibu Rizza Elfika S.Kom sebagai HRD PT. Indah Cargo Jambi, Jambi 05 Februari 2022

membungkus barang yang akan dikirim dengan rapi, memberikan keterangan mengenai sifat barang yang akan dikirim dan membayar biaya yang diperlukan dalam pengiriman barang. Hak konsumen adalah mendapatkan tanda bukti pengiriman, barang yang dikirim sampai tepat pada waktunya, dan konsumen berhak menuntut ganti rugi jika terjadi kehilangan atau kerusakan barang yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari perusahaan pengiriman atau yang mewakilinya sesuai dengan SOPnya.

Berdasarkan hasil penelitian di PT Indah Cargo Jambi dapat diketahui tata cara atau prosedur pengiriman barang di PT. Indah Cargo Jambi adalah sebagai berikut:

1. PT. Indah Cargo Jambi hanya akan mengangkut dokumen dengan kondisi Syarat Standar Pengiriman, adapun syarat standar pengiriman barang yaitu:
 - a. Pihak Logistik membuat perjanjian secara sepihak yang posisinya relatif lebih kuat dari konsumen;
 - b. Konsumen tidak dilibatkan dalam isi perjanjian;
 - c. Pejanjian dibuat secara tertulis dan massal serta ditandatangani oleh konsumen.

Setelah syarat standar pengiriman terpenuhi barang yang akan dikirim oleh pemilik akan diangkut oleh PT. Indah Cargo Jambi ke tempat yang dituju, akan tetapi perusahaan pengangkutan berhak menolak untuk menerima atau mengangkut dokumen atau barang tertentu dari perorangan, ataupun perusahaan berdasarkan kebijaksanaan perusahaan pengiriman barang tersebut, hal ini

dilandaskan pada ketentuan pasal 13 huruf d Peraturan Pemerintah No.8 Tahun 2011 mengingat ketentuan Undang-Undang No.22 Tahun 2009. Adapun alasan PT. Indah Cargo Jambi menolak melakukan pengiriman barang adalah sebagai berikut:

- a. Barang-barang yang beralamat tidak lengkap seperti alamat
- b. Barang berbahaya karena mudah meledak, mudah tergesek dan menimbulkan api (seperti: korek api, gas LPJ, barang berbahan etanol, cat) sehingga barang-barang tersebut berada dalam kategori perlakuan khusus
- c. Barang-barang narkoba, minuman keras (beer) dan jenis obat-obatan terlarang lainnya
- d. Buku-buku/lembaran/cetakan pornografi atau yang mengganggu kesusilaan, mengganggu keamanan dan ketertiban nasional
- e. Tanaman hidup (karena tanaman dapat membawa hama /virus penyakit. Kecuali ada surat ijin lulus karantina bebas hama)
- f. Hewan hidup (karena dapat membahayakan, membawa hama penyakit)
- g. Senjata tajam, pisau dan petasan (senjata dapat dikirim jika ada surat ijin resmi dari pihak kepolisian)
- h. Perhiasan /batu akik/batu-batu berharga /logam mulia, karena ada aturan khusus untuk pengiriman barang-barang berharga.
- i. Uang tunai
- j. Perlengkapan dan peralatan untuk judi.

2. PT. Indah Cargo Jambi pengiriman barang berhak mengangkut dokumen atau barang milik pengirim melalui jalur dan prosedur dengan menggunakan perusahaan angkutan dengan cara penanganan, pergudangan, serta transportasi yang cocok dan baik menurut kebijakan perusahaan pengiriman barang.
3. Pembungkusan dokumen atau barang pengirim untuk pengangkutan merupakan tanggung jawab pengirim termasuk penempatan dokumen atau barang ke dalam suatu wadah yang mungkin di sediakan perusahaan pengiriman barang.
4. PT. Indah Cargo Jambi yang melakukan pengiriman barang tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan dokument atau barang yang di akibatkan ketidak sempurnaan pembungkusan oleh pemilik barang.
5. Pemilik barang bertanggung jawab untuk mencantumkan alamat lengkap, tujuan kiriman, jenis atau isi kiriman, dokumen atau barang agar pengantaran di lakukan dengan tepat.
6. PT. Indah Cargo Jambi yang melakukan pengiriman barang tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kehilangan, kerusakan, dan biaya-biaya yang di timbulkan akibat kelalaian, kesalahan Pemilik barang dalam memenuhi kewajiban-kewajiban tersebut di atas.

