

---

**Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Di Kota Jambi****Yolanda Siregar**[yolandsiregar1999@gmail.com](mailto:yolandsiregar1999@gmail.com)**Suhermi**[suhermi@unja.ac.id](mailto:suhermi@unja.ac.id)**Fakultas Hukum Universitas Jambi****Abstract**

*This study aims to identify and analyze the implementation of the responsibilities of PT. Yatama Air Cargo Prioritas Jambi branch against consumer losses in shipping goods as well as to find out and analyze the causes of losses for consumers and efforts to resolve consumer losses in shipping goods. The problem that will be examined is how the implementation of the responsibilities of PT. Yatama Air Cargo Prioritas Jambi branch against consumer losses in shipping goods and what are the obstacles that cause losses for consumers and efforts to resolve consumer losses in shipping goods. The research method used is Juridical Empirical research, namely legal research regarding the application of normative legal provisions directly to every legal event that occurs in society. The results of this study indicate that PT. Yatama Air Cargo Prioritas Jambi branch has not carried out its responsibilities in full, in terms of fulfilling responsibilities there are several inhibiting factors that cause damage, delays and loss of goods which can harm consumers. The settlement efforts are carried out peacefully without going through the courts. Where consumers who experience losses can claim in the form of compensation, the amount of which has been regulated in the terms of the goods delivery agreement, both insured and uninsured goods and PT. Yatama Air Cargo Prioritas Jambi branch is ready to accept complaints about losses experienced by consumers and will provide a solution by way of deliberation between the two parties.*

**Keywords:** Responsibility; Transportation; Consumer Protection.

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan tanggung jawab PT. Yatama Air Cargo Prioritas Cabang Jambi terhadap kerugian konsumen dalam pengiriman barang serta untuk mengetahui dan menganalisis penyebab terjadinya kerugian bagi konsumen dan upaya penyelesaian terhadap kerugian konsumen dalam pengiriman barang. Permasalahan yang akan diteliti yaitu bagaimana pelaksanaan tanggung jawab PT. Yatama Air Cargo Prioritas Cabang Jambi terhadap kerugian konsumen dalam pengiriman barang dan apa kendala yang menyebabkan terjadinya kerugian bagi konsumen serta upaya penyelesaian terhadap kerugian konsumen dalam pengiriman barang. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian Yuridis Empiris, yaitu fenomena hukum masyarakat atau fakta-fakta sosial yang ada dan hidup di tengah-tengah masyarakat. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Yatama Air Cargo Prioritas Cabang Jambi belum melaksanakan tanggung jawabnya secara penuh, dalam hal memenuhi pelaksanaan tanggung jawab terdapat beberapa faktor penghambat yang menyebabkan terjadinya kerusakan, keterlambatan hingga kehilangan barang sehingga dapat merugikan konsumen. Adapun upaya penyelesaian yang dilakukan secara damai tanpa melalui jalur pengadilan. Dimana konsumen yang mengalami kerugian dapat mengklaim dalam bentuk ganti rugi yang jumlah besarnya telah diatur dalam syarat

perjanjian pengiriman barang, baik itu barang yang telah diasuransikan maupun tidak diasuransikan dan pihak PT. Yatama Air Cargo Prioritas Cabang Jambi siap menerima pengaduan atas kerugian yang dialami konsumen dan akan memberikan solusinya dengan cara bermusyawarah antara kedua belah pihak.

**Kata Kunci:** Tanggung Jawab; Pengangkutan; Perlindungan Konsumen.

## A. PENDAHULUAN

Artikel ini membahas mengenai tanggung jawab penyedia jasa kiriman barang terhadap konsumen di Kota Jambi. Perkembangan ilmu pengetahuan berkembang di setiap sektor pembangunan, salah satunya sektor usaha dan ekonomi. Perkembangan ilmu pengetahuan ini berdampak pada kebutuhan primer maupun sekunder masyarakat. Dengan adanya kemajuan ilmu pengetahuan, masyarakat memiliki keinginan agar sesuatu yang diinginkan terpenuhi secara cepat. Salah satunya dalam pengiriman barang. Perdagangan yang meningkat seiring pertumbuhan penduduk dan meningkatnya kebutuhan hidup akan pengiriman barang dilakukan agar terciptanya pembangunan bagi suatu bangsa dalam berbagai aspek kehidupan. Dengan demikian perdagangan memiliki peranan yang baik untuk mendukung pembangunan ekonomi di Indonesia.<sup>1</sup>

Jasa pengiriman barang atau yang biasa kita sebut sebagai jasa ekspedisi semakin hari semakin banyak diminati oleh masyarakat Indonesia, terutama dalam perkembangan pasar daring atau online market. Semakin berkembangnya teknologi juga mempengaruhi pesatnya kebutuhan dalam dunia *e-commerce*. Hingga sampai saat ini banyak toko *online* yang menyediakan beragam kebutuhan sehari-hari dan dengan berbagai macam harga. Tidak hanya itu terdapat potongan harga maupun promo juga menjadi nilai tambah dalam berkembangnya pasar online saat ini sehingga semakin banyak orang yang menggeluti dunia bisnis tersebut.

