

UNIVERSITAS BATANGHARI

FAKULTAS HUKUM



SKRIPSI

**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM DALAM PENGAJUAN
KLAIM ATAS KERUSAKAN DAN SALAH PENGIRIMAN
BARANG OLEH EXPEDISI KICU BEST
DI KOTA JAMBI**

Disampaikan Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Pada Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi

**Disusun Oleh:
YOGI AFRIYANTO
2000874201002**

**TAHUN AKADEMIK
2025**

UNIVERSITAS BATANGHARI

FAKULTAS HUKUM

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Yogi Afriyanto
Nomor Induk Mahasiswa : 2000874201002
Program Studi : Ilmu Hukum / S1
Bidang Kekhususan : Hukum Perdata

Judul Skripsi:

**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM DALAM PENGAJUAN KLAIM
ATAS KERUSAKAN DAN SALAH PENGIRIMAN BARANG
OLEH EXPEDISI KICU BEST DI KOTA JAMBI**

Jambi, Januari 2025

Menyetujui,
Pembimbing I

(H.Abdul Hariss, S.H., M.Hum.)

Menyetujui,
Pembimbing II

(Dedy Syaputra, S.H.,M.H.)

Ketua Bagian Hukum Perdata

(Syarifah Mahila, S.H., M.H)

HALAMAN PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Yogi Afriyanto
NIM : 2000874201002
Program Studi/Strata : Ilmu Hukum/S1
Bagian Kekhususan : Hukum Perdata

Judul Skripsi

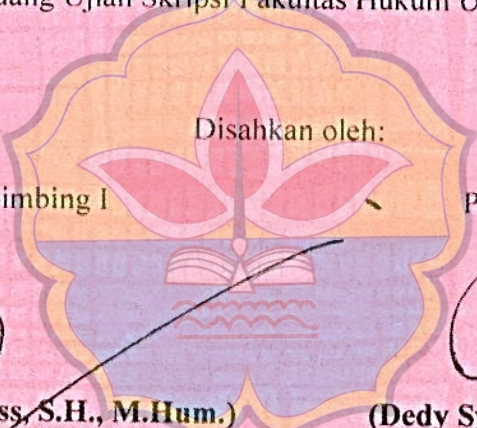
**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM DALAM PENGAJUAN KLAIM
ATAS KERUSAKAN DAN SALAH PENGIRIMAN BARANG
OLEH EXPEDIS IKICU BEST DI KOTA JAMBI**

Telah Berhasil Dipertahankan Dihadapan Sidang Skripsi Tim Penguji
Pada ... Di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Batanghari

Disahkan oleh:

Pembimbing I Pembimbing II

(H.Abdul Hariss, S.H., M.Hum.) (Dedy Syaputra, S.H.,M.H.)



Jambi, februari 2025

Ketua Bagian Hukum Perdata


Syarifa Mahila, S.H., M.H

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Batanghari,


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

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

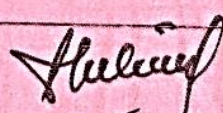
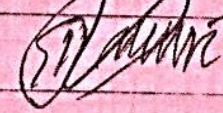
Nama Mahasiswa : Yogi Afriyanto
NIM : 2000874201002
Program Studi/Strata : Ilmu Hukum/S1
Bagian Kekhususan : Hukum Perdata

Judul Skripsi:

PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM DALAM PENGAJUAN KLAIM ATAS KERUSAKAN DAN SALAH PENGIRIMAN BARANG OLEH EXPEDISI KICU BEST DI KOTA JAMBI

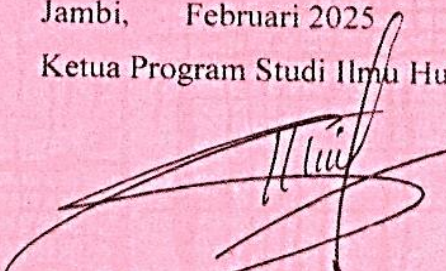
Skripsi ini Telah Diujikan dan Dinyatakan Lulus oleh Tim Penguji
Pada2025. Di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas
Batanghari

TIM PENGUJI

NamaPenguji	Jabatan	TandaTangan
Syarifa Mahila, S.H., M.H	Ketua sidang	
Muhammad Badri, S.H., M.H	Penguji Utama	
Abdul Hariss, S.H., M.Hum	Penguji Anggota	
Dedy Syaputra, S.H., M.H	Penguji Anggota	

Jambi, Februari 2025

Ketua Program Studi Ilmu Hukum


Dr. S. Sahabuddin, S.H., M.Hum.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Yogi Afriyanto
NIM : 2000874201002
Tempat tanggal lahir : Jambi Kecil, 9 Oktober 2002
Judul Skripsi : Pertanggungjawaban Hukum Dalam Pengajuan
Klaim Atas Kerusakan Dan Salah Pengiriman
Barang Oleh *Expedisi Kicu Best* Di Kota Jambi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi, serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan dalam skripsi ini, kecuali yang disebut kan sumbernya merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Fakultas Hukum Universitas Batanghari maupun di Fakultas Hukum PerguruanTinggi Lainnya.

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

Jambi, Januari 2025

Mahasiswa yang bersangkutan,



Yogi Afriyanto

ABSTRAK

Latar belakang dari penelitian ini adalah adanya kerusakan dan kesalahan pengiriman barang yang dilakukan oleh *Expedisi Kicu Best* Kota Jambi. Rumusan masalah ini adalah bagaimana pertanggungjawaban hukum, kendala, dan upaya mengatahasi pertanggungjawaban dalam pengajuan klaim atas kerusakan dan salah pengiriman barang oleh *Expidisi Kicu Best* di Kota Jambi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pertanggungjawaban hukum dalam pengajuan klaim atas kerusakan dan salah pengiriman barang oleh *Expidisi Kicu Best* di Kota Jambi. Metode yang digunakan adalah yurisi empiris, yairu suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat dalam artian nyata dan menilti bagaimana bekerjanya hukum dilingkungan masyarakat. Sehingga ini juga merupakan efektifitas yang terjadi dilapangan terhadap kegiatan pengiriman barang di *expedisi Kicu Best* Kota Jambi. Hasil Penelitian menyimpulkan bahwa tanggung jawab *ekspedisi Kicu Best* terhadap kerugian konsumen akibat wanprestasi adalah untuk mengganti kerugian sesuai perjanjian yang telah disepakati. Penyelesaian kerusakan barang ditentukan berdasarkan kategori kerusakan, yaitu ringan, sedang, dan berat, sedangkan untuk salah pengiriman, jika kesalahan berasal dari pihak ekspedisi, mereka akan mengganti produk sesuai permintaan konsumen; jika kesalahan berasal dari konsumen, maka konsumen harus membayar biaya pengiriman kembali untuk mendapatkan barang yang sesuai.

Kata Kunci : pertanggung jawaban atas kerusakan dan salah pengiriman barang expedisi kicu best.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM DALAM PENGAJUAN KLAIM ATAS KERUSAKAN DAN SALAH PENGIRIMAN BARANG OLEH EXPEDISI KICU BEST DI KOTA JAMBI”**. Sebagai dari persyaratan dalam penyelesaian studi guna memperoleh gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.

Dalam Penyusunan Skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan, bantuan, petunjuk dan arahan yang diberikan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Afdalisma, S.H., M.Pd.,Pejabat Rektor Sementara Universitas Batanghari Jambi.
2. Bapak Dr. M. Muslih, S.H., M.H., Dekan Fakultas Hukum Universitas Batanghari jambi.
3. Bapak Dr. S. Sahabuddin, S.H., M.Hum.,Ketua Prodi Fakultas Hukum Universitas Batanghari jambi.
4. Ibu Syarifa Mahila, S.H., M.H.,Ketuabagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.

5. Bapak H. Abdul Hariss, S.H.,M.Hum.,Pembimbing pertama yang telah memberikan saran dan petunjuk
6. Bapak Dedy Syaputra, S.H.,M.H.,Pembimbing kedua yang telah memberikan saran dan petunjuk.
7. Bapak Dr. M Muslih, S.H M.Hum., Pembimbing Akademik Fakultas Hukum Universitas Batanghari jambi.
8. Bapak dan ibu Dosen sertastaf di lingkunganFakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.
9. Kedua orang Tua Tercinta Bapak Salimin dan Ibu Wahyuningsih serta adik kandung atas nama Muhamad Sabri dan Ahmad Rafif terima kasih doa dan motivasinya.
10. Semua pihak yang membantu penulis baik bantuan moril maupun spritual yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang Hukum Perdata.

Jambi, Februari 2025

Penulis

Yogi Afriyanto .
Nim. 2000874201002

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian dan Penulisan	6
D. Kerangka Konseptual	7
E. Landasan Teoritis	9
F. Metodologi Penelitian	13
G. Sistematika Penulisan	16
BAB II. TINJAUAN UMUM KLAIM KERUSAKAN DAN	
SALAH PENGIRIMAN BARANG	
A. Pengajuan Klaim Kerusakan Barang	18
1. Pengertian Pengajuan Klaim Kerusakan Barang	18

2. Jenis atau Bentuk-Bentuk Pengajuan Klaim Kerusakan Barang	19
3. Akibat Hukum Pengajuan Klaim Kerusakan Barang.....	21
4. Pengaturan Pengajuan Klaim Kerusakan Barang.....	24
B. Salah Pengiriman Barang	26
1. Pengertian Salah Pengiriman Barang.....	26
2. Jenis atau Bentuk-Bentuk Salah Pengiriman Barang.....	27
3. Akibat Hukum Salah Pengiriman Barang	29
4. Pengaturan Pengajuan Salah Pengiriman Barang	32
BAB III. KETENTUAN UMUM TENTANG PERTANGGUNG JAWABAN HUKUM	
A. Pengertian Pertanggungjawaban Hukum	34
B. Jenis atau Bentuk-Bentuk Pertanggungjawaban Hukum	39
C. Akibat Hukum Salah Pertanggungjawaban Hukum.....	44
D. Pengaturan Pertanggungjawaban Hukum	45
BAB IV. PEMBAHASAN	
A. Pertanggungjawabn Hukum Atas Kerusakan dan Salah Pengiriman Barang Oleh <i>Expedisi</i> Kicu Best di Kota Jambi.....	50
B. Kendala Pertanggungjawaban Hukum Dalam Pengajuan Klaim Atas Kerusakan Dan Salah Pengiriman Barang Oleh <i>Expedisi</i> Kicu Best Di Kota Jambi.....	55
C. Bentuk Penyelesaian Permasalahan Atas Kerusakan dan Salah Pengiriman Barang Oleh <i>Expedisi</i> Kicu di Kota Jambi	59

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan manusia semakin berkembang di zaman modern. Ketika seseorang ingin memiliki atau memperdagangkan sesuatu tetapi tidak dapat melakukannya karena jarak yang jauh, ia membutuhkan alat yang dapat membantunya. Tentu saja, orang juga akan mencari penyedia transportasi.

Jaringan transportasi darat, laut, dan udara yang dibutuhkan Indonesia sangat dibutuhkan. Banyak faktor, termasuk perdagangan dan kebutuhan untuk menyebarkan produk di seluruh wilayah, menjadikan transportasi sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari masyarakat.¹

Transportasi memegang peranan penting dalam berbagai jenis bisnis karena, secara umum, transportasi tidak hanya memungkinkan pergerakan barang dan orang secara bebas, tetapi juga membantu dalam distribusi sumber daya moneter yang efisien. H.M.N. Purwosutjipto berpendapat bahwa ketika dua pihak sepakat untuk mengangkut barang, itu adalah jalan dua arah. Kedua belah pihak telah membuat komitmen: pengirim akan membayar biaya transportasi, dan pengangkut akan memastikan barang tiba di tempat tujuan dalam keadaan utuh. Mengangkut orang dan produk dari satu lokasi ke lokasi

¹Ika Natalia, Suradi dan Ery Agus P, Klausa. *Baku Dalam Transaksi Penyedia Jasa Pengiriman PT.JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Dikaitkan dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Vol. 6, No.2, 2017, Hal. 2

lain adalah salah satu peran utama transportasi, dengan tujuan utamanya adalah memaksimalkan utilitas.²

Pengirim dan pengangkut harus membuat perjanjian pengangkutan agar transaksi dapat terjadi. Karena sifat perjanjian pengangkutan yang dua arah, pengirim dan pengangkut masing-masing bertanggung jawab untuk memenuhi tugasnya masing-masing. Sementara pengirim bertanggung jawab untuk membayar harga pengangkutan, perusahaan pengangkutan bertanggung jawab untuk mengatur pemindahan barang dan/atau orang secara aman dari satu lokasi ke lokasi lain.

Biasanya, dokumentasi pengangkutan berfungsi sebagai bukti adanya perjanjian pengangkutan dan keberadaannya. Semua perjanjian yang dirujuk secara hukum berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya, menurut Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Hal ini menjadi dasar perjanjian pengangkutan.

Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (sekarang disebut KUH Perdata) menetapkan bahwa selain ketentuan-ketentuan tersebut di atas, empat persyaratan berikut harus dipenuhi agar suatu perjanjian dianggap sah: persetujuan para pihak, kecakapan mereka untuk membuat kontrak, objek yang dapat diidentifikasi, dan legalitas.

Para pihak dalam suatu perjanjian memiliki tiga (tiga) beban kewajiban menurut Pasal 1234 KUH Perdata, yaitu: kewajiban menyerahkan barang

²H.M.N. Purwosutijpto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan Edisi 6*, Djambatan, Jakarta, 2003, Hal.2

kepada pihak tertentu, kewajiban melakukan perbuatan tertentu, dan kewajiban untuk tidak melakukan perbuatan tertentu.