Perusahaan pengiriman barang selalu melakukan pengecekan barang dari pengirim sebelum menerima barang tersebut untuk dikirim. Hal itu dilakukan untuk menghindari terjadinya kerusakan barang yang telah di bungkus oleh

pengirimakan tetapi penerima meminta ganti rugi terhadap perusahaan pengiriman barang. Oleh sebab itu perusahaan pengiriman barang menetapkan hal terkait masalah pengiriman barang seperti di bawah ini :

1. PT. Indah Cargo Jambi pengiriman barang berhak tetapi tidak berkewajiban memeriksa barang atau dokumen yang di kirim oleh pemilik barang untuk memastikan bahwa suatu pengiriman barang adalah layak untuk di angkut ke kota tujuan sesuai syarat prosedur oprasional yang baku dan metode penanganan kiriman.
2. PT. Indah Cargo Jambi pengiriman dalam menjalan haknya tidak menjamin atau menyatakan bahwa seluruh kiriman adalah layak untuk pengangkutan dan pengantaran tanpa melanggar hukum di semua kota asal, tujuan, atau yang di lalui kiriman tersebut.
3. PT. Indah Cargo Jambi tidak bertanggung jawab terhadap kiriman yang isinya tidak sesuai dengan keterangan yang di berikan pemilik barang terhadap perusahaan.

B. Tanggung jawab PT. Indah Cargo Jambi atas terjadi kehilangan atau kerusakan barang melalui jalur darat.

Tanggung jawab adalah keadaan wajib yang menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa, boleh dituntut, dipermasalahkan, diperkarakan dan sebagainya. Sebagai pihak yang mengusahakan proses pengiriman barang, PT Indah Cargo Jambi memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan proses pengiriman dan menjaga keselamatan atas barang- barang yang akan dikirim.

Bertanggung jawab merupakan kegiatan wajib yang dilakukan perusahaan pengangkutan secara mutlak terhadap pengirim, tetapi walaupun memang kewajiban perusahaan memberikan tanggung jawab terhadap pengirim, terlebih terdahulu pengirim harus dapat membuktikan kesalahan pihak pengangkut dan perusahaan , karena pihak perusahaan tidak semena-mena akan dapat memberikan pertanggung jawaban tanpa adanya pembuktian kesalahan pengangkut dan perusahaan. Pengusaha pengangkutan (*transport sordeenemer*) atas keselamatan barang, kelambatan datangnya barang, baik kerusakan dan kehilangan barang yang diangkut, dengan demikian posisi pengusaha pengangkutan sama dengan pengangkutan yang dimaksud dalam Pasal 91 KUHD yaitu: berkedudukan hukum pengusaha pengangkutan sama dengan pengangkut⁴².

Perjanjian pengangkutan yang dibuat secara sah mengikat kedua pihak yaitu pihak pengangkut dengan pihak pengirim. Antara kedua belah pihak tercipta hubungan kewajiban dan hak yang di realisasikan melalui proses penyelenggaraan pengangkutan dan biaya bayaran angkutan. Perjanjian pengangkutan yang dibuat

⁴² Soegijatna Tjakranegara, *Hukum pengangkutan barang dan penumpang*, PT rineka cipta, Jakarta 1995, hlm 75

secara sah mengikat kedua pihak yaitu pihak pengangkut dengan pihak pengirim. Antara kedua belah pihak tercipta hubungan kewajiban dan hak yang di realisasikan melalui proses penyelenggaraan pengangkutan dan biaya bayaran angkutan.

Bertanggung jawab merupakan kewajiban dan beban yang dipikul untuk dipenuhi sebagai akibat dari perbuatan pihak yang berbuat, atau sebagai akibat dari perbuatan pihak lain. Yang dimaksud tanggung jawab pengangkut adalah “mau melakukan atau membayar ganti kerugian yang timbul akibat penyelenggaraan pengangkutan atau perjanjian pengangkutan.” Tanggung jawab hukum pengangkut ditentukan dalam Pasal 1236 dan Pasal 1246 KUH Perdata.

Tanggung jawab merupakan kewajiban yang harus dipenuhi sebagai realisasi dari perjanjian yang telah disepakati sebagai prestasi. Untuk mewujudkan prestasi perlu ada tanggung jawab, disamping terdapat kewajiban prestasi perlu juga diimbangi dengan rasa tanggung jawab. Tidak dipenuhinya suatu prestasi dalam perjanjian maka akan dikatakan Wanprestasi. Wanprestasi artinya tidak memenuhi suatu yang diwajibkan seperti yang telah ditetapkan dalam perikatan⁴³.