Berkembangnya *e-commerce* secara pesat memberikan dampak yang baik bagi pihak lain, terutama pada bidang jasa ekspedisi, karena setiap barang yang laku terjual akan dikirimkan kepada pembeli dengan menggunakan jasa ekspedisi. Di Indonesia saat ini terdapat beragam jasa pengiriman barang atau jasa ekspedisi yang memiliki kualitas baik dalam pelayanan primanya, sehingga banyak masyarakat yang memilihnya. Beragam pilihan ini juga akan memudahkan pengguna untuk menentukan jasa ekspedisi sesuai kebutuhan, baik itu dari segi pelayanan, harga, kecepatan pengiriman, kemudahan dalam pengiriman maupun faktor penentu lainnya.

---

<sup>1</sup> Habib Hamed dan Fatahillah, "Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Atas Keterlambatan Pengiriman Barang ( Studi Penelitian di PT. Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Stabat", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum*, Fakultas Hukum, Universitas Malikussaleh, Vol 4 No.1, 2021, hal. 54.

Secara umum pengangkutan artinya suatu kegiatan untuk membawa, mengantar atau memindahkan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat yang lain untuk mencapai suatu manfaat dan efisiensi. Mengenai definisi pengangkutan pada umumnya tidak ditemukan dalam pengaturan perundang-undangan, tetapi pengaturan pengangkutan dibuat secara khusus menurut jenis-jenis pengangkutan, seperti pengangkutan darat, pengangkutan laut, dan pengangkutan udara yang masing-masingnya memiliki tujuan untuk mengangkat orang atau mengangkat barang.

Pengangkutan sangat penting bagi perdagangan di Indonesia. Tujuannya adalah untuk memajukan, memudahkan dan memperlancar sektor perdagangan dalam negeri maupun luar negeri, karena adanya pengangkutan saat ini dapat memperlancar arus barang dari daerah produksi ke konsumen sehingga kebutuhan konsumen terpenuhi.<sup>2</sup> Hal inilah yang menunjukkan bahwa pengangkutan di Indonesia mengalami kemajuan dengan terlihatnya saat ini banyak perusahaan industri yang percaya untuk menggunakan jasa pengangkutan.

Menurut H.M.N Purwosutjipto bahwa :

Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.<sup>3</sup>

Definisi pengangkutan diatas mengandung aspek-aspek yang terkait dengan pengangkutan adalah sebagai berikut :

- a. Pelaku, yaitu orang yang melakukan pengangkutan. Dalam hal ini berupa badan usaha seperti perusahaan pengangkutan atau dapat berupa manusia pribadi, seperti buruh pengangkutan di pelabuhan.
- b. Alat pengangkutan, alat yang digerakkan secara mekanik dan memenuhi syarat undang-undang/seperti kendaraan bermotor, kapal laut/dan darat.
- c. Barang/penumpang, yaitu muatan yang diangkut. Barang perdagangan yang sah menurut undang-undang. Dalam pengertian barang termasuk juga hewan.
- d. Perbuatan, yaitu kegiatan mengangkut barang atau penumpang sejak pemuatan sampai dengan penurunan di tempat tujuan yang ditentukan.

---

<sup>2</sup> M.Ridho, "Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Pengiriman Paket Melalui Jalur Darat Oleh PT. Kiki Ratu Intan Express di Kota Jambi", Skripsi Sarjana Hukum Universitas Jambi, Jambi, 2022, hal. 2.

<sup>3</sup>Sigit Supto Nugraha dan Hilman Syahrial Haq, *Hukum Pengangkutan Indonesia (Kajian Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Transportasi Udara)*, Cet.1, Navida, 2019, hal. 8.

e. Fungsi pengangkutan, yaitu meningkatkan kegunaan, dan nilai barang atau penumpang.