Tidak jarang pihak-pihak dalam suatu perjanjian merasa tidak puas satu sama lain ketika pihak lain tidak menyerahkan barang atau jasa yang dijanjikan. Agar tidak terjadi kesan ketidakadilan, maka produsen harus bertanggung jawab apabila pembeli/pengguna jasa, yang dalam hal ini disebut konsumen, tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati.

Selama pihak yang dirugikan dijamin kepastian hukum dalam memberikan perlindungan secara pasti, sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, maka pertanyaan tentang siapa yang bertanggung jawab dan bagaimana tuntutan konsumen akan ditangani menjadi sangat penting apabila terjadi kerugian. Hal ini membuat orang bertanya-tanya bagaimana hukum mengatur tanggung jawab pihak ekspedisi dalam hal pengiriman barang yang salah atau rusak.

Expedisi merupakan layanan jasa yang sering digunakan masyarakat untuk mengirim dan menerima barang. Industri layanan *expidisi* barang mengalami pertumbuhan yang signifikan di era yang semakin maju ini, menjadikan individu dapat memilih layanan yang sesuai dengan kebutuhan logistik spesifik mereka untuk pengangkutan barang. Ada banyak sekali *expidisi* barang yang tersedia salah satunya adalah *Expidisi Kicu Best* yang tersedia di Kota Jambi.

Expidisi Kicu Best merupakan *expidisi* yang khusus mengirim barang atau produk dari Perseroan Terbatas *BEST Corporation* ke tempat tujuan konsumen terkhusus di wilayah Pulau Sumatera.

Pertama, konsumen melakukan pemesanan melalui situs web PT. BEST Corporation Limited Partnership. Kemudian, pihak ekspedisi akan melakukan verifikasi barang dan menyiapkannya untuk dikirim. Beginilah prosedur pengiriman *Expidisi Kicu Best* dimulai. Langkah selanjutnya adalah mengirimkan surat perjanjian pengiriman yang harus ditandatangani pembeli. Hal ini menunjukkan bahwa pembeli setuju dengan semua aturan dan ketentuan, serta potensi akibat dan bahaya dari pengiriman.

Saat ini, pelanggan PT. BEST Corporation Limited Liability Company mengandalkan *Expidisi Kicu Best* untuk layanan transportasi, khususnya di wilayah Pulau Sumatera. Ketika pelanggan membutuhkan pengiriman barang pesanan mereka dengan cepat, *Expidisi Kicu Best* siap membantu. Meskipun layanan ekspedisi ini sangat memudahkan konsumen, ada kemungkinan barang mereka rusak atau salah kirim, yang dapat mengakibatkan kerugian. Masalah ini perlu diperhatikan lagi. Pengamanan barang konsumen merupakan komponen penting dari operasi perusahaan yang sehat. Dalam pasar yang berfungsi dengan baik, baik pembeli maupun penjual dilindungi secara memadai oleh hukum.³

Expidisi Kicu Best Kota Jambi sering mengalami masalah saat proses pengiriman yaitu kerusakan dan salah pengiriman barang. Dimana barang

³ Miru Ahmadi. *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. PT. Raja Grafindo Persada, Depok, 2011, Hal.1

tersebut berupa produk pertanian (pupuk tanaman), produk peternakan, produk kesehatan, produk kecantikan, dan produk di bidang otomotif.⁴ Tapi nyatanya tidak semua produk pengiriman tersebut mengalami kerusakan dan kesalahan pengiriman produk.⁵

Ekspedisi Kicu Best sempat mengalami kendala dalam pengiriman barang selama tiga tahun terakhir, yakni dari tahun 2021 hingga tahun 2023. Misalnya pada tahun 2021, ada tiga pelanggan yang melaporkan barang rusak; pada tahun 2022, ada dua pelanggan yang melaporkan barang rusak dan dua kali salah kirim; dan pada tahun 2023, ada dua pelanggan yang melaporkan barang rusak dan satu kali salah kirim. Konsumen tetap mengharapkan Ekspedisi Kicu Best untuk memenuhi kewajibannya, dalam hal ini mengganti kerugian, meskipun klaim sudah dilakukan.

Konsumen atau pengirim ingin mengirimkan paket dengan syarat tertentu, seperti membayar sejumlah uang, dan Kicu Best Expedition setuju untuk memenuhi kewajibannya, seperti mengirimkan barang tepat waktu dan memastikan barang sampai dengan selamat, maka ada bentuk tanggung jawab yang perlu dipenuhi.

Penulis akan mengkaji dan memaparkan permasalahan dengan judul **“PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM DALAM PENGAJUAN KLAIM ATAS KERUSAKAN DAN SALAH PENGIRIMAN BARANG OLEH EXPEDISI KICU DI BEST KOTA JAMBI”** berdasarkan uraian masalah di atas.

⁴<https://best-world.id/catalogproduct/> (di akses tanggal 1 Juli 2024, 11.00 WIB)

⁵ Andi Sri Rezeki Wulandari, *Buku Ajar Hukum Dagang*, Mitra Wacana Media, Jakarta 2014, Hal. 118

B. Rumusan Masalah

Penulis merumuskan masalah sebagai berikut berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya:

1. Bagaimanakah pertanggungjawaban hukum dalam pengajuan klaim atas kerusakan dan salah pengiriman barang oleh *Expidisi Kicu Best* di Kota Jambi?
2. Apa kendala pertanggungjawaban hukum dalam pengajuan klaim atas kerusakan dan salah pengiriman barang oleh *Expidisi Kicu Best* di Kota Jambi?
3. Bagaimana upaya mengatasi pertanggungjawaban hukum dalam pengajuan klaim atas kerusakan dan salah pengiriman barang oleh *Expidisi Kicu Best* di Kota Jambi?

C. Tujuan Penelitian dan Penulisan

1. Tujuan Peneliti

Penulis merumuskan tujuan penelitian sebagai berikut berdasarkan rumusan masalah:

- a. Untuk mengetahui pertanggungjawaban hukum dalam pengajuan klaim atas kerusakan dan salah pengiriman barang oleh *Expidisi Kicu Best* di Kota Jambi
- b. Untuk mengetahui kendala pertanggungjawaban hukum dalam pengajuan klaim atas kerusakan dan salah pengiriman barang oleh *Expidisi Kicu Best* di Kota Jambi

- c. Untuk mengetahui upaya mengatasi pertanggungjawaban hukum dalam pengajuan klaim atas kerusakan dan salah pengiriman barang oleh *Expidisi Kicu Best* di Kota Jambi

2. Tujuan Penulisan

Berikut ini adalah tujuan dari skripsi ini:

- a. Untuk memenuhi salah satu prasyarat memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi, Program Studi Ilmu Hukum
- b. Untuk memperdalam pemahaman penulis tentang akibat hukum menggugat *Expidisi Kicu Best Kota Jambi* atas barang yang cacat atau tidak sampai dengan benar
- c. Tujuannya adalah untuk melengkapi koleksi buku dan karya tulis lainnya di Perpustakaan Universitas Batanghari Jambi sehingga siapa saja yang membutuhkan informasi tersebut dapat dengan mudah menemukannya.

D. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan sebuah hubungan secara teoritis antara variabel-variabel penelitian.⁶ Kerangka konseptual penelitian mencakup berbagai penafsiran yang dapat diturunkan dari judul:

1. Pertanggungjawaban Hukum

⁶Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung, 2014, Hal. 15

Perjanjian atau Kontrak dapat terbentuk dari suatu perbuatan yang dapat merugikan orang lain apabila dilakukan dengan suatu kesalahan dalam hukum perdata, yang dikenal dengan istilah PMH (Perbuatan Melawan Hukum). Salah satu unsur dari kesalahan tersebut menimbulkan tanggung jawab hukum perdata, yang juga dikenal dengan istilah tanggung gugat perdata.⁷

2. Pengajuan Klaim

Prosedur yang dilakukan oleh penanggung atau firma penjamin untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar kerugian yang dialami tertanggung.⁸

3. Kerusakan

Barang yang diproduksi tidak memenuhi persyaratan mutu yang ditentukan dianggap rusak. Menurut konsumen, produk yang dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan dianggap memiliki standar mutu yang baik.⁹

4. Salah Pengiriman Barang

Salah pengiriman barang adalah terjadinya pelanggaran atau ketidaksesuaiannya barang yang diterima oleh pelanggan atau konsumen.¹⁰

⁷<http://repository.unpas.ac.id> (di akses tanggal 1 Juli 2024, 12.00 WIB)

⁸ M. Wahyu Prihantoro, *Manajemen Pemasaran dan Tata Usaha Asuransi Edisi Pertama*, Kanusius, Yogyakarta 2001, Hal. 12

⁹ Syarifah Labibah Khidijah, Susilo Toto Rahardjo, *Analisis Faktor-Faktor Penyebab Kerusakan Produk Pada Proses Cetak Produk (Studi Kasus pada Majalah SAKINAH PT.Temprina Media Grafika (Jawa Pos Group) Semarang)*, Diponegoro Journal Of Management, Vol. 4 No.5, 2015, Hal. 2

¹⁰ Fandy, Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* Edisi 2. CV. Andi Offset, Yogyakarta, 2011, Hal. 9

5. *Expedisi Kicu Best*

Expidisi Kicu Best merupakan expidisi yang mengirimkan barang khusus konsumen PT. BEST Corporation terkhusus di wilayah Pulau Sumatera sekitarnya.

6. Kota Jambi

Kota Jambi merupakan pusat pemerintahan Provinsi Jambi dan terletak di Pulau Sumatera, Indonesia. Kota ini terletak di Provinsi Jambi dan merupakan salah satu dari sebelas kabupaten atau kota.¹¹

E. Landasan Teoritis

Kerangka teoritis terbentuk dari ide yang abstrak secara intelektual atau kerangka acuan yang menunjukkan ciri-ciri yang menarik bagi akademisi¹². Dalam komunitas ilmiah, keberadaan teori sangat penting karena teori memungkinkan ringkasan dan pemahaman masalah yang efektif. Ketika sistem ini penting untuk menghasilkan hasil yang baik, teori hukum biasanya merupakan pernyataan yang memiliki tanggung jawab bersama atas putusan hukum dan kerangka konseptual peraturan hukum. Penelitian ini bergantung pada teori berikut untuk mendapatkan hasil yang sebaik mungkin.

1. Teori Pertanggung Jawaban Hukum

Menurut teori tanggung jawab hukum Hans Kelsen, jika seseorang melakukan tindakan tertentu atau "memikul tanggung jawab

¹¹<http://bappeda.jambikota.go.id> (di akses tanggal 1 Juli 2024, 14.00 WIB)

¹²Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 2012,

hukum," itu berarti bahwa ia bertanggung jawab atas segala konsekuensi yang timbul dari tindakan itu, bahkan jika itu bertentangan. Menurut Hans Kelsen, kelalaian didefinisikan sebagai "kegagalan untuk menjalankan kehati-hatian yang diwajibkan oleh hukum". Meskipun tidak seserius kesalahan yang sebenarnya, kelalaian tetap dianggap bersalah karena menyebabkan seseorang mengharapkan dan menginginkan hasil yang negatif, baik disengaja maupun tidak.¹³

Dalam leksikon hukum, istilah "tanggung jawab" dan "tanggung gugat" digunakan secara bergantian; yang pertama merujuk pada tanggung jawab hukum (yaitu, tanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum) dan yang terakhir merujuk pada tanggung jawab politik. Teori tanggung jawab lebih menekankan pada definisi hukum tentang tanggung jawab, sehingga teori tanggung jawab dipahami dalam konteks tanggung gugat. Seseorang dikatakan "bertanggung jawab" ketika ia terikat untuk bertanggung jawab penuh atas tindakannya; jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan, ia dapat menghadapi tindakan hukum. Prinsip tanggung jawab sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Setiap pembahasan tentang tanggung jawab juga harus membahas prinsip-prinsip tanggung jawab, sebagai prinsip tanggung jawab.¹⁴

Menurut Abdulkadir Muhammad, ada beberapa aliran pemikiran

¹³Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi dan Tesis*, Buku Kedua, Rajawali Pres, Jakarta, 2009, Hal. 7.

¹⁴Ridwan H.R., *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, Hal. 335

dalam teori tanggung jawab atas tindakan ilegal (tanggung jawab perbuatan melawan hukum). Aliran-aliran pemikiran ini meliputi:¹⁵

- 1) Tergugat harus bertindak dengan cara yang menyebabkan kerugian bagi penggugat atau menyadari bahwa tindakannya akan mengakibatkan kerugian agar ada tanggung jawab atas tindakan melawan hukum yang dilakukan secara sadar (tanggung jawab perbuatan melawan hukum internal).
- 2) Gagasan tentang kesalahan, yang dikaitkan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur aduk, merupakan dasar tanggung jawab atas tindakan kriminal yang dilakukan sebagai akibat dari kelalaian.
- 3) Tanggung jawab ketat, yang berarti bahwa ia sepenuhnya bertanggung jawab atas segala kerusakan yang diakibatkan oleh tindakan ilegalnya terlepas dari apakah tindakan tersebut disengaja atau tidak, terlepas dari apakah tindakan tersebut bersalah.

Munir Fuady menegaskan, ilmu hukum mengenal tiga klasifikasi perbuatan haram sebagai berikut: ¹⁶

- 1) Terlibat dalam kegiatan ilegal yang disengaja
- 2) Perbuatan yang melawan hukum namun tidak mengandung kesengajaan atau kelalaian.
- 3) Kelalaian yang mengarah pada kegiatan melawan hukum.