Bentuk tanggung jawab yang akan dilakukan oleh PT. Indah Cargo Jambi terjadi kerusakan Logistik apabila barang milik konsumen yang ditimbulkan selama proses pengiriman barang adalah dengan cara menanggung penggantian kemasan barang yang dikirim apabila pihak pengirim tidak mau mengganti kemasan barang yang rusak setelah mendapat konfirmasi kerusakan tersebut dari pihak ekspedisi. Apabila barang milik konsumen atau pengguna jasa rusak secara

⁴³ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Cetakan Ke IV, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008, hlm 203

fisik ataupun rusak total dan hilang selama proses pengiriman barang maka pihak PT Indah Cargo Jambi akan mengganti secara penuh sebesar nilai barang yang rusak atau hilang tersebut.⁴⁴

Menurut hasil wawancara dengan Ibu Rizza Elfika S.Kom sebagai HRD, hal terkait kerusakan atau terlambatnya barang sampai ditujuan sehingga menimbulkan komplain konsumen sebenarnya sangat jarang terjadi karena pihak ekspedisi selalu memastikan keadaan barang ketika tiba di gudang ekspedisi di kota tujuan. Misalkan untuk barang tujuan Palembang. Sebelum barang tersebut dikirimkan kepada penerima maka kepala gudang kantor cabang di Palembang akan melakukan pengecekan sebelum barang dikirim oleh kurir kepada pihak penerima.⁴⁵

Jika kepala gudang menemukan bahwa ada kerusakan pada kemasan atau langsung pada barang, maka hal tersebut akan dikonfirmasi pihak ekspedisi kepada pihak pengirim, apakah pihak pengirim mau mengirimkan kembali kemasan yang rusak tersebut atau tidak. Jika pengirim tidak mau melakukan pengiriman ulang untuk kemasan, maka pihak ekspedisi akan langsung mengirimkan barang tersebut.

Menurut hasil wawancara dengan Bapak Desrizal pratama sebagai Ka.Armada PT. Indah Cargo Jambi, pernah terjadi kasus barang hilang (tidak sampai ke tujan) pada awal tahun 2021 dikarenakan salah turun dari armada tersebut, sudah sampai ke tujuan, supir sudah menandatangani barang turun,

⁴⁴ Wawancara dengan Ibu Rizza Elfika S.Kom sebagai HRD PT. Indah Cargo Jambi, Jambi 05 Februari 2022

⁴⁵ Wawancara dengan Ibu Rizza Elfika S.Kom sebagai HRD PT. Indah Cargo Jambi, Jambi 05 Februari 2022

disinilah terjadi kekeliruan alamat, seperti yang kita kenal Purworejo adalah salah satu Kabupaten di bagian selatan Provinsi Jawa Tengah. Seharusnya barang tersebut dikirimkan ke alamat Purwodadi, Purwodadi adalah salah satu Kecamatan yang sekaligus menjadi Ibu Kota Kabupaen Grobogan, di bagian utara Provinsi Jawa Tengah.⁴⁶

Biasanya ada berita acara dari cabang tujuan ataupun cabang lain sudah menerima barang, kondisi barang tidak sampai dan cuma resinya aja yang sampai. Itu seharusnya konfirmasi dulu ke cabang asal, apakah barang berangkat/tidak, apabila mutlak hilang dari mobil, umumnya supir yang bertanggung jawab di karenakan barang naik ke mobil kondisi sudah di terima supir, sehingga supir sudah bertanggung jawab dengan barang yang akan di bawa.⁴⁷

Menurut hasil wawancara dengan salah satu konsumen PT. Indah Cargo Jambi yang bernama Bapak Yudha suryanata, pada tahun 2020 konsumen membeli sebuah barang dari toko custom sparepart mobil di Yogyakarta yaitu kap mesin depan carbon mobil, sesampainya di tujuan ada bagian yang sumbing/rompes pada bagian 1 sisi tepi kap mesin tersebut. Lantas konsumen langsung mengkonfirmasi ke PT. Indah Cargo Jambi dan meminta ganti rugi atau pertanggungjawaban. Akan tetapi PT. Indah Cargo Jambi tidak mau menerima klaim ganti rugi dengan alasan sebagai berikut :