Tujuan pengangkutan, yaitu sampai ditempat tujuan yang ditentukan dengan selamat, biaya pengangkutan lunas.<sup>4</sup>

Pihak-pihak dalam perjanjian pengangkutan ialah pengangkut dan pengirim. Adapun hubungan hukum antara pengangkut dengan pengirim memiliki kedudukan yang sama tinggi, sehingga timbul suatu perikatan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain. Perikatan tersebut didasarkan oleh adanya hak dan kewajiban dari masing-masing pihak, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 sampai dengan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>5</sup>

Kewajiban pengangkut ialah menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat lain dengan tujuan aman dan selamat, sedangkan kewajiban pengirim ialah untuk membayar uang angkutan. Dalam suatu perjanjian pengangkutan pihak pengirim dapat dengan leluasa memilih sendiri jenis pengangkutan yang hendak digunakan. Sama halnya dengan perjanjian-perjanjian lain yang mana kedua belah pihak diberikan kebebasan seluas-luasnya untuk mengatur sendiri segala hal mengenai pengangkutan yang akan dilaksanakan tersebut.<sup>6</sup>

Mekanisme pelayanan dalam pengiriman barang yang dilakukan PT. Yatama Air Cargo bermula saat konsumen datang ke pihak PT. Yatama Air Cargo dengan memberikan sesuatu barang yang telah dipersiapkan oleh pengguna untuk dikirim ketujuan yang diinginkan. Pada saat itu pihak PT. Yatama Air Cargo akan melakukan pengecekan atas barang tersebut, kemudian pihak PT. Yatama Air Cargo akan memberikan suatu dokumen atau surat perjanjian pengiriman barang yang selanjutnya diberikan dan harus ditandatangani oleh pengirim, penandatanganan yang dilakukan pengirim mengandung arti bahwa pengirim telah menyetujui syarat-syarat atau klausul-klausul baku baik mengenai syarat, ketentuan, akibat dan risiko dari pengiriman barang tersebut.

Perjanjian-perjanjian dalam pengangkutan yang dilakukan antara para pihak biasanya tidak selalu berjalan mulus, dalam artian masing-masing pihak ada yang merasa hak dan kewajibannya tidak terpenuhi. Seperti yang biasa terjadi adalah pihak penerima tidak menerima barang atau produknya tidak sesuai dengan harapannya. Apabila dalam hal ini pengguna jasa yang biasa disebut sebagai konsumen, tidak menerima barang sesuai

---

<sup>4</sup> *Ibid.*, hal. 51.

<sup>5</sup> Junita Simamora, "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang," *Unnes Law Journal*, Vol. 2 No 2, 2013, hal. 2

<sup>6</sup> Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Cet.26, PT. Intermasa, Jakarta, 2017, hal 221.

yang diperjanjikan, maka produsen dalam hal ini sebagai pihak penyedia jasa telah melakukan ingkar janji (wanprestasi), setiap terjadinya wanprestasi akan menyebabkan timbulnya kerugian, sehingga pihak yang dirugikan tentu akan melakukan klaim.

Kerugian adalah situasi berkurangnya harta kekayaan salah satu pihak yang ditimbulkan dari suatu perikatan (baik melalui perjanjian maupun melalui undang-undang) dikarenakan pelanggaran norma oleh pihak lain.<sup>7</sup> Dalam Pasal 1246 KUHPerdara menyebutkan “Biaya, rugi dan bunga yang oleh si berpiutang boleh dituntut akan penggantianannya terdirilah pada umumnya atas rugi yang telah dideritanya dan untung yang sedianya harus dapat dinikmatinya, dengan tak mengurangi pengecualian-pengecualian serta perubahan-perubahan yang akan disebut dibawah ini.”

Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang lewat PT. Yatama Air Cargo tidak senantiasa berjalan mudah, misalnya barang yang sudah disepakati oleh kedua belah pihak untuk dikirim ternyata tidak sampai ke tujuan dengan tepat waktu atau mengalami keterlambatan pengiriman barang yang menimbulkan hilangnya manfaat dari barang tersebut. Salah satu contohnya keterlambatan pengiriman dokumen ataupun makanan, dimana konsumen melakukan perjanjian pengiriman barang menggunakan layanan Reguler dengan perkiraan waktu 4-5 hari namun pengiriman dokumen ataupun makanan itu mengalami keterlambatan yang menyebabkan kerugian atau hilangnya manfaat dari barang tersebut. Ketentuan mengenai estimasi waktu pengiriman ini tidak dicantumkan dalam perjanjian melainkan hanya perkiraan barang kiriman itu sampai ditangan konsumen. Apabila keterlambatan itu dikarenakan oleh pihak PT. Yatama Air Cargo maka konsumen selaku pengguna jasa ekspedisi berhak meminta ganti kerugian kepada pihak PT. Yatama Air Cargo atas kesalahan/kelalaian yang dilakukan oleh pihak PT. Yatama Air Cargo tersebut.