Kerangka pertanggungjawaban hukum berasal dari tiga kategori

¹⁵Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, Hal. 503

¹⁶ Munir Faudy, *Perbuatan Melawan Hukum*, Citra Aditya bakti, Bandung, 2002, Hal.3

perbuatan melawan hukum yang disebutkan sebelumnya, khususnya:

- 1) Menurut Pasal 1365 KUH Perdata, pertanggungjawaban mencakup perbuatan yang disengaja maupun tidak disengaja. Berdasarkan konsep ini, setiap penyedia jasa angkutan yang mengacaukan pengaturan sepenuhnya bertanggung jawab atas segala kerugian yang ditimbulkannya. Pihak yang akhirnya membayar tagihan harus membuktikan bahwa penyedia jasa tersebut lalai. Beban pembuktian berada pada pihak yang dirugikan, bukan penyedia jasa.
- 2) Pertanggungjawaban yang melibatkan unsur kesalahan, khususnya kelalaian, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1366 KUH Perdata. Berdasarkan pendekatan ini, Ekspedisi selalu bertanggung jawab atas segala kerugian yang disebabkan oleh angkutan yang diaturnya. Jika Ekspedisi dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah, maka ia dibebaskan dari kewajiban untuk membayar ganti rugi. "Tidak bersalah" berarti tidak ada kecerobohan, artinya seseorang berusaha menghindari kerugian atau bahwa kerugian yang tidak dapat dihindari telah terjadi. Beban pembuktian berada di tangan Ekspedisi.
- 3) Pembuktian tanggung jawab tidak diperlukan untuk kesalahan mutlak, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1367 KUH Perdata.

Konsep tanggung jawab berdasarkan kesalahan, sebagaimana diuraikan dalam Pasal 1365 dan 1366 KUH Perdata, menyatakan bahwa seseorang harus bertanggung jawab atas tindakannya; gagasan tanggung

jawab berdasarkan kesalahan ini berakar pada prinsip bahwa tidak ada tanggung jawab yang dapat muncul tanpa adanya kesalahan. Dalam istilah hukum, konsep ini dikenal sebagai Tanggung Jawab Perbuatan Melawan Hukum atau Tanggung Jawab Berdasarkan Kesalahan. Lebih lanjut, beban pembuktian berada pada pihak yang mencari ganti rugi, khususnya penggugat, untuk membuktikan adanya kesalahan. Kewajiban ini diatur dalam Pasal 1865 KUH Perdata, yang menyatakan bahwa setiap orang yang menuntut suatu hak atau berupaya menggugat orang lain harus memberikan bukti yang berkaitan dengan hak atau peristiwa yang relevan.

F. Metodologi Penelitian

Dalam penelitian, metode adalah prosedur yang ditentukan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menarik kesimpulan dari data guna mengatasi masalah tertentu.¹⁷

1. Tipe Penelitian

Penelitian yang telah dilakukan dikenal sebagai penelitian hukum empiris, dan didasarkan pada situasi masyarakat nyata. Tujuannya adalah untuk mengumpulkan data guna mengidentifikasi masalah dan solusi potensial.¹⁸

2. Dua Pendekatan: Studi Kasus dan Perundang-undangan

Untuk memvalidasi (kredibilitas) dan andal (konsistensi penelitian) Fenomena Kontemporer, penelitian ini menggunakan pendekatan studi

¹⁷ *Ibid.*, Hal.5

¹⁸ *Pedoman Penulisan Skripsi*, Yayasan Pendidikan Jambi Universitas Batanghari, Fakultas Hukum, 2021

kasus, yang menganalisis fenomena secara keseluruhan dalam situasi dunia nyata dengan memanfaatkan berbagai sumber data.¹⁹

3. Sumber Data

Pada dasarnya, data primer dalam penelitian hukum berasal dari studi empiris yang telah dilakukan di dunia nyata, seperti survei atau wawancara dengan orang-orang yang memiliki kepentingan dalam pokok bahasan atau yang memiliki akses ke catatan relevan yang disimpan di perpustakaan atau lokasi fisik lainnya.²⁰ Yaitu penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan yang meliputi:

a. Penelitian lapangan

Temuan penelitian ini didasarkan pada upaya pengumpulan data penulis di lapangan, khususnya pada informasi yang berkaitan dengan isu yang diangkat dalam teks.²¹

b. Penelitian yang dilakukan di perpustakaan biasanya melibatkan membaca berbagai buku, terbitan berkala, dan sumber cetak lainnya untuk menyusun kumpulan data dan kumpulan fakta.²²

4. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan strategi pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang akurat dari partisipan, yang kemudian mereka gunakan untuk menginformasikan keputusan metodologi mereka dan, akhirnya, temuan mereka.

¹⁹ Prof. Muhammad Siddiq Armia, M.H., PH.D, *Penentuan Metode dan Pendekatan Penelitian Hukum*, Lembaga Kajian Konstitusi Indonesia (LKKI), Aceh, 2022, Hal. 19

²⁰ *Ibid.*, Hal. 156

²¹ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, Hal .47

²² *Ibid.*, Hal. 54

Jika mereka menginginkan hasil yang dapat diandalkan, peneliti menggunakan:

a. Wawancara

Untuk penelitian ini, peneliti mewawancarai pemilik Kicu Best Expedition di Kota Jambi, sebuah objek wisata lokal, untuk mendapatkan informasi yang lebih rinci tentang topik yang sedang dibahas. Wawancara adalah jenis pengumpulan data primer yang mengandalkan komunikasi verbal untuk mendapatkan informasi langsung dari sumbernya.

b. Dokumentasi

Ekspedisi Kicu Best di Kota Jambi merupakan tempat dilakukannya dokumentasi, yang meliputi pengumpulan, pemilahan, pengolahan, dan pengarsipan data visual maupun auditori.

5. Analisis Data

Menurut Bogdan dan Taylor, sebagaimana dikutip oleh Lexy.J. Moleong, pendekatan kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif melalui kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu rumusan masalah yang mengarahkan penelitian untuk mengkaji situasi sosial secara menyeluruh, luas, dan mendalam.²³

²³ Lexy J. Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2007, Hal.4

G. Sistematika Penulisan

Lima bagian dari skripsi ini adalah sebagai berikut: pendahuluan, isi utama, dan kesimpulan. Isi utama setiap bagian dibagi lagi menjadi beberapa bagian sesuai kebutuhan:

BAB I. PENDAHULUAN

Tanggung jawab hukum atas tuntutan ganti rugi dan kesalahan pengiriman barang oleh ekspedisi Kicu Best di Kota Jambi akan dijabarkan secara rinci dalam bab ini, yang akan memberikan informasi latar belakang, merumuskan masalah, tujuan penelitian dan penulisan, kerangka konseptual, landasan teori, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II. TINJAUAN UMUM ATAS KLAIM KERUSAKAN DAN SALAH PENGIRIMAN BARANG

Tuntutan atas kerusakan dan kesalahan pengiriman merupakan dua bagian yang menyusun bab ini. Pada sub bab pengajuan klaim kerusakan akan diuraikan tentang pengertian pengajuan klaim kerusakan, jenis atau bentuk-bentuk pengajuan klaim kerusakan, akibat hukum dari pengajuan klaim kerusakan, dan pengaturan pengajuan klaim kerusakan Sub bab salah pengiriman akan diuraikan tentang pengertian salah pengiriman, jenis atau bentuk-bentuk salah pengiriman, dan pengaturan salah pengiriman. Bab ini berfungsi sebagai dasar konseptual untuk bab-bab berikutnya.

BAB III. KETENTUAN UMUM TENTANG PERTANGGUNG JAWABAN HUKUM

Pada bab ini akan diuraikan tentang pengertian pertanggung jawaban hukum, jenis atau bentuk-bentuk pertanggungjawaban hukum, pengaturan pertanggungjawaban hukum, akibat dari pertanggung jawaban hukum dan pengaturan pertanggung jawaban hukum. Pembahasan ini menjadi landasan analisis yang disajikan pada bab keempat.

BAB IV. PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang Pertanggungjawaban hukum atas kerusakan dan salah pengiriman barang oleh *Expedisi Kicu Best* di Kota Jambi dan tentang bentuk penyelesaian permasalahan atas kerusakan dan salah pengiriman barang oleh *Expedisi Kicu Best* di Kota Jambi.

BAB V. PENUTUP

Simpulan yang ditarik dari bab pembahasan dan rekomendasi mengenai masalah yang ditemui selama penulisan tesis menyusun bab terakhir ini, yang juga dikenal sebagai bab penutup.

BAB II

TINJAUAN UMUM KLAIM KERUSAKAN DAN SALAH PENGIRIMAN BARANG

A. Pengajuan Klaim Kerusakan Barang

1. Pengertian Pengajuan Klaim Kerusakan Barang

Kerusakan barang adalah kondisi barang yang tidak memenuhi standar produksi atau mengalami kerusakan fisik. Kerusakan yang terjadi pada barang hasil produksi dapat terjadi karena beberapa hal, seperti dalam pengiriman barang, seringkali barang mengalami kerusakan. Untuk mengetahui barang yang mengalami kerusakan pada proses pengiriman dan faktor penyebab terjadinya kerusakan barang serta upaya yang dilakukan untuk mengurangi kerusakan barang maka pada saat pembongkaran barang dilakukan investigasi, guna mengetahui dari mana terjadinya kerusakan barang yang terjadi sehingga tidak merugikan penerima barang apabila menerima barang cacat.

Klaim merupakan pengajuan hak tanggungan kepada penanggung dilakukan oleh tertanggung untuk memperoleh haknya berupa uang pertanggungan berdasarkan kesepakatan yang telah dibuat. Dapat diartikan bahwa klaim merupakan suatu proses pengajuan oleh peserta kepada perusahaan asuransi untuk mendapatkan uang pertanggungan kerugian setelah peserta melakukan beberapa kewajiban untuk melakukan klaim, berupa pembayaran iuran yang sesuai dengan kesepakatan.

Klaim adalah pengajuan hak yang dilakukan oleh tertanggung kepada penanggung untuk mendapatkan haknya berupa pertanggungan atas kerugian

berdasarkan perjanjian atau akad yang telah dibuat. Dengan kata lain, klaim adalah proses pengajuan oleh peserta untuk mendapatkan uang pertanggungan setelah bertanggung melaksanakan seluruh kewajibannya terhadap penanggung, yaitu berupa penyelesaian pembayaran premi sesuai dengan kesepakatan sebelumnya.²⁴

Dapat disimpulkan bahwa, pengajuan klaim kerusakan barang adalah proses penting bagi konsumen untuk memastikan hak mereka terpenuhi ketika menerima barang dalam kondisi tidak sesuai.

2. Jenis atau Bentuk-Bentuk Pengajuan Klaim Kerusakan Barang

Pengajuan klaim kerusakan barang dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, tergantung pada jenis barang yang diasuransikan dan kebijakan dari penyedia asuransi. Berikut adalah beberapa jenis atau bentuk pengajuan klaim kerusakan barang:

1) Klaim kerusakan barang fisik

Klaim kerusakan barang fisik merupakan klaim yang diajukan untuk barang-barang fisik yang mengalami kerusakan akibat kecelakaan, bencana alam, atau kesalahan dalam pengiriman. Konsumen perlu menyediakan bukti kerusakan, seperti foto dan laporan inspeksi²⁵

²⁴ Abdullah Amrin, *Asuransi Syariah Keberadaan dan Kelebihannya diTengah Asuransi Konvensional*, Jakarta: PT Elex media komputindo, 2006, Hal. 121.

²⁵ <https://accesslogistik.com/blog/panduan-praktis-dalam-mengurus-klaim-barang-yang-rusak/> (Diakses tanggal 24 Oktober 2024, 07. 25 WIB)

2) Klaim kehilangan barang

Klaim kehilangan barang merupakan Klaim yang diajukan ketika barang hilang, baik karena pencurian maupun kehilangan selama pengiriman. Untuk klaim ini, biasanya diperlukan surat keterangan dari kepolisian dan bukti kepemilikan barang²⁶

3) Klaim perbaikan (*Repair*)

Klaim perbaikan merupakan jika barang yang rusak masih dapat diperbaiki, konsumen dapat mengajukan klaim untuk biaya perbaikan. Dokumen yang diperlukan termasuk faktur perbaikan dari bengkel resmi dan foto kerusakan²⁷

4) Klaim penggantian (*Replacement*)

Dalam kasus di mana barang tidak dapat diperbaiki, konsumen dapat mengajukan klaim untuk penggantian barang. Ini memerlukan surat keterangan dari pusat layanan yang menyatakan bahwa barang tersebut tidak dapat diperbaiki²⁸

5) Klaim asuransi untuk elektronik

Khusus untuk barang elektronik, klaim dapat mencakup kerusakan akibat cairan, kebakaran, atau kejadian tidak terduga lainnya. Dokumen yang diperlukan biasanya termasuk bukti pembelian dan laporan kerusakan dari pusat servis²⁹

²⁶<https://eains.bcainsurance.co.id/landingpage/> (Diakses tanggal 24 Oktober 2024, 07.30 WIB)

²⁷ *Ibid.* (Diakses tanggal 24 Oktober 2024, 07.30 WIB)

²⁸ *Ibid.* (Diakses tanggal 24 Oktober 2024, 07.30 WIB)

²⁹ *Ibid.* (Diakses tanggal 24 Oktober 2024, 07.30 WIB)

6) Surat pengaduan klaim

Selain klaim resmi kepada perusahaan asuransi, konsumen juga dapat membuat surat pengaduan terkait kerusakan barang yang disertai dengan tuntutan penyelesaian. Ini bisa berupa pengaduan terhadap dokumen resmi atau pembatalan berkas³⁰