⁴⁶ Wawancara dengan Bapak Desrizal pratama sebagai Ka.Armada PT. Indah Cargo Jambi, Jambi 15 februari 2022

⁴⁷ Wawancara dengan Bapak Desrizal pratama sebagai Ka.Armada PT. Indah Cargo Jambi, Jambi 15 februari 2022

- a. Pengirim barang bersedia no klaim saat dilakukan pengiriman
- b. Pengirim tidak mau mengikuti prosedur operasi standar perusahaan yang mana tidak di ikuti oleh packingan (tidak menambahkan wrap bubble pack pada setiap sudut kap mesin) dan menyebabkan sumbing/rompes.⁴⁸

Pihak PT Indah Cargo Jambi selalu berusaha untuk insiatif terlebih dahulu memberi kabar kepada konsumen apabila terjadi kendala-kendala selama proses pengiriman barang, dan selalu berupaya memberi solusi atas kendala kendala tersebut. Upaya-upaya ini dilakukan untuk menjaga nama baik perusahaan, dan menjaga hubungan kerjasama antara konsumen dan pihak ekspedisi agar tetap baik kedepannya. Mayoritas konsumen pihak PT Indah Cargo Jambi adalah perusahaan dengan pengiriman barang dalam jumlah besar dan menggunakan jasa ekspedisi secara berulang terus menerus, sehingga hubungan baik harus tetap terjaga.⁴⁹

Meskipun berbagai upaya meminimalisir komplain konsumen telah dilakukan, namun beberapa komplain tentu tidak dapat dihindari. Beberapa kejadian akan membuat konsumen merasa dirugikan, baik yang berkaitan dengan keterlambatan waktu tiba barang ataupun kerusakan yang terjadi pada barang. Apabila konsumen merasa dirugikan, pihak ekspedisi mempersilakan konsumen untuk melakukan komplain. Tata cara atau prosedur klaim yang dapat dilakukan konsumen adalah:

⁴⁸ Wawancara dengan Bapak Yuda Suryanata sebagai konsumen PT. Indah Cargo Jambi, Jambi 15 februari 2022

⁴⁹ Wawancara dengan Ibu Rizza Elfika S.Kom sebagai HRD PT. Indah Cargo Jambi, Jambi 05 Februari 2022

1. Melaporkan kronologi kejadian

Konsumen dapat langsung mendatangi kantor ekspedisi dan memberitahu kronologis penerimaan barang serta keadaan barang saat diterima. Pelaporan dengan cara yang sama juga bisa dilakukan konsumen melalui media telpon. Pelaporan kronologis harus disertai bukti foto dan nomor resi atau surat jalan barang yang telah diterima, apabila mempunyai video pada saat membuka barang tersebut dapat juga dilampirkan untuk menjadi bukti bahwa barang yang rusak atau cacat tersebut benar terjadi pada saat pengiriman.

2. Mengisi surat klaim

Konsumen harus memberikan beberapa informasi yang tertuang dalam surat klaim yang disediakan oleh pihak ekspedisi. Surat tersebut berisikan informasi terkait barang apa yang dikirim, jumlah barang, berat barang, nilai barang, tanggal kirim, kota tujuan kirim, dan nama penerima barang.

3. Menunggu hasil proses pelaporan

Setelah pelaporan, konsumen perlu menunggu pihak ekspedisi untuk memproses hal tersebut. Biasanya proses ini membutuhkan 1 sampai dengan 3 hari kerja.

4. Konsumen mendapatkan konfirmasi dari pihak ekspedisi

Pihak PT. Indah Cargo Jambi kemudian akan mengkonfirmasi kepada konsumen terkait kendala yang dihadapi selama proses pengiriman barang tersebut, dan kemungkinan penyebab utama terjadinya hal yang

merugikan konsumen tersebut. Apabila keterlambatan pengiriman atau kerusakan yang dialami terjadi karena keadaan yang tidak dapat dihindari seperti musibah bencana alam banjir, angin badai dilaut, kapal yang rusak/tenggelam, dll, maka pihak ekspedisi dapat menjelaskan dengan menyertakan bukti kepada konsumen. Hal tersebut memberi hak kepada pihak ekspedisi untuk tidak mengganti kerugian yang dialami konsumen untuk mengganti kerugian konsumen. Namun apabila benar kerugian yang dialami oleh konsumen akibat kelalaian dan kesalahan pihak ekspedisi selama proses pengiriman, maka pihak ekspedisi wajib mengganti kerugian konsumen senilai dengan harga barang yang rusak tersebut.