Adapun permasalahan hukum dalam penelitian ini adalah adanya kesenjangan antara Dassolen dan Dassein. Yang mana dalam Pasal 1236 KUHPerdara menjelaskan bahwa pengangkut wajib memberikan ganti rugi terhadap kerugian yang diderita konsumen dan juga mengatur kerugian bunga pada saat pembelian dan biaya yang dikeluarkan untuk pengiriman barang serta keuntungan yang seharusnya didapat oleh konsumen. Kemudian dipertegas pada syarat-syarat pengangkutan PT. Yatama Air Cargo yang menjelaskan bahwa perusahaan akan bertanggung jawab jika terjadi kerugian terhadap konsumen. Berdasarkan hasil penelitian *Pra Survey*, kenyataan yang terjadi tidak

---

<sup>7</sup> Tjoanda, Merry. “ Wujud Ganti Rugi Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata,” *Jurnal Sasi*, Vol. 16 No. 4, Oktober-Desember 2010, hal. 45.

selamanya tanggung jawab atas ganti kerugian yang diberikan pihak PT. Yatama Air Cargo dapat diterima ataupun ditolak oleh pengirim atau penerima. Terdapat klausul perjanjian yang isinya menyimpang atau tidak konsekuen terhadap tanggung jawab untuk melindungi paket kiriman barang. Klausul atau syarat-syarat perjanjian tersebut tertulis bahwa, “Apabila terjadi kerusakan dan/atau kekurangan isi Titipan baik itu sebelum diserahkan terimakan kepada pengirim atau setelah barang Titipan diterima oleh penerima, maka Indah Yatama Logistik bersedia untuk bertanggung jawab dalam bentuk ganti rugi 10 kali biaya pengiriman barang atau tidak melebihi nominal Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah) jika terbukti bahwa kesalahan atau kelalaian terdapat dari PT. Yatama Air Cargo.”

Namun praktek dilapangan ternyata syarat perjanjian ini tidak terlaksana dengan baik, karena pihak konsumen merasa biaya ganti rugi terhadap kehilangan dan/atau kerusakan barang kiriman belum sesuai dengan harapan konsumen. Sehingga syarat perjanjian ini tidak terlaksana dengan baik dan pihak pengirim dan penerima merasa dirugikan. Pada dasarnya nilai ganti rugi yang diberikan oleh pihak pengangkut kepada konsumen nilainya harus setara/sama atau sepadan dengan kerugian yang dialami konsumen.

Artikel ini akan melakukan kajian terkait pelaksanaan tanggung jawab perusahaan jasa ekspedisi terhadap kerugian barang kiriman. Hal ini dikarenakan pada praktik di lapangan, permasalahan mengenai pelaksanaan tanggung jawabnya belum berjalan dengan baik. Untuk itu melalui artikel ini, akan dicari tahu apa saja kendala yang menyebabkan kerugian bagi konsumen dan bagaimana penyelesaian tanggung jawab tersebut.

Berdasarkan uraian diatas menunjukkan bahwa terdapat banyak permasalahan dan kasus yang dialami oleh konsumen khususnya warga yang ada di Kota Jambi dalam proses pengiriman barang, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian skripsi dengan mengangkat judul “ Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman barang di Kota Jambi”.

Berdasarkan latar belakang tersebut tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman terhadap kerugian konsumen di Kota Jambi dan untuk mengetahui dan menganalisis kendala yang menyebabkan terjadinya kerugian bagi konsumen serta upaya penyelesaian terhadap kerugian konsumen dalam pengiriman barang di Kota Jambi.

Jenis penelitian yang digunakan untuk menjawab permasalahan dalam artikel penulisan ini adalah penelitian yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris adalah suatu

metode penelitian hukum yang bertujuan untuk melihat hukum dalam artian nyata atau dapat dikatakan melihat, dan meneliti bagaimana jalannya hukum dimasyarakat.