3. Akibat Hukum Dari Pengajuan Klaim Kerusakan Barang

Akibat hukum adalah hasil dari suatu peristiwa hukum atau perbuatan subjek hukum yang menimbulkan dampak atau akibat hukum secara langsung, kuat, atau eksplisit. Akibat hukum dari pengajuan klaim kerusakan barang dapat dijelaskan melalui beberapa perspektif hukum yang relevan sebagai berikut:

a. Perspektif Hukum Indonesia

1) Pasal 1236 dan 1246 KUHP

Tanggung jawab pengangkut ditentukan dalam kedua pasal ini. Pengangkut wajib memberikan ganti rugi atas biaya dan rugi bunga yang layak harus diterima jika ia tidak dapat menyerahkan atau tidak sepantasnya untuk menyelamatkan barang-barang angkutan

2) Pasal 93 KUHD

Penerima barang berhak menuntut pemeriksaan oleh pengadilan jika barang-barang angkutan sampai ditempat tujuan dalam keadaan kurang atau rusak. Pemeriksaan ini bersifat valunter dan harus

³⁰<https://klikasuransiku.com/detailArt/id=196/cat=3> (Diakses tanggal 24 Oktober 2024, 07.35 WIB)

dilakukan dalam waktu dua kali dua puluh empat jam setelah barang diterima

3) Pasal 41 Ayat (2) UU No. 17 Tahun 2008

Pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakannya. Namun, jika pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian yang timbul itu bukan kesalahannya, maka ia dapat dibebaskan dari tanggung jawab membayar sebagian atau seluruh ganti rugi tersebut.

b. Perspektif Praktis

Akibat hukum secara perspektif praktis terdiri dari berbagai macam proses, diantaranya sebagai berikut:³¹

- 1) Lakukan pemeriksaan teliti terhadap barang rusak dan catat detail kerusakan. Ambil foto-foto dari berbagai sudut sebagai bukti fisik klaim Anda. Simpan dokumen tambahan seperti laporan inspeksi sebelum pengiriman jika ada
- 2) Baca syarat dan ketentuan klaim yang berlaku. Informasi ini biasanya tersedia pada kuitansi pembelian, perjanjian penjualan, atau situs web penjual. Pastikan Anda tidak melewatkan batas waktu pengajuan klaim.
- 3) Hubungi penjual atau penyedia asuransi terkait dengan keluhan Anda. Sampaikan informasi penting seperti nomor faktur, tanggal pembelian,

³¹<https://accesslogistik.com/blog/panduan-praktis-dalam-mengurus-klaim-barang-yang-rusak/> (Diakses tanggal 24 Oktober 2024, 07.45 WIB)

dan deskripsi kerusakan barang. Jelaskan kronologi kejadian dengan lengkap

- 4) Isi formulir klaim dengan cermat, memberikan informasi yang akurat dan lengkap. Sertakan dokumen pendukung seperti bukti pembelian, foto-foto barang yang rusak, atau laporan inspeksi
- 5) Kirimkan dokumen pendukung yang diminta oleh penjual atau penyedia asuransi. Buatlah salinan dari dokumen-dokumen tersebut sebelum mengirimnya untuk referensi Anda sendiri
- 6) Lakukan komunikasi efektif dengan penjual atau penyedia asuransi untuk mengetahui perkembangan klaim Anda. Mintalah nomor referensi klaim atau kontak yang dapat dihubungi untuk mengikuti perkembangan klaim Anda

Apabila klaim gagal diselesaikan melalui musyawarah, konsumen dapat melakukan upaya hukum berikut.³²

1) *Actio Redhibitoria*

Barang dikembalikan dan uang diminta kembali

2) *Actio Quanti Minoris*

Barang tetap berada di pihak pembeli dan dapat menuntut pengembalian sebagian uangnya.

³²<https://www.alsalcugm.org/single-post/upaya-hukum-penolakan-klaim-garansi>
(Diakses tanggal 224 Oktober 2024, 07.50 WIB)

4. Pengaturan Pengajuan Klaim Kerusakan Barang

Pengaturan pengajuan klaim kerusakan barang melibatkan beberapa tahapan dan persyaratan yang harus dipenuhi untuk memastikan proses klaim berlangsung dengan efektif. Berikut adalah pengaturan-pengaturan dasar yang umum digunakan dalam pengajuan klaim kerusakan barang:³³

1) Periksa dan Dokumentasikan kerusakan

Periksa dengan teliti barang yang rusak dan catat detail kerusakan yang terjadi. Hal ini sangat penting untuk membuktikan bahwa kerusakan tersebut terjadi sebelum atau selama pengiriman. Ambil foto-foto dari berbagai sudut sebagai bukti fisik klaim Anda. Dokumen visual ini sangat berguna untuk membuktikan status awal barang sebelum kerusakan

2) Kenali syarat ketentuan klaim

Membaca dan memahami syarat dan ketentuan klaim yang berlaku sangat penting. Informasi ini biasanya tersedia pada kuitansi pembelian, perjanjian penjualan, atau situs web penjual. Pastikan Anda tidak melewati batas waktu pengajuan klaim

3) Hubungi penjual atau penyedia asuransi

Hubungi penjual atau penyedia asuransi terkait dengan keluhan Anda. Sampaikan informasi penting seperti nomor faktur, tanggal pembelian, dan deskripsi kerusakan barang. Pastikan untuk menjelaskan kronologi kejadian dengan lengkap

³³*Ibid.* (Diakses tanggal 224 Oktober 2024, 08.00 WIB)

4) Isi formulir Klaim

mengisi formulir klaim yang disediakan oleh penjual atau penyedia asuransi. Isi formulir dengan cermat, memberikan informasi yang akurat dan lengkap. Sertakan dokumen pendukung seperti bukti pembelian, foto-foto barang yang rusak, atau laporan inspeksi

5) Sampaikan dokumen pendukung

Kirimkan dokumen pendukung yang diminta oleh penjual atau penyedia asuransi. Pastikan untuk membuat salinan dari dokumen-dokumen tersebut sebelum mengirimnya agar Anda memiliki referensi sendiri. Gunakan metode pengiriman yang dapat dilacak untuk membuktikan pengiriman

6) Tindak lanjut secara teratur

Setelah mengajukan klaim, penting untuk melakukan tindak lanjut secara teratur dengan penjual atau penyedia asuransi. Mintalah nomor referensi klaim atau kontak yang dapat dihubungi untuk mengikuti perkembangan klaim Anda. Berikan informasi yang diminta dengan cepat dan jelas

7) Evaluasi atau inspeksi barang

Pihak penjual atau penyedia asuransi mungkin akan melakukan evaluasi atau inspeksi terhadap barang yang rusak untuk memverifikasi klaim Anda. Pastikan barang yang rusak tetap tersedia jika diminta untuk pemeriksaan lebih lanjut. Koordinasikan jadwal inspeksi dengan baik dan hadir jika diperlukan

Setelah proses klaim dievaluasi, penjual atau penyedia asuransi akan memberikan keputusan klaim. Jika klaim diterima, mungkin akan memperoleh ganti rugi berupa penggantian barang yang rusak, perbaikan, atau pengembalian dana sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pastikan untuk memahami keputusan klaim tersebut dan bertanya jika ada hal yang tidak jelas.³⁴

B. Salah Pengiriman Barang

1. Pengertian Salah Pengiriman Barang

Pengiriman barang merupakan suatu sistem yang memiliki tujuan untuk mengirim produk terhadap pelanggan yang akan menerima suatu keputusan dengan cara menyediakan produk ditempat yang tepat dan waktu yang tepat dengan biaya yang paling sedikit. Sehingga beberapa perusahaan menyatakan bahwa distribusi tidak hanya sebagai pusat ongkos, melainkan batas antara peningkatan layanan terhadap pelanggan dengan pengurangan ongkos.³⁵

Pengertian salah pengiriman barang, juga dikenal sebagai "misroute" dalam industri logistik, adalah suatu kondisi di mana barang dikirim ke tujuan yang salah atau rute yang tidak tepat. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kesalahan sistem pencatatan, label pengiriman yang

³⁴*Ibid.* (Diakses tanggal 224 Oktober 2024, 08.15 WIB)

³⁵Dilah Kundisari, Tri Lestari, M. *Analisis Penerapan Sistem Informasi Terhadap Kinerja Pengiriman Barang*. 89-99. 2017.

salahkelalaian dalam proses penanganan barang, maupun gangguan teknis pada sistem pengiriman.³⁶

Salah pengiriman barang dapat di sebabkan oleh beberapa faktor, anantara lain sebagai berikut:³⁷

- 1) Kesalahan saat memindahkan barang atau salah mengarsip data
- 2) Label yang rusak atau tidak terbaca dengan benar dapat menyebabkan kesalahan identifikasi tujuan pengiriman
- 3) Gangguan atau kegagalan dalam sistem otomatisasi pengelolaan dan pelacakan pengiriman dapat menyebabkan pengalihan barang yang tidak diinginkan
- 4) Keterlambatan dalam memproses pengiriman dapat menyebabkan paket tercampur dengan pengiriman lainnya, sehingga terjadi kesalahan dalam pengidentifikasian destinasi
- 5) Masalah terkait dokumen pengiriman, seperti faktur, surat jalan, atau dokumen kepabeaian yang tidak lengkap atau tidak sesuai.

2. Jenis atau Bentuk-Bentuk Salah Pengiriman Barang

Salah pengiriman barang dapat terjadi dalam berbagai bentuk dan jenis, antara lain sebagai berikut.³⁸

³⁶<https://indahonline.com/artikel/memahami-apa-itu-misroute-dalam-proses-pengiriman-barang> (Diakses tanggal 24 Oktober 2024, 08.00 WIB)

³⁷<https://www.sapx.id/blog/pengertian-misroute-dan-cara-mengatasinya/> (Diakses tanggal 24 Oktober 2024, 08.15 WIB)

³⁸<https://unitedpay.co.id/2021/07/20/5-kesalahan-umum-pengiriman-produk-dan-cara-pencegahannya/> (Diakses pada tanggal 24 Oktober 2024, 08.43 WIB)

1) Mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan pesanan konsumen

Kesalahan dalam pengambilan produk yang akan didistribusikan, seperti kesalahan dalam memilih item yang mirip atau letak gudang yang salah. Hal ini berdampak adanya biaya tambahan untuk mengirimkan kembali produk yang salah dan mengirimkan ulang produk yang sesuai, serta potensi kerugian waktu dan reputasi perusahaan.

2) Mengirim produk dengan jumlah salah

Kesalahan dalam menghitung jumlah produk yang harus dikemas, terutama jika paket produk terdiri dari banyak item yang berbeda. Hal ini mengakibatkan kerugian waktu dan uang, serta potensi mengurangi stok produk yang seharusnya dapat dijual kepada konsumen lainnya.

3) Stok produk yang salah

Kesalahan dalam menghitung stok produk yang tersimpan, seperti inventaris yang tidak akurat karena pengembalian barang dari konsumen

4) Barang dikirim ke alamat pengiriman yang salah

Kesalahan dalam menempelkan label alamat pengiriman, terutama jika alamat pengiriman dan penagihan berbeda. Hal ini mengakibatkan keterlambatan pengiriman

5) Keterlambatan pengiriman

Masalah dengan transportasi, cuaca buruk, program diskon yang membuat packing dan pengiriman terlambat, dan sebagainya. Hal ini mengakibatkan kerugian finansial, reputasi perusahaan rusak, dan ketidakpuasan pelanggan.

6) Kerusakan barang

Pengemasan barang yang tidak tepat atau penggunaan bahan kemasan yang kurang memadai, serta kesalahan dalam proses pengiriman

7) Kehilangan Barang

Pencurian, kesalahan penanganan, masalah dalam proses pencatatan dan pelacakan dan sebagainya

8) Masalah Dokumen Pengiriman

Kesalahan atau ketidaksesuaian dokumen seperti faktur, surat jalan, atau dokumen kepabeanan

9) Pengiriman tidak sesuai

Kesalahan dalam pengemasan, pencatatan, atau proses pengiriman yang tidak sesuai dengan kebutuhan pelanggan

3. Akibat Hukum Salah Pengiriman Barang

Akibat hukum merupakan akibat dari suatu tindakan yang dilakukan untuk memperoleh suatu akibat yang dikehendaki oleh pelaku dan yang di atur oleh hukum.³⁹ Akibat hukum dari salah pengiriman barang dapat beragam, tergantung pada konteks dan perjanjian yang ada antara pihak-pihak yang terlibat. Berikut adalah beberapa akibat hukum yang umum terkait dengan salah pengiriman barang:

1) Tanggung Jawab Pengangkut

a. Ganti rugi

³⁹ R Soeroso. *Pengantar Ilmu Hukum*. Sinar Grafika. Jakarta. 2006. Hal 295

Pengangkut bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat salah pengiriman. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) yang menyatakan bahwa pengangkut harus mengganti kerugian yang disebabkan oleh penyerahan barang yang tidak sesuai.

Di dalam Pasal 1249 KUH Perdata ditentukan bahwa penggantian kerugian yang disebabkan wanprestasi hanya ditentukan dalam bentuk uang. Namun, dalam perkembangannya menurut para ahli dan yurisprudensi bahwa kerugian dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu ganti rugi materil, dan ganti rugi immaterial. Kerugian materil adalah suatu kerugian yang diderita kreditur dalam bentuk uang/kekayaan. Sedangkan kerugian immaterial adalah suatu kerugian yang diderita oleh kreditur yang tidak bernilai uang, seperti rasa sakit, dan sebagainya.⁴⁰

b. Wanprestasi

Salah pengiriman barang dapat dianggap sebagai wanprestasi, di mana pihak pengangkut atau penjual tidak memenuhi kewajiban sesuai perjanjian, sehingga konsumen berhak untuk menuntut ganti rugi.