5. Menerima ganti rugi dari pihak ekspedisi

Setelah laporan diproses dan memang terbukti kerusakan terjadi karena kelalaian pihak ekspedisi selama proses pengiriman, maka pihak konsumen akan mendapatkan ganti rugi senilai barang yang rusak. Bentuk kerugian akan dibayarkan secara langsung atau transfer atau pengurangan pada biaya kiriman barang selanjutnya jika memang konsumen tersebut menggunakan kembali jasa PT. Indah Cargo Jambi, semua dilakukan sesuai kesepakatan antara pihak konsumen dan ekspedisi.

Sejauh ini pihak PT. Indah Cargo Jambi tidak memberikan batasan jumlah pembayaran kerugian. Namun berdasarkan pengalaman klaim dan kerusakan yang

dialami oleh konsumen sejak awal ekspedisi ini ada, pihak ekspedisi akan membayarkan ganti rugi sejumlah nilai barang yang rusak. Apabila dari 10 pcs barang terjadi kerusakan pada 4 pcs barang, maka pihak PT. Indah Cargo Jambi akan mengganti seharga nilai jual dari 4 pcs barang tersebut. Bentuk ganti rugi akan diberikan langsung pihak ekspedisi kepada konsumen berupa tunai.

Dengan kata lain, dapat disimpulkan dari hasil wawancara didapat informasi bahwa sejauh ini kerugian yang dialami konsumen hanya berupa rusaknya kemasan barang dan juga rusaknya beberapa barang dari total jumlah barang. Belum ada kerusakan total, atau kehilangan total jumlah barang. Sebagian besar informasi terkait kendala yang berpotensi membuat kerugian pada konsumen selalu diinfokan terlebih dahulu oleh pihak ekspedisi, dan menawarkan solusi atas kendala tersebut.

Sehingga sejauh ini klaim konsumen jumlahnya sangat sedikit dan selalu bisa diselesaikan dengan cara musyawarah mufakat / kekeluargaan, dengan prosedur klaim yang baik menurut kedua belah pihak. Konsumen dapat mengajukan komplain langsung kepada pihak PT. Indah Cargo Jambi dan pihak ekspedisi sebisa mungkin akan melakukan upaya ganti rugi sesuai dengan kesepakatan pada perjanjian awal dalam resi atau surat jalan atau kesepakatan bersama di kemudian hari saat proses klaim terjadi. Sejalan ini, beberapa konsumen yang merasakan kerugian akibat rusaknya barang dan mengajukan klaim dapat diselesaikan secara damai oleh kedua belah pihak antara konsumen dan PT. Indah Cargo Jambi.

Pada dasarnya, teori tanggung jawab hukum berarti keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya). Menanggung diartikan sebagai bersedia memikul biaya (mengurus, memelihara), menjamin, menyatakan keadaan kesediaan untuk melaksanakan kewajiban. Sangat jelas teori ini sudah dilaksanakan PT Indah Cargo Jambi telah menerapkan landasan teori tanggung jawab hukum.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Penyebab terjadinya kerusakan barang melalui jalur darat oleh PT. Indah Cargo Jambi adalah bisa disebabkan oleh barang-barang lainnya yang berada dalam satu box container pada truk. Contohnya seperti barang yang berisi cairan yang disebabkan packagingnya/packing yang dibawah standar cairan tersebut merembes ke dalam barang lainnya sehingga menyebabkan barang lain menjadi rusak, dan juga bisa disebabkan karena proses loading yang kurang cermat yang menjadi penyebab barang rentan dan mudah mengalami kerusakan atau pecah di posisikan di lantai paling dasar container, karena tertindih/tertimpa barang lainnya yang dapat menjadi penyebab terjadinya kerusakan pada kemasan dan isi barang tersebut. Faktor lain penyebab terlambat atau rusaknya barang sewaktu proses adalah faktor alam berupa cuaca buruk atau badai, kelalaian, tindak kejahatan di jalanan dengan mencuri barang, dan faktor jalanan juga dapat berpengaruh besar dalam keselamatan barang.
2. Bentuk tanggung jawab yang akan dilakukan oleh PT. Indah Cargo Jambi terjadi kerusakan Logistik apabila barang milik konsumen yang ditimbulkan selama proses pengiriman barang adalah dengan cara menanggung penggantian kemasan barang yang dikirim apabila pihak pengirim tidak mau mengganti kemasan barang yang rusak setelah mendapat konfirmasi kerusakan tersebut dari pihak ekspedisi. Apabila

barang milik konsumen atau pengguna jasa rusak secara fisik ataupun rusak total dan hilang selama proses pengiriman barang maka pihak PT Indah Cargo Jambi akan mengganti secara penuh sebesar nilai barang yang rusak atau hilang tersebut.