Melalui penelitian empiris, hukum dideskripsikan, dianalisis dan diterangkan. Penelitian yang bersifat empiris berisi tentang isu hukum dan perilaku masyarakat yang berkaitan dengan hukum dengan hukum yang menduduki posisi utama. Dengan demikian, penelitian empiris bersifat bebas nilai dan netral.<sup>8</sup>

Spesifikasi penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini bersifat deskriptif, di mana penulis menggambarkan dan kemudian memaparkan tentang Pelaksanaan Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Terhadap Barang Kiriman sehingga penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan dan menjawab permasalahan yang terjadi.

## **B. PEMBAHASAN**

### **1. Pelaksanaan Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Kerugian Barang Konsumen.**

Tanggung Jawab adalah sesuatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan dengan selayaknya apa yang telah diwajibkan kepadanya. Menurut hukum pengangkutan ada beberapa macam prinsip dalam menentukan tanggung jawab pengangkut, yaitu sebagai berikut:

a. Prinsip *Presumption of Liability*

Yaitu menyatakan bahwa pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang disebabkan oleh pengangkut sebagai akibat adanya perjanjian pengangkutan. Akan tetapi jika pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan karena kesalahannya, maka pengangkut dibebaskan dari tanggung jawab atau ganti rugi. Beban pembuktian ada pada pengangkut.

b. Prinsip *Presumption of Non Liability*

Yaitu menyatakan bahwa pengangkut dianggap tidak selalu bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang yang diangkut, kecuali jika penumpang dapat membuktikan bahwa barang tersebut rusak atau hilang karena kesalahan pengangkut. Beban pembuktian ada pada penumpang.

c. Prinsip *Absolute Liability*

Yaitu menyatakan bahwa pengangkut harus bertanggung jawab membayar kerugian terhadap setiap kerugian yang timbul dari pelaksanaan pengangkutan. Pada prinsip ini, pengangkut besalah atau tidak bersalah, tetap harus bertanggung

---

<sup>8</sup> Peter Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Cet ke 5, Kencana, Jakarta, 2013, hal. 37

jawab. Dengan alasan apapun pengangkut tidak dapat mengelak atau membebaskan diri dari tanggung jawab. Prinsip ini tidak mengenal prinsip pembuktian.

d. Prinsip Based on Fault

Pengangkut yang melakukan kesalahan dalam melaksanakan pengangkutan, harus bertanggung jawab membayar ganti rugi sebagai akibat dari kerugian yang ditimbulkan oleh pengangkutan. Prinsip ini beban pembuktian ada pada pihak yang dirugikan, bukan pada pengangkut ataupun penumpang.

e. Prinsip Limitation of Liability

Tanggung jawab pengangkut yang dibatasi sampai jumlah atau kondisi tertentu, yang bertujuan untuk membatasi besar tanggung jawab pengangkut terhadap pengguna jasa angkutan.

Tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seseorang terhadap perbuatannya yang berkaitan dengan etika dan moral dalam melakukan suatu perbuatannya. Pada dasarnya setiap tanggung jawab pengangkut terhadap barang kiriman selalu didasarkan pada bentuk perjanjian pengangkutan, baik itu perjanjian antara pengangkut ataupun penerima barang. Perjanjian pengangkutan adalah persetujuan pengangkut untuk mengikat dirinya agar dapat menyelenggarakan pengangkutan barang dari suatu tempat ke tempat yang dituju dengan keadaan selamat dan penerima barang mengikat dirinya untuk membayar ongkos pengangkutannya.

Perjanjian menganut sistem terbuka berdasarkan asas kebebasan berkontrak, setiap para pihak diberikan kebebasan untuk melakukan perjanjian dalam bentuk apapun, baik mengenai objek perjanjian, subjek perjanjian dan bentuk perjanjian selama tidak bertentangan dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan ketentuan yang mengatur tentang pengangkutan barang dapat dinyatakan bahwa konsumen sebagai pengguna jasa pengangkutan dapat meminta ganti rugi kepada perusahaan apabila mengalami kerugian berupa kehilangan, kerusakan dan atau keterlambatan pengiriman barang saat sedang menggunakan jasa angkutan tersebut.

Terlaksananya pengangkutan suatu barang itu timbul karena adanya sebuah perjanjian pengangkutan antara pengangkut dengan pengirim atau pengguna jasa. Sifat perjanjian adalah perorangan, dimana sebagai tanda buktinya adalah dokumen pengangkutan sebagai tanda terima barang antara pihak yang satu dengan pihak yang lain. Isinya menyatakan bahwa barang tersebut telah diterima dan disetujui oleh pengangkut dan pengirim barang untuk dibawa ketempat tujuan dan diserahkan kepada penerima barang.