Menurut Ahmadi Miru, Oleh karena pihak lain dirugikan akibat wanprestasi tersebut, pihak wanprestasi harus menanggung akibat akibat dari tuntutan pihak lawan yang dapat berupa tuntutan.⁴¹

⁴⁰ Salim HS, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2013, Hal. 103

⁴¹ Ahmadi Miru, Sutarnan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2015. Hal. 75

- a. Pembatalan kontrak (disertai atau tidak disertai ganti rugi)
- b. Pemenuhan Kontrak (disertai atau tidak disertai ganti rugi)

Akibat adanya wanprestasi ada 4 (empat), yaitu: ⁴²

- a. Perikatan tetap ada. Kreditur masih dapat menuntut kepada debitur pelaksanaan prestasi apabila ia terlambat memenuhi prestasi.
- b. Debitur harus membayar ganti rugi kepada kreditur.
- c. Beban risiko beralih untuk kerugian debitur jika halangan itu timbul setelah debitur wanprestasi, kecuali bila ada kesengajaan atau kesalahan besar dari pihak kreditur. Oleh karena itu, debitur tidak dibenarkan untuk berpegang pada keadaan memaksa.
- d. Jika perikatan lahir dari perjanjian timbal balik, kreditur dapat membebaskan diri dari kewajibannya memberikan kontra prestasi dengan menggunakan Pasal 1266 KUH Perdata

Akibat hukum yang timbul dari wanprestasi dapat juga disebabkan karena keadaan memaksa (*force majeure*). Keadaan memaksa (*force majeure*) yaitu salah satu alasan pembenar untuk membebaskan seseorang dari kewajiban untuk mengganti kerugian (Pasal 1244 dan Pasal 1445 KUHPerdata).

2) Hak Konsumen

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen berhak atas kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang

⁴² Salim H.S, *Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika. Jakarta. 2009, Hal 98

yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Ini termasuk situasi di mana barang yang diterima salah atau rusak

3) Proses Hukum

Jika salah pengiriman disertai dengan unsur penipuan atau kelalaian yang disengaja, pelaku usaha dapat dikenakan sanksi pidana berdasarkan ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) dan undang-undang terkait lainnya

4) Biaya Pengembalian barang

Dalam kasus di mana barang yang salah harus dikembalikan, ada pertanyaan mengenai siapa yang bertanggung jawab atas biaya ongkos kirim pengembalian. Biasanya, jika kesalahan ada pada penjual, maka penjuallah yang harus menanggung biaya tersebut

4. Pengaturan Salah Pengiriman Barang

Pengaturan salah pengiriman barang melibatkan beberapa langkah dan strategi untuk menghindari atau mengatasi kesalahan dalam proses pengiriman. Berikut adalah beberapa pengaturan yang umum digunakan:⁴³

1) Memeriksa nomor resi pengiriman

Langkah pertama dalam mengatasi salah pengiriman adalah dengan memeriksa nomor resi pengiriman. Nomor resi ini dapat membantu Anda

⁴³<https://www.kargo.tech/post/kirim-paket-tapi-salah-alamat-ini-solusinya-1> (Diakses pada tanggal 24 Oktober 2024, 09.23 WIB)

mengetahui letak atau posisi barang yang sedang dalam proses pengiriman.

2) Kontrol data pengiriman

Memastikan semua data pengiriman, termasuk alamat tujuan, nama penerima, dan detail barang, adalah akurat dan komplit. Kesalahan dalam data pengiriman dapat menyebabkan kesalahan pengiriman

3) Komunikasi dengan pihak penjual

informasikan kesalahan pengiriman kepada pihak penjual atau penyedia layanan

4) Laporkan pada penyedia jasa pengiriman

Laporkan kesalahan pengiriman kepada penyedia jasa pengiriman yang digunakan. Dengan demikian, mereka dapat melakukan tindakan korrigenasi dan mengirimkan barang ke tujuan yang tepat

5) Gunakan fitur pelacakan online

Manfaatkan fitur pelacakan online yang disediakan oleh penyedia layanan pengiriman untuk mendapatkan informasi real-time tentang lokasi barang. Hal ini membantu Anda mendeteksi kemungkinan misroute sejak awal

6) Verifikasi label dan dokumen

Pastikan label pada barang dan dokumen pengiriman yang tercatat dalam sistem sesuai dan akurat sebelum melakukan pengiriman. Hal ini dapat mencegah terjadinya kesalahan pengiriman

BAB III

KETENTUAN UMUM TENTANG PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM

A. Pengertian Pertanggungjawaban Hukum

Tanggung Jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalua terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan). Sedangkan menurut para ahli, menggunakan istilah veratwoordelijk yang berarti tanggung jawab adalah kewajiban untuk memikul pertanggung jawaban dan hingga memikul kerugian (bila dituntut atau jika dituntut) baik dalam kaitan dengan hukum maupun dalam administrasi.⁴⁴

Di dalam teori hukum dikenal 2 (dua) macam pengertian tanggungjawab. Pertama, tanggung jawab dalam arti sempit yaitu tanggung jawab tanpa sanksi. Kedua, tanggung jawab dalam arti luas yaitu tanggung jawab dengan sanksi. Konsep tanggung jawab juga dikemukakan oleh pencetus teori hukum murni, menurutnys tanggung jawab berkaitan erat dengan kewajiban, namun tidak identik. Kewajiban tersebut muncul karena adanya aturan hukum yang mengatur dan memberikan kewajiban kepada subyek hukum.

Subyek hukum yang dibebani kewajiban harus melaksanakan kewajiban tersebut sebagai perintah dari aturan hukum. Akibat dari tidak dilaksanakannya kewajiban maka akan menimbulkan sanksi. Dari konsep tersebut maka tanggung jawab muncul dari adanya aturan hukum yang

⁴⁴ Ni Nyoman Ayu Ratih Pradnyani, *Tanggung Jawab Hukum Dalam Penolakan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional*. Scopindo Media Pustaka. Surabaya. 2020. Hal. 6

memberikan kewajiban kepada subyek hukum dengan ancaman sanksi apabila kewajiban tersebut tidak dilaksanakan

Menurut Mirza Nasution, tanggung jawab itu memiliki makna sebagai pertanggungjawaban berdasarkan *the rule of law* atau *rule of the game*, artinya tanggung jawab hukum adalah tanggung jawab yang didasarkan atas kehendak aturan-aturan atau norma-norma hukum yang bersumber dari berbagai peraturan perundang-undangan, termasuk bersumber dari perikatan yang dituangkan dalam suatu kontrak atau perjanjian.⁴⁵

Tanggung jawab (*liability*) dapat diartikan kewajiban membayar ganti rugi yang diderita, misalnya dalam perjanjian transportasi udara, perusahaan penerbangan “bertanggungjawab” atas keselamatan penumpang dan/atau barang kiriman, karena itu bila timbul kerugian yang diderita oleh penumpang dan atau pengirim barang, maka perusahaan penerbangan harus bertanggungjawab dalam arti *liability*, sebagai wajib membayar ganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang akibat perusahaan penerbangan melakukan wanprestasi.⁴⁶

Menurut pasal 1367 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, tanggung jawab hukum kepada orang yang menderita kerugian tidak hanya terbatas kepada perbuatan sendiri, melainkan juga perbuatan karyawan, pegawai, agen, perwakilan apabila menimbulkan kerugian kepada orang lain,

⁴⁵ Rahmadi Indra Tektana, dkk, *Tanggung Jawab Hukum Pt. Gojek Indonesia Atas Saldo Gopay Konsumen Yang Hilang*, Widya Yuridika: Jurnal Hukum, Volume 3 Nomor 1, 2020, Hal. 79

⁴⁶ Nurlely Darwis, *Tanggung Jawab Hukum Mengatasi Kecelakaan Di Bandara Halim Perdanakusuma*, Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara, Volume 5 No.2, 2015, Hal. 22

sepanjang orang tersebut bertindak sesuai dengan tugas dan kewajiban yang dibebankan kepadanya.

Menurut Abdulkadir Muhammad dalam teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) dibagi menjadi beberapa teori, yaitu;⁴⁷

- 1) Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), memerlukan beberapa syarat penting. Pertama, tergugat harus telah melakukan suatu tindakan spesifik yang dapat diidentifikasi sebagai pelanggaran hukum. Kedua, tindakan tersebut harus disadari oleh pihak tergugat dan bukan merupakan kejadian tidak sengaja. Ketiga, tindakan tersebut harus memiliki potensi untuk menyebabkan kerugian pada pihak lain, yaitu penggugat. Terakhir, pihak tergugat juga harus sadar bahwa aksi mereka mungkin akan menghasilkan kerugian bagi orang lain. Jika semua kondisi ini dipenuhi, maka tanggung jawab hukum atas kerugian yang timbul karena perbuatan ilegal tersebut dapat diterapkan kepada pihak tergugat. Dengan demikian, sistem hukum internasional bertujuan untuk memberi perlindungan kepada korban dari perilaku yang jelas-jelas melawan aturan hukum dan membantu menciptakan lingkungan yang lebih aman serta adil bagi seluruh masyarakat global.
- 2) Tanggung jawab atas akibat perbuatan melanggar hukum yang disebabkan oleh kelalaian (*tort liability due to negligence*) didasarkan

⁴⁷Rahmadi Indra Tektana, dkk., *Ibid.* Hal. 80

pada konsep kesalahan (*concept of fault*). Konsep ini tidak hanya berhubungan dengan aspek hukum tetapi juga mempertimbangkan dimensi moral. Dalam konteks ini, individu atau entitas yang melakukan tindakan yang dapat dianggap sebagai kelalaian harus bertanggung jawab atas dampak negatifnya. Hal ini menunjukkan bahwa tanggung jawab bukan hanya ditentukan oleh ketidaktahuan saja, tapi juga oleh standar perilaku yang diharapkan dalam masyarakat. Oleh karena itu, pengadilan seringkali menguji apakah seseorang telah mencari informasi yang cukup sebelum melakukan suatu aksi untuk menilai adanya kesalahan yang signifikan. Keterlibatan moral dalam proses penilaian ini membantu menjaga konsistensi antara prinsip-prinsip etis dan aturan-aturan hukum yang ada.

- 3) Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum, yang dikenal dengan istilah "*strict liability*," merupakan konsep hukum yang menetapkan bahwa seseorang dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian atau kerusakan yang ditimbulkan oleh tindakannya, tanpa perlu membuktikan adanya unsur kesalahan atau niat jahat. Dalam hal ini, baik tindakan tersebut dilakukan secara sengaja maupun tidak sengaja, individu tetap dianggap bertanggung jawab atas konsekuensi dari perbuatannya. Misalnya, dalam kasus kecelakaan yang disebabkan oleh produk cacat, produsen dapat dimintai pertanggungjawaban meskipun mereka tidak memiliki niat untuk menyebabkan kerugian atau bahkan telah mengambil langkah-langkah pencegahan yang wajar.

Prinsip ini bertujuan untuk melindungi masyarakat dan mendorong pelaku usaha untuk lebih berhati-hati dalam aktivitas mereka, karena mereka harus siap menanggung risiko yang mungkin timbul dari tindakan mereka. Dengan demikian, tanggung jawab mutlak berfungsi sebagai alat perlindungan bagi konsumen dan masyarakat luas, memastikan bahwa individu atau entitas yang berpotensi membahayakan orang lain tetap bertanggung jawab atas dampak dari perilaku mereka, terlepas dari niat atau tingkat kelalaian yang mungkin ada.

Tanggung jawab hukum dapat dibedakan menjadi dua kategori utama, yaitu pertanggungjawaban individu dan pertanggungjawaban kolektif. Pertanggungjawaban individu merujuk pada kewajiban hukum yang diambil oleh seseorang akibat tindakan atau pelanggaran yang dilakukannya sendiri, di mana individu tersebut harus mempertanggungjawabkan konsekuensi dari perbuatannya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Sebaliknya, pertanggungjawaban kolektif mencakup situasi di mana seorang individu dapat dimintai pertanggungjawaban atas pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain, sering kali dalam konteks kelompok atau organisasi. Dalam hal ini, individu tersebut dianggap memiliki peran atau kontribusi dalam pelanggaran yang terjadi, meskipun ia tidak secara langsung terlibat dalam tindakan tersebut. Pemahaman tentang kedua jenis tanggung jawab ini sangat penting dalam sistem hukum, karena dapat memengaruhi cara penegakan hukum dan keadilan diterapkan dalam masyarakat, serta memberikan

gambaran yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara individu dan kelompok dalam konteks tanggung jawab hukum.⁴⁸

B. Jenis atau Bentuk-Bentuk Pertanggungjawaban Hukum

Secara umum pertanggungjawaban hukum dapat dibagi menjadi dua bentuk yaitu :

1) Pertanggungjawaban Hukum Perdata

Pertanggungjawaban hukum perdata dapat berupa pertanggungjawaban hukum berdasarkan wanprestasi dan perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*). Pertanggungjawaban hukum perdata berdasarkan wanprestasi baru dapat ditegakkan dengan terlebih dahulu harus adanya perjanjian yang melahirkan hak dan kewajiban. Perjanjian diawali dengan adanya persetujuan para pihak. Berdasarkan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata definisi persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Dalam hubungan hukum para pihak yang berlandaskan perikatan, pihak yang dibebankan suatu kewajiban, kemudian tidak melaksanakan atau melanggar kewajiban yang dibebankan kepadanya maka dapat dinyatakan lalai dan atas dasar kelalaian itu maka dapat dituntut pertanggungjawaban hukum perdata berdasarkan wanprestasi.⁴⁹ Dari ketentuan Pasal 1234 KUHPerdata yang