B. Saran

1. Pihak ekspedisi dalam hal ini PT. Indah Cargo lebih memberitahukan informasi mengenai pembungkusan barang yang bagus dan kuat agar saat di perjalanan barang aman sampai tujuan, agar konsumen lebih mengerti. Tanggung jawab yang tinggi dari pihak PT. Indah Cargo sebagai ekspedisi juga sangat diperlukan demi tidak terwujudnya kesalah fahaman baik diantara kedua belah pihak.
2. Konsumen yang mengalami kerugian selama dilaksanakannya proses pengiriman barang yang dilakukan PT. Indah Cargo dapat meminta pertanggungjawaban berupa ganti kerugian kepada PT. Indah Cargo sesuai besarnya kerugian yang diderita. Namun apabila ganti kerugian yang diberikan oleh PT. Indah Cargo tidak diberikan secara penuh dan dirasa tidak sesuai dengan kerugian yang dialami, maka pengirim dan penerima dapat melakukan upaya pemenuhan pemberian ganti rugi dengan mengajukan gugatan pemenuhan ganti rugi melalui badan peradilan umum atau melalui lembaga yang berwenang

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Cetakan Ke IV, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008
- Abdul halim Barkatullah, *Hak-hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010
- Adrian Sutedi, *Tanggung jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2004
- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001,
- Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum* Jakarta: Rajawali Pers, 2006.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1989, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Balai Pustaka)
- Fuady Munir. *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern Di Era Global*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2002.
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008.
- Koesnadi Hardjasoemantri, 1988, *Hukum Tata Lingkungan*, (Yogyakarta:Gajah Mada University Press)
- Mahmud Marzuki. *Penelitian Hukum* Jakarta: Kencana prenada media, 2011.
- N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Ctk. Pertama, Panta Rei, Jakarta, 2005
- Purwosutjipto, H.M.N. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia. Hukum Pengangkutan. Jilid 3*. Jakarta: Djambatan, 2003.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Kedua, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2004,
- Soedikno M. Hertokusumo, *Mengenal Hukum*, Liberty, Yogyakarta, 1989
- Soegijatna Tjakranegara, *Hukum pengangkutan barang dan penumpang*, PT rineka cipta, Jakarta 1995
- Soekardono, R. (1981). *Hukum Dagang Indonesia* (2nd ed.). Jakarta: Rajawali Pers
- Soerjono et.all, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press (Jakarta, 1986)
- Suriaatmadja Toto T. *Pengangkutan Kargo Udara: Tanggungjawab Pengangkut Dalam Dimensi Hukum Udara Nasional Dan Internasional*,. Bandung:

Pustaka Bani Quraisy, 2005.

Rachmadi Usman, *Hak Jaminan Kebendaan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2000

Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Depok: Kencana Prenada Media Group, 2018).

Umar Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.

Yulianto Dewanta & Mukti Fajar Nur Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.

Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembar Negara RI Tahun 1999 Nomor 42)

Jurnal Ilmiah

Andy Wijaya, Muhammad Arifin, & Tony Soebijono, “Sistem Informasi Perencanaan Persediaan Barang,” *Jurnal Sistem Informasi* 3, no. 2 (2005): 1–2.

Fiena Ariestya. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Tidak Menerima Uang Kembalian Dalam Transaksi Jual Beli Ditinjau Daru Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *Universitas Riau*, 2015.

Maslihah, Baiq Sholihatun. “Tanggung Jawab Jasa Angkutan Darat Terhadap Kerusakan Barang Dalam Pengiriman Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009.” *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Mataram*, 2019.

Simon Ahie, “Analisis Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pontianak,” *Jurnal Ekonomi Integra* 7, no. 1 (2018): 001.

Website

<https://www.jambikota.bps.go.id>

<https://www.indahonline.com/perusahaan>