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

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

Pada dasarnya pelaksanaan tanggung jawab perusahaan ekspedisi itu harus diterapkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan atau dengan perjanjian yang sudah diperjanjikan sebelumnya. Dalam hukum ekspedisi dikenal tiga prinsip tanggung jawab, yaitu tanggung jawab karena kesalahan, tanggung jawab karena praduga, dan tanggung jawab mutlak. Hukum ekspedisi Indonesia umumnya menganut prinsip tanggung jawab karena kesalahan dan praduga.

Sebagaimana yang telah diketahui bahwa peraturan perundang-undangan mengatur beberapa kewajiban yang harus dipenuhi oleh perusahaan pengangkut dalam melaksanakan usahanya. Apabila dalam pelaksanaannya tersebut terjadi pelanggaran maka tanggung jawab tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab perusahaan pengangkut. Adapun tanggung jawab tersebut, yaitu :

1. Bertanggung jawab atas barang yang hilang/dicuri dan harus memberikan ganti kerugian yang diderita oleh si pemilik barang.

Dalam hal ini jika barang yang diangkut oleh pelaku usaha angkutan barang tersebut hilang/dicuri atau mengalami kerusakan, dimana hal tersebut disebabkan akibat keteledoran ataupun akibat kesalahan dari perusahaan pengirim, maka harus bertanggung jawab atas kerugian dari hal tersebut.

Pihak-pihak dalam perjanjian pengangkutan ialah pengangkut dan pengirim. Adapun hubungan hukum antara pengangkut dengan pengirim memiliki kedudukan yang sama tinggi, sehingga timbul suatu perikatan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain. Perikatan tersebut didasarkan oleh adanya hak dan kewajiban dari masing-masing pihak, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 sampai dengan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kewajiban pengangkut ialah menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat lain dengan tujuan aman dan selamat, sedangkan kewajiban pengirim ialah untuk membayar uang angkutan. Dalam suatu perjanjian pengangkutan pihak pengirim dapat dengan leluasa memilih sendiri jenis pengangkutan yang hendak digunakan. Sama halnya dengan perjanjian-perjanjian lain yang mana kedua belah pihak diberikan kebebasan seluas-luasnya untuk mengatur sendiri segala hal mengenai pengangkutan yang akan dilaksanakan tersebut.

Perjanjian pengangkut biasanya selalu diwujudkan dalam bentuk dokumen yang merupakan tanda bukti adanya suatu perjanjian pengangkutan. Perikatan pengangkutan dalam hal ini didasarkan pada Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yang menyatakan bahwa "Semua perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya". Dalam Pasal 1234 KUHPerdara, ada 3 (tiga) beban kewajiban suatu pihak dalam perjanjian yaitu : kewajiban untuk menyerahkan barang kepada pihak tertentu, kewajiban untuk melakukan perbuatan tertentu, dan kewajiban untuk tidak melakukan suatu perbuatan tertentu.

Sebagai pengguna jasa pengiriman barang, konsumen wajib sekali untuk mendapat perlindungan hukum dalam rangka melindungi hak dan kewajibannya. Namun sampai saat ini masih sering terjadi beberapa kendala atau permasalahan dalam pengiriman barang. Keterlambatan pengiriman barang salah satunya merupakan suatu permasalahan yang sering sekali terjadi dan sering dialami oleh konsumen, hal ini biasa disebabkan oleh beberapa faktor seperti memasuki hari-hari besar nasional yang menyebabkan barang-barang menumpuk digudang sehingga proses pengiriman barang menjadi terhambat. Selain itu, muatan barang yang berlebihan dalam pengangkutan juga dapat menunda pengiriman barang sehingga mengakibatkan keterlambatan sampainya barang kepada penerima. Konsumen yang mengalami kendala dalam pengiriman barang khususnya keterlambatan barang pasti akan mengalami kerugian secara materiil dan immateril.

PT. Yatama Air Cargo Prioritas Cabang Jambi adalah suatu perusahaan jasa pengiriman barang dan paket, melalui via darat, laut dan udara. Memiliki legalitas jasa pengiriman yang sah dan sudah menjadi agen resmi maskapai Garuda Cargo Indonesia, Anggota ASPERINDO, dengan Infrastruktur yang lengkap, Baik Armada, Kantor Agen Yatama Air Cargo di seluruh Indonesia. Operasional merupakan motor penggerak dari semua kegiatan PT. Yatama Air Cargo Prioritas