⁴⁸ Titik Triwulan dan Shinta, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, Prestasi Pustaka. Jakarta. 2010. Hal. 48

⁴⁹<http://www.landasanteori.com/2015/09/pengertian-prestasi-wanprestasi.html>.
(Diakses tanggal 21 Oktober 2024, 15.35 WIB)

berbunyi “Perikatan ditujukan untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu”.⁵⁰

Sedangkan pertanggungjawaban hukum perdata berdasarkan perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) didasarkan pada adanya hubungan hukum, hak dan kewajiban. Konsepsi perbuatan melawan hukum di Indonesia didasarkan pada Pasal 1365 KUHPerdata yang berbunyi : Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut, sehingga suatu perbuatan dikatakan merupakan suatu perbuatan melawan hukum dan dapat dimintakan pertanggungjawaban untuk membayar ganti rugi apabila memenuhi unsur-unsur sebagai berikut :⁵¹

- a) Unsur Perbuatan. Unsur perbuatan sebagai unsur yang pertama dapat digolongkan dalam dua bagian yaitu perbuatan yang merupakan kesengajaan (dilakukan secara aktif) dan perbuatan yang merupakan kelalaian (pasif/tidak berniat melakukannya).
- b) Melawan hukum. Perbuatan melawan hukum diartikan tidak hanya perbuatan yang melanggar kaidah-kaidah tertulis, yaitu perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku dan melanggar kaidah hak subyektif orang lain, tetapi juga perbuatan yang melanggar kaidah yang tidak tertulis, yaitu kaidah yang

⁵⁰<http://www.hukumonline.com/klinik/detail/c/2008/perbuatan-melanggar-hukum-atauwanprestasi>. (Diakses tanggal 24 Oktober 2024, 09.15 WIB)

⁵¹<http://lontar.ui.ac.id/file?file=digital/13bogo-T+28032-MisSelling+dalam-metodologi.pdf>. (Diakses tanggal 24 Oktober 2024, 09.30 WIB)

mengatur tata susila, kepatutan, ketelitian dan kehati-hatian yang seharusnya dimiliki seseorang dalam pergaulan hidup dalam masyarakat atau terhadap harta benda warga masyarakat.

- c) Adanya kerugian. Pasal 1365 KUHPerdara menentukan kewajiban pelaku perbuatan melawan hukum untuk membayar ganti rugi. Namun tidak ada pengaturan lebih lanjut mengenai ganti kerugian tersebut. Pasal 1371 ayat (2) KUHPerdara memberikan sedikit pedoman untuk itu dengan menyebutkan penggantian kerugian dinilai menurut kedudukan dan kemampuan kedua belah pihak dan menurut keadaan. Selanjutnya dapat ditemukan pedoman pada Pasal 1372 ayat (2) KUHPerdara yang menyatakan dalam menilai satu dan lain, hakim harus memperhatikan berat ringannya penghinaan, begitu pula pangkat, kedudukan dan kemampuan kedua belah pihak, dan pada keadaan.
- d) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian. Dalam perbuatan melawan hukum adalah unsur kausalitas sangat penting, dimana harus dapat dibuktikan bahwa kesalahan dari seseorang menyebabkan kerugian kepada orang lain atau kerugian dari orang lain benar-benar disebabkan oleh kesalahan orang yang digugat. Sehingga kesalahan dan kerugian memiliki hubungan yang erat dan merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan

Pertanggungjawaban hukum perdata dengan dasar perbuatan melawan hukum dan wanprestasi adalah ganti rugi. Namun terdapat

perbedaan di antara keduanya, yaitu tujuan atau akibat akhir dari perbuatan melawan hukum adalah ganti rugi sebagai upaya pemulihan sebagaimana keadaan semula sebelum terjadinya perbuatan melawan hukum tersebut. Sedangkan tujuan atau akibat akhir dari ganti rugi dalam wanprestasi adalah ganti rugi merupakan pelaksanaan kewajiban dari pihak debitur. Dapat pula diartikan bahwa ganti rugi dalam wanprestasi dimaksudkan agar para pihak melakukan pembayaran tepat pada waktunya. Selain itu berdasarkan ketentuan Pasal 1365 KUHPerdata yang berbunyi tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut, sehingga dapat dimaknai kerugian akibat perbuatan melawan hukum sebagai rugi (scade) saja, sedangkan kerugian akibat wanprestasi berdasarkan ketentuan Pasal 1246 KUHPerdata yang berbunyi biaya, ganti rugi dan bunga, yang boleh dituntut kreditur, terdiri atas kerugian yang telah dideritanya dan keuntungan yang sedianya dapat diperolehnya, tanpa mengurangi pengecualian dan perubahan yang disebut di bawah ini, dapat disimpulkan berupa biaya, kerugian dan bunga.⁵²

Tanggung jawab dalam arti hukum, ialah tanggung jawab yang benarbenar terkait dengan hak dan kewajiban. Pelaku usaha dalam menjalankan usahanya memiliki tanggung jawab terhadap konsumen atas

⁵² M.Yahya Harahap, *Hukum Acara Perdata*, Sinar Grafika, Jakarta, 2013, Hal 448

segala tindakan yang dapat merugikan konsumen termasuk kerugian yang diderita oleh seorang pemakai produk yang cacat atau membahayakan, bahkan juga pemakai yang turut menjadi korban, merupakan tanggung jawab pelaku usaha. Dari uraian tersebut, maka prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Membahas mengenai pertanggungjawaban maka tidak lepas dari adanya prinsip-prinsip mengenai tanggung jawab, karena prinsip tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam perlindungan konsumen.⁵³

Pertanggungjawaban Hukum Pidana

Pertanggungjawaban hukum pidana adalah suatu kewajiban untuk membayar pembalasan yang akan diterima pelaku dari seseorang yang telah dirugikan, dan juga bahwa pertanggungjawaban yang dilakukan tersebut tidak hanya menyangkut masalah hukum semata akan tetapi menyangkut pula masalah nilai-nilai moral ataupun kesusilaan yang ada dalam suatu masyarakat. Pertanggungjawaban hukum pidana dalam bahasa asing disebut sebagai *toereken-baarheid*, “*criminal responsibility*,” “*criminal liability*,” pertanggungjawaban pidana disini dimaksudkan untuk menentukan apakah seseorang tersebut dapat dipertanggungjawabkan secara pidana atau tidak terhadap tindakan yang dilakukannya itu⁵⁴

⁵³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT.Grasindo, Jakarta, 2000, Hal.58

⁵⁴<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/25809/3/Chapter%2011.pdf>.
(Diakses tanggal 24 Oktober 2024, 09.29 WIB)

Terkait pertanggungjawaban hukum pidana terdapat sebuah prinsip yang sangat penting dari Pasal 1 ayat 1 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana yang menyatakan “suatu perbuatan hanya merupakan tindak pidana, jika ini ditentukan lebih dulu dalam suatu ketentuan perundangundangan”. Oleh karena itu, seseorang hanya bisa dituntut untuk melaksanakan pertanggungjawaban hukum pidana, apabila perbuatan orang tersebut merupakan suatu tindakan pidana yang telah diatur oleh hukum dan dapat dikenai hukuman pidana. Tindakan pidana tersebut harus ada suatu akibat tertentu dari perbuatan pelaku berupa kerugian atas kepentingan orang lain, menandakan keharusan ada hubungan sebab akibat antara perbuatan pelaku dan kerugian atas kepentingan tertentu.⁵⁵

C. Akibat Hukum Pertanggungjawaban Hukum

Kitab Undang-Undang Hukum perdata membagi masalah pertanggungjawaban terhadap perbuatan melawan hukum menjadi 2 golongan yaitu:

1) Tanggung Jawab Langsung

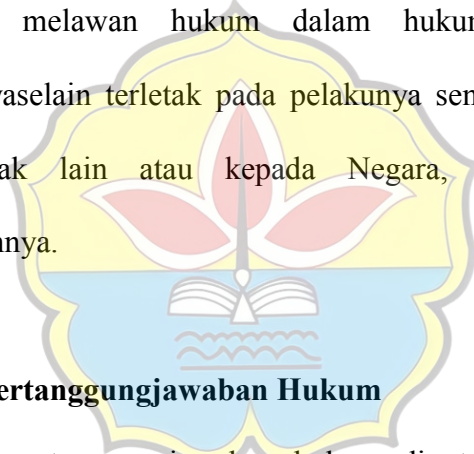
Hal ini diatur dalam Pasal 1365 KUHPperdata. Dengan adanya interpretasi yang luas sejak tahun 1919 (*Arest Lindenbaun vs Cohen*) dari Pasal 1365 KUHPperdata ini, maka banyak hal-hal yang dulunya tidak dapat dituntut atau dikenakan sanksi atau hukuman, kini terhadap

⁵⁵ Wirjono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Pidana Indonesia*, Refika Aditama, Bandung, 2009, Hal. 59

pelaku dapat dimintakan pertanggung jawaban untuk membayar ganti rugi.

2) Tanggung Jawab Tidak Langsung

Menurut Pasal 1367 KUHPdata, seorang subjek hukum tidak hanya bertanggung jawab atas perbuatan melawan hukum yang dilakukannya saja, tetapi juga untuk perbuatan yang dilakukan oleh orang lain yang menjadi tanggungan dan barang-barang yang berada di bawah pengawasannya. Tanggung jawab atas akibat yang ditimbulkan oleh perbuatan melawan hukum dalam hukum perdata, pertanggung jawabannya selain terletak pada pelakunya sendiri juga dapat dialihkan pada pihak lain atau kepada Negara, tergantung siapa yang melakukannya.



D. Pengaturan Pertanggungjawaban Hukum

Pengaturan pertanggungjawaban hukum di atur oleh beberapa prinsip hukum. Secara umum, prinsip pertanggungjawaban dalam hukum dibedakan sebagai berikut :⁵⁶

a) Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan/kelalaian.

Tanggung jawab berdasarkan kelalaian, merupakan suatu prinsip hukum yang menekankan pada aspek subjektif dari tanggung jawab, di mana penilaian terhadap tindakan pelaku usaha sangat bergantung pada perilaku dan sikap yang ditunjukkan dalam situasi tertentu. Dalam hal ini,

⁵⁶ Shidarta, *Ibid*, Hal. 72-79

kelalaian merujuk pada kegagalan individu atau entitas untuk bertindak dengan tingkat kehati-hatian yang wajar, yang seharusnya diharapkan dari seseorang dalam posisi yang sama. Oleh karena itu, tanggung jawab ini tidak hanya melihat pada hasil akhir dari tindakan tersebut, tetapi juga mempertimbangkan niat, kesadaran, dan cara berpikir pelaku usaha saat mengambil keputusan. Dengan demikian, prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian berfungsi untuk melindungi pihak-pihak yang dirugikan akibat tindakan yang tidak bertanggung jawab dan mendorong pelaku usaha untuk lebih berhati-hati dalam menjalankan aktivitas mereka. Hal ini juga menciptakan standar perilaku yang diharapkan dalam masyarakat, di mana setiap individu atau entitas diharapkan untuk bertindak dengan itikad baik dan memperhatikan keselamatan serta kesejahteraan orang lain.

b) Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict product liability*).

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen berfungsi sebagai alat untuk menjerat pelaku usaha, terutama produsen barang, yang menjual produk yang dapat merugikan konsumen. Prinsip ini menekankan bahwa produsen bertanggung jawab penuh atas kerugian yang ditimbulkan oleh produk yang mereka pasarkan, tanpa perlu membuktikan adanya kesalahan atau kelalaian dari pihak produsen. Penerapan tanggung jawab mutlak ini berakar pada konsep *risk liability*, di mana kewajiban untuk memberikan ganti rugi secara otomatis dibebankan kepada pihak yang menciptakan risiko kerugian tersebut.

Dengan demikian, prinsip ini tidak hanya melindungi konsumen dari potensi bahaya yang ditimbulkan oleh produk yang cacat atau berbahaya, tetapi juga mendorong produsen untuk lebih berhati-hati dan bertanggung jawab dalam proses produksi dan pemasaran barang mereka. Hal ini menciptakan iklim bisnis yang lebih aman dan adil, di mana hak-hak konsumen terlindungi dan produsen termotivasi untuk meningkatkan kualitas serta keselamatan produk yang mereka tawarkan.

c) Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab.

Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*) merupakan suatu konsep hukum yang menempatkan beban pembuktian pada pihak tergugat dalam suatu perkara. Dalam hal ini, tergugat dianggap bertanggung jawab atas tindakan atau kelalaian yang dituduhkan kepadanya, kecuali ia dapat membuktikan sebaliknya. Dengan kata lain, prinsip ini mengedepankan asumsi bahwa setiap individu atau entitas yang terlibat dalam suatu sengketa memiliki tanggung jawab atas akibat dari tindakan mereka, sehingga mereka harus menyediakan bukti yang cukup untuk menunjukkan bahwa mereka tidak bersalah. Pendekatan ini bertujuan untuk melindungi kepentingan pihak yang dirugikan dan mendorong tanggung jawab hukum, sekaligus menciptakan keadilan dalam proses peradilan. Dalam praktiknya, prinsip ini berperan penting dalam menyeimbangkan hak-hak antara pihak penggugat dan tergugat, serta memastikan bahwa setiap orang bertanggung jawab atas tindakan mereka hingga terbukti sebaliknya.

d) Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab.

Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, di mana prinsip ini menekankan bahwa tanggung jawab tidak selalu melekat pada setiap tindakan atau keputusan yang diambil, melainkan hanya berlaku dalam konteks tertentu, terutama dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas; pembatasan ini umumnya dapat dibenarkan secara akal sehat, mengingat bahwa tidak semua situasi memerlukan pertanggungjawaban penuh dari pihak yang terlibat, sehingga memberikan ruang bagi interpretasi yang lebih fleksibel dalam hal tanggung jawab hukum dan etika di dalam transaksi tersebut.

e) Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan.

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan dalam perlindungan konsumen menjadi isu yang krusial, terutama ketika pelaku usaha menetapkan ketentuan tersebut secara sepihak, yang dapat mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Dalam kerangka Undang-Undang Perlindungan Konsumen, diatur bahwa pelaku usaha tidak diperkenankan untuk menentukan klausul-klausul yang merugikan konsumen tanpa adanya kesepakatan yang jelas dan adil; hal ini termasuk upaya untuk membatasi maksimal tanggung jawab mereka atas kerugian yang mungkin dialami oleh konsumen. Dengan demikian, penting bagi regulasi ini untuk melindungi hak-hak konsumen agar tidak terjebak dalam ketentuan yang tidak seimbang dan memastikan bahwa pelaku

usaha bertanggung jawab secara proporsional terhadap produk atau layanan yang mereka tawarkan, sehingga tercipta hubungan yang lebih adil dan transparan antara konsumen dan pelaku usaha.



BAB IV

PEMBAHASAN

A. Pertanggungjawaban Hukum Atas Kerusakan dan Salah Pengiriman Barang Oleh *Expedisi Kicu Best* Di Kota Jambi

Dengan menggunakan informasi yang dikumpulkan dari percakapan penulis dengan tim Kicu Best, ekspedisi Kicu Best akan mengevaluasi produk pelanggan setelah mereka mengirimkannya, dengan mempertimbangkan pernyataan pelanggan dan pengakuan atas tanggung jawab agen konter penjualan untuk membuka resi pengiriman, mengukur produk, dan kemudian menghitung tarif atau biaya yang ditentukan oleh perusahaan. Hal ini menandakan bahwa pembeli telah mengirimkan barangnya ke ekspedisi Kicu Best dan pembeli telah membuka transaksi dan tanda terima, yang secara bersama-sama merupakan perjanjian yang mengikat secara hukum. Dengan demikian, wanprestasi atau wanprestasi terjadi apabila salah satu pihak tidak melaksanakan tanggung jawabnya masing-masing sebagaimana tercantum dalam perjanjian. Akuntabilitas, khususnya dalam hal kecerobohan, sebagaimana yang digariskan dalam Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Berdasarkan asas ini, Jasa akan mengganti segala kerugian yang mungkin terjadi akibat penggunaan jasa pengangkutannya. Penggantian dengan produk atau layanan Kicu Best adventure lain membebaskannya dari tanggung jawab perbaikan apabila ia dapat membuktikan ketidakbersalahannya.

Berdasarkan hasil diskusi penulis dengan pemilik Kicu Best adventure, Bapak Kiky, telah terjadi tujuh kasus barang rusak dan tiga kasus pengiriman salah dalam kurun waktu tiga tahun terakhir (2021–2023).⁵⁷ Berikut adalah data kerusakan barang dan salah pengiriman barang selama 3 tahun terakhir.

KERUSAKAN BARANG DAN SALAH PENGIRIMAN BARANG

EXPEDISI KICU BEST TAHUN 2021-2023

Kasus	2021	2022	2023	Keterangan (Jenis Produk)
Kerusakan Barang	3	2	2	2021 : Slow Release 2022 : Slow Release 2023 : Slow Release
Salah pengiriman barang	0	2	1	2022 : Fotosentesa dan eco farming 2023 :Eco Feed

Berdasarkan hasil wawancara Penulis di *expedisi* Kicu Best bersama Bapak Kiky selaku owner *expedisi* Kicu Best terkait pertanggungjawaban kasus kerusakan barang dan salah pengiriman barang sebagai berikut:

Dalam menangani kasus kerusakan barang yang dilaporkan oleh konsumen, untuk mengklaim barang rusak tersebut saya membutuhkan data dokumentasi bahwasanya barang tersebut benar-benar datang dalam keadaan rusak dan untuk salah pengiriman barang saya meminta dokumentasi resi pengiriman dan dokumentasi barang yang diterima konsumen. Untuk kerusakan

⁵⁷Kiky, *Wawancara*, Owner *expedisi* Kicu best, Kantor *expedisi* Kicu best , 25 Juli 2024, Pukul 15.00 WIB

barang saya mengatasinya dengan mengirimkan kembali produk yang baru hingga produk yang diterima konsumen dalam keadaan bagus, dan untuk salah pengiriman barang saya mengatasinya dengan cara meminta mereturn kembali barang yang ada di konsumen dan saya akan mengirimkan kembali barang yang sesuai konsumen order, serta jika kerusakannya sangat fatal saya akan menggantikan dengan ganti rugi dalam bentuk uang”.⁵⁸

Menurut Pasal 1249 KUH Perdata, ganti rugi atas kerugian akibat ketidakpatuhan hanya diberikan dalam bentuk uang. Dalam perkembangannya, kerugian telah dikategorikan oleh para ahli dan preseden hukum menjadi dua jenis: kompensasi substansial dan kompensasi nonmateri. Kerugian materiil adalah kerugian finansial yang dialami oleh kreditur. Kerugian immaterial adalah kerugian yang dialami kreditur yang tidak mempunyai nilai uang.

Jika tuntutan ganti rugi timbul karena adanya pelanggaran kontrak, maka baik tergugat maupun penggugat (pelaku usaha dan konsumen) pada mulanya diwajibkan berdasarkan kesepakatan bersama. Perjanjian merupakan suatu konsep yang sudah mapan dimana salah satu pihak memberikan komitmen kepada pihak lain untuk memenuhi suatu kewajiban tertentu. Komitmen ini menimbulkan adanya hubungan yang mengikat secara hukum antara kedua pihak yang terlibat. Hubungan hukum yang dimaksud disebut dengan

⁵⁸Kiky, *Wawancara*, Owner *expedisi Kicu best*, Kantor *expedisi Kicu best*, 25 Juli 2024, Pukul 15.30 WIB

perikatan. Ada dua hal yang dapat mengakibatkan pihak yang bersangkutan tidak memenuhi kewajibannya dalam perjanjian:⁵⁹

1. Akibat kesalahan debitur, baik yang disengaja maupun tidak disengaja
2. Akibat keadaan yang tidak terduga atau ketidakmampuan debitur memenuhi kewajibannya

Berikut ini adalah hal-hal yang harus dilakukan oleh pelaku usaha pengiriman ekspres untuk memberikan ganti rugi kepada pelanggan yang mengalami kerugian karena wanprestasi:

1. Apabila terjadi kerusakan barang saat diterima konsumen, *expedisi* Kicu Best akan menyelidiki terkait kerusakannya. *Expedisi* Kicu Best mengidentifikasi beberapa faktor yang berkontribusi terhadap kerusakan barang konsumsi:
 - a) Mengenai penyebab barang dan/atau dokumen rusak pada saat pengiriman akibat kecerobohan perusahaan pengiriman saat membongkar muatan, yang mengakibatkan kecelakaan yang melibatkan makanan dan kertas, yang mengakibatkan kerusakan baik pada makanan maupun dokumen. Kerugian yang berkaitan dengan pengangkutan. Setiap pengangkut yang melakukan kesalahan dalam mengatur pengangkutan wajib mengganti kerugian yang timbul akibat kesalahannya secara penuh.

⁵⁹ Marilang, *Hukum Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, Cet. 1 Alauddin University Press, Makassar, 2013. Hal. 120

b) Pengirim dapat mengalami kerugian finansial apabila barang hancur dalam perjalanan akibat bencana alam yang tidak dapat dikendalikan.

c) Kerugian yang disebabkan oleh konsumen sendiri, yang menunjukkan bahwa konsumen sering kali lalai dalam pengiriman barang yang dikirim. Biasanya, perusahaan pengiriman barang akan memeriksa barang konsumen sebelum menerimanya untuk dikirim, yang dilakukan untuk mencegah kerusakan pada barang dagangan yang telah dikemas oleh konsumen. Namun, penerima barang biasanya menuntut ganti rugi dari perusahaan pengiriman barang atas kerusakan ini.

2. Apabila terjadi salah pengiriman barang, pihak *expedisi* Kicu Best perlu menyelidiki terlebih dahulu terkait kesalahan pengiriman barang tersebut. Hal ini dikarenakan pihak *expedisi* Kicu Best menyadari bahwa ada berbagai faktor yang dapat menyebabkan salah pengiriman barang, antara lain kesalahan yang dilakukan oleh pihak jasa pengiriman atau konsumen itu sendiri

a) Adanya peningkatan aktivitas pengiriman, sehingga membuat pihak *expedisi* Kicu Best lalai akan pengecekan barang yang akan dikirim ke konsumen

b) Kesalahan yang paling sering diabaikan konsumen adalah pengisian formulir produk yang diinginkan tidak sesuai. Contohnya konsumen

sebenarnya ingin produk eco farming, namun yang ditulis di formulir orderan eco feed

Berdasarkan uraian di atas konsumen yang mengalami kerusakan barang dan salah pengiriman barang berhak mengklaim barang sesuai yang konsumen inginkan.

B. Kendala Pertanggungjawaban Hukum Dalam Pengajuan Klaim Atas Kerusakan Dan Salah Pengiriman Barang Oleh *Expedisi Kicu Best* Di Kota Jambi

Dalam menjalankan operasionalnya, *expedisi Kicu Best* menghadapi beberapa kendala terkait dengan pertanggungjawaban hukum dalam pengajuan klaim atas kerusakan dan salah pengiriman barang. Berdasarkan hasil wawancara Penulis di *expedisi Kicu Best* bersama Bapak Kiky selaku owner *expedisi Kicu Best* terkait kendala pertanggungjawaban kasus kerusakan barang dan salah pengiriman barang sebagai berikut:

Dalam melakukan pertanggungjawaban pengajuan klaim atas kerusakan dan salah pengiriman barang kami mengalami beberapa kendala, seperti bukti kerusakan atau salah barang yang diberikan oleh konsumen tidak sesuai atau kurang lengkap dengan ketentuan. Salah satunya ada yang meminta ganti rugi untuk kerusakan barang namun konsumen tidak menyertakan bukti foto atau video saat barang pertama kali diterima dan untuk salah pengiriman barang

konsumen tidak memberikan foto bukti resi terkait barang yang dipesan⁶⁰

Berdasarkan hasil wawancara Penulis di *expedisi* Kicu Best bersama Bapak Kiky selaku owner *expedisi* Kicu Best terkait kendala atau penyebab terjadinya kerusakan barang dan salah pengiriman barang sebagai berikut:

Kendala atau penyebab terjadinya kerusakan biasanya terjadi pada produk Slow Release, karena Slow Release kemasannya dalam bentuk dus tanpa ada pelindung lainnya sehingga jika terhimpit barang lain dan terkena air rentan mengalami kerusakan. Untuk salah pengiriman barang terjadi pada produk fotosintesa, eco farming dan eco feed, hal ini disebabkan oleh fotosintesa dan eco farming memiliki manfaat yang hampir sama sehingga terjadinya kesalahpahaman dalam memahami nama produk, sedangkan eco feed dan eco farming terjadi kesalahan disebabkan oleh bentuk kesamaan yang sama, hanya berbeda dalam nama produknya saja⁶¹

Berdasarkan diskusi dengan pemilik Kicu Best, Bapak Kiky, tercatat tujuh kasus kerusakan barang dan tiga kasus salah pengiriman dalam tiga tahun terakhir (2021–2023). Dalam menangani klaim kerusakan, Kicu Best memerlukan dokumentasi yang membuktikan kerusakan barang. Untuk salah

⁶⁰Kiky, *Wawancara*, Owner *expedisi* Kicu best, Kantor *expedisi* Kicu best , 25 Juli 2024, Pukul 15.45 WIB

⁶¹Kiky, *Wawancara*, Owner *expedisi* Kicu best, Kantor *expedisi* Kicu best , 25 Juli 2024, Pukul 16.00 WIB

pengiriman, *expedisi* meminta dokumentasi resi pengiriman dan barang yang diterima konsumen.

Jika dalam proses pengiriman barang terdapat pelanggaran atau kelalaian yang disebabkan oleh pihak *expedisi*, maka *expedisi* sebagai pelaku usaha akan memberikan ganti rugi sesuai dengan Pasal 1366 KUH Perdata. Tindakan wanprestasi oleh pihak *expedisi* dalam pengiriman barang disebabkan oleh faktor internal maupun eksternal yang membuat *expedisi* harus bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan

Expedisi Kicu Best selaku pelaku usaha yang menjual jasanya bertanggung jawab kepada pengirim sebagai konsumen yang menggunakan jasa daripada *expedisi*. Jika dalam pelaksanaan pengiriman barang terdapat pelanggaran yang dilakukan oleh *expedisi*, maka pihak *expedisi* harus bertanggung jawab penuh. Hal ini sesuai dengan Pasal 19 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Tanggung jawab *expedisi* atas kerusakan dalam pengiriman barang akan diberikan ganti rugi jika menyertakan bukti berupa foto/video kondisi barang yang diterima. Namun, pihak *expedisi* tidak bertanggung jawab apabila kerugian yang dialami konsumen terjadi karena keadaan memaksa (*force majeure*) seperti bencana alam atau pemberontakan

Berdasarkan uraian di atas, pasal yang berlaku terkait dengan kendala pertanggungjawaban klaim atas kerusakan dan salah pengiriman barang oleh

*Exspedisi*Kicu Best, serta penyebab kerusakan dan salah pengiriman barang adalah sebagai berikut:

1. Tanggung jawab pihak *exspedisi*

Jika dalam proses pengiriman barang terjadi pelanggaran atau kelalaian yang disebabkan oleh pihak *exspedisi*, maka pihak *exspedisi* sebagai pelaku usaha akan memberikan ganti rugi sesuai dengan Pasal 1366 KUH Perdata. Pasal 1366 KUH menyatakan bahwa setiap orang bertanggung jawab tidak hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk segala kerugian yang disebabkan akibat kesalahan atau kurang hati-hatian.

2. Kewajiban *exspedisi*

Exspedisi memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pengiriman barang dengan rapi, selekas-lekasnya, dan dengan mengindah kan segala upaya yang sanggup menjamin keselamatan barang-barang yang diangkut sesuai dengan Pasal 87 KUHD.

3. Ganti rugi akibat kerusakan atau kehilangan

Pengangkut diwajibkan mengganti segala kerugian yang disebabkan barang tidak dapat diserahkan atau karena terjadi kerusakan pada barang, kecuali apabila terbukti bahwa kerusakan tersebut disebabkan oleh malapetaka yang tidak dapat dicegah, cacat barang, atau kesalahan pengirim sesuai dengan Pasal 486 ayat 2 KUHD.

4. Perlindungan Konsumen

Expedisi Kicu Best bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, sesuai dengan Pasal 19 ayat (1) UUPK

Kicu Best akan mengevaluasi produk konsumen setelah pengiriman, mempertimbangkan pernyataan pelanggan, dan pengakuan tanggung jawab agen konter penjualan dalam membuka resi pengiriman, mengukur produk, dan menghitung tarif. Proses ini menandakan adanya perjanjian yang mengikat secara hukum antara konsumen dan *expedisi*.

C. Bentuk Penyelesaian Permasalahan Atas Kerusakan dan Salah Pengiriman Barang Oleh *Expedisi Kicu Best* Di Kota Jambi

Berdasarkan wawancara penulis dengan owner *expedisi Kicu Best*, bentuk penyelesaian permasalahan kerusakan barang dan salah pengiriman barang pada *expedisi Kicu Best* adalah sebagai berikut:⁶²

1. Kerusakan barang selalu terjadi pada produk slow release, hal ini biasanya terjadi saat musim hujan, karena kemasan slow release berbahan dus sehingga mudah terjadi kerusakan jika terkena air. Ada beberapa cara menyelesaikan permasalahan kerusakan barang, sebagai berikut:

⁶²Kiky, Wawancara, Owner *expedisi Kicu best*, Kantor *expedisi Kicu best*, 25 Juli 2024, Pukul 16.00 WIB

a) Kategori ringan

Jika kemasan slow release rusak dan isi slow release masih layak sampai di konsumen, pihak *expedisi* Kicu Best akan mengirimkan kemasan terbaru slow release

b) Kategori sedang

Jika kemasan dan isi slow release rusak dan konsumen ingin meminta produk baru, pihak *expedisi* Kicu Best akan menggantikan produk baru slow release

c) Kategori berat

Jika kemasan dan isi slow release rusak dan konsumen tidak ingin produk, pihak *expedisi* Kicu Best akan menggantikan kerugian konsumen dengan mengembalikan uang konsumen

2. Salah pengiriman barang yang terjadi di *expedisi* Kicu Best adalah pada produk fotosentesa, eco feed, dan eco feed. Hal ini terjadi karena kelalaian pihak *expedisi* Kicu Best dan konsumen. Cara penyelesaiannya adalah sebagai berikut:

a) Kesalahan dari pihak *expedisi* Kicu Best

Jika kesalahan dari pihak *expedisi* Kicu Best, pihak *expedisi* Kicu Best akan mengirimkan kembali barang yang sesuai dengan orderan konsumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku

b) Kesalahan dari konsumen

Jika kesalahan dari konsumen dan konsumen ingin mendapatkan barang sesuai dengan yang konsumen inginkan, konsumen diwajibkan menanggung biaya pengiriman barang.

Ekspedisi Kicu Best mengganti rugi barang yang rusak sesuai dengan Pasal 1365 KUH Perdata, yang menyatakan bahwa setiap perbuatan melawan hukum yang mengakibatkan kerugian harus diganti rugi. Dalam kerusakan barang pada produk slow release, terutama saat musim hujan, pihak *expedisi* Kicu Best berpotensi menanggung tanggung jawab hukum jika kerusakan tidak ditangani dengan baik. *Expedisi* Kicu Best mengklasifikasikan kerusakan menjadi kategori ringan, sedang, dan berat sebagai bentuk upaya untuk memenuhi tanggung jawabnya sesuai dengan prinsip ganti rugi yang diatur dalam Pasal 472 KUHD, di mana pengangkut wajib mengganti kerugian berdasarkan nilai barang saat seharusnya diserahkan. Apabila barang Anda rusak selama pengiriman, ekspedisi Kicu Best akan menggantinya dengan yang baru atau mengembalikan uang Anda, tergantung pada jenis kerusakannya. Hal ini sesuai dengan aturan yang menyatakan bahwa pengangkut bertanggung jawab untuk mengganti kerugian pelanggan yang disebabkan oleh barang yang rusak atau tidak ada, kecuali pengangkut dapat membuktikan bahwa kehilangan tersebut bukan kesalahannya.

Terkait masalah pengiriman produk yang salah, ekspedisi Kicu Best memiliki dua pilihan. Salah satunya adalah memenuhi permintaan pelanggan dan mengirimkan kembali barang tersebut. Hal ini sejalan dengan kewajiban

hukum yang diuraikan dalam Pasal 1507 KUH Perdata, yang menyatakan bahwa pengangkut bertanggung jawab atas perlindungan barang selama dalam perjalanan. Sebaliknya, jika kesalahan terjadi dari pihak konsumen, maka pihak *expedisi* Kicu Best diwajibkan untuk menanggung biaya pengiriman barang yang benar. Hal ini mencerminkan adanya pembagian tanggung jawab antara pihak *expedisi* Kicu Best dan konsumen, sejalan dengan prinsip-prinsip hukum kontrak di mana setiap pihak harus memenuhi kewajibannya.

Berdasarkan analisis penulis, pihak *expedisi* Kicu Best sudah melakukan bentuk penyelesaian dengan baik. Sebagaimana yang sudah terjadi di *expedisi* Kicu Best berupa kasus kerusakan barang dan salah pengiriman barang, pihak *expedisi* Kicu Best sudah melakukan sesuai prosedur klaim yang berlaku. Klaim-an konsumen terhadap kerusakan barang dan salah pengiriman barang bisa dilaksanakan apabila pihak *expedisi* Kicu Best terbukti melakukan kesalahan, klaim-an tersebut berupa barang baru atau uang tunai. Dengan demikian bentuk pertanggung jawaban *expedisi* Kicu Best terhadap barang kerusakan barang dan salah pengiriman barang pihak *expedisi* Kicu Best sesuai dengan kesepakatan antara pihak *expedisi* Kicu Best dan konsumen.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tanggung Jawab *expedisi* Kicu Best akibat wanprestasi, apabila kerugian yang dialami konsumen akibat kesalahan pihak *expedisi* Kicu Best, *expedisi* Kicu Best mengganti kerugian tersebut sesuai perjanjian yang telah disepakati sebelumnya antara perusahaan *expedisi* Kicu Best dan konsumen.
2. Dalam tiga tahun terakhir (2021–2023), *expedisi* Kicu Best menghadapi kendala dalam proses klaim kerusakan dan salah pengiriman barang, terutama terkait kelengkapan bukti dari konsumen, seperti foto atau video kerusakan saat barang diterima, dan bukti resi untuk kasus salah pengiriman. Tanggung jawab ganti rugi diberikan sesuai Pasal 1366 KUH Perdata jika pelanggaran atau kelalaian disebabkan oleh pihak *expedisi*, dengan pengecualian *force majeure*
3. Bentuk penyelesaian kerusakan barang dan salah pengiriman barang oleh *expedisi* Kicu Best adalah sebagai berikut:
 - a) Bentuk penyelesaian kerusakan barang tergantung dalam kategori kerusakannya, yang mana terdiri atas 3 kategori, yaitu kategori ringan, sedang, dan berat.
 - b) Bentuk penyelesaian salah pengiriman barang adalah jika kesalahan dari pihak *expedisi* Kicu Best, *expedisi* Kicu Best akan mengganti

produk sesuai dengan permintaan konsumen. Jika kesalahan pada konsumen, maka konsumen diwajibkan membayar biaya pengiriman kembali untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan permintaan konsumen

B. Saran

Adapun saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pihak *expedisi* Kicu Best perlu memastikan keamanan produk agar produk tidak mengalami kerusakan dan kerugian
2. Kicu Best perlu melakukan evaluasi produk konsumen setelah pengiriman, mempertimbangkan pernyataan pelanggan, dan pengakuan tanggung jawab agen konter penjualan dalam membuka resi pengiriman, mengukur produk, dan menghitung tarif
3. Perlunya pemeriksaan berulang kali agar tidak terjadinya salah pengiriman barang

DAFTAR PUSTAKA

a. Buku

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010
- Abdullah Amrin, *Asuransi Syariah Keberadaan dan Kelebihannya diTengah Asuransi Konvesional*, PT Elex media komputindo, Jakarta. 2006
- Ahamadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* , PT Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2015
- Chaniago, Arifinal. *Pengertian dan Prinsip Koperasi*. Salemba empat. Jakarta, 1984
- Fandy, Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* Edisi 2, CV. Andi Offset, Yogyakarta, 2011
- _____. *Strategi Pemasaran Edisi Ketiga*, CV. Andi Offset, Yogyakarta, 1999
- HMN Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan Edisi 6*, Djambatan, Jakarta, 2003
- Lexy J. Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2007
- M. Wahyu Prihantoro, *Manajemen Pemasaran dan Tata Usaha Asuransi Edisi Pertama*, Kanusius, Yogyakarta 2001
- M. Yahya Harahap, *Hukum Acara Perdata*, Sinar Grafika, Jakarta, 2013
- Marilang, *Hukum Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, Cet. 1 Alauddin University Press, Makassar, 2013
- Miru Ahmadi. *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. PT. Raja Grafindo Persada, Depok, 2011
- Munir Faudy, *Perbuatan Melawan Hukum*, Citra Aditya bakti, Bandung, 2002
- Ni Nyoman Ayu Ratih Pradnyani, *Tanggung Jawab Hukum Dalam Penolakan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional*. Scopindo Media Pustaka. Surabaya. 2020
- Pedoman Penulisan Skripsi*, Yayasan Pendidikan Jambi Universitas Batanghari, Fakultas Hukum, 2021

- Prof. Muhammad Siddiq Armia, M.H., PH.D. *Penentuan Metode dan Pendekatan Penelitian Hukum*. Lembaga Kajian Konstitusi Indonesia (LKKI). Aceh. 2022
- Ridwan H.R., *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006
- R Soeroso. *Pengantar Ilmu Hukum*. Sinar Grafika. Jakarta. 2006
- Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi dan Tesis*, Buku Kedua, Rajawali Pres, Jakarta, 2009
- Salim HS, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2013
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT.Grasindo, Jakarta, 2000
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 2012
- Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Liberty, Yogyakarta, 1991
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung, 2014
- Titik Triwulan dan Shinta, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, Prestasi Pustaka. Jakarta. 2010
- Wirjono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Pidana Indonesia*, Refika Aditama, Bandung, 2009
- Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010

b. Peraturan Perundang – undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

c. Jurnal

Dilah Kundisari, Tri Lestari, M. *Analisis Penerapan Sistem Informasi Terhadap Kinerja Pengiriman Barang*. 89-99. 2017.

Ika Natalia, Suradi dan Ery Agus P, *Klausu Baku Dalam Transaksi Penyedia Jasa Pengiriman PT.JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Dikaitkan dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Vol. 6, No.2, 2017

Nurlely Darwis, *Tanggung Jawab Hukum Mengatasi Kecelakaan Di Bandara Halim Perdanakusuma*, Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara, Volume 5 No.2, 2015

Rahmadi Indra Tektona, dkk, *Tanggung Jawab Hukum Pt. Gojek Indonesia Atas Saldo Gopay Konsumen Yang Hilang*, Widya Yuridika: Jurnal Hukum, Volume 3 Nomor 1, 2020

d. Internet

<http://bappeda.jambikota.go.id>

<http://lontar.ui.ac.id/file?file=digital/13bogo-T+28032-MisSelling+dalam-metodologi.pdf>

<http://repository.unpas.ac.id>

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/25809/3/Chapter%2011.pdf>

<http://www.hukumonline.com/klinik/detail/c/2008/perbuatan-melanggar-hukum-atauwanprestasi>.

<http://www.landasanteori.com/2015/09/pengertian-prestasi-wanprestasi.html>

<https://accesslogistik.com/blog/panduan-praktis-dalam-mengurus-klaim-barang-yang-rusak/>

<https://best-world.id/catalogproduct/>

<https://eeins.bcainsurance.co.id/landingpage/>

<https://indahonline.com/artikel/memahami-apa-itu-misroute-dalam-proses-pengiriman-barang>

<https://www.kargo.tech/post/kirim-paket-tapi-salah-alamat-ini-solusinya-1>

<https://klikasuransiku.com/detailArt/id=196/cat=3>

<https://www.alsalcugm.org/single-post/upaya-hukum-penolakan-klaim-garansi>

<https://unitedpay.co.id/2021/07/20/5-kesalahan-umum-pengiriman-produk-dan-cara-pencegahannya/>

<https://www.sapx.id/blog/pengertian-misroute-dan-cara-mengatasinya/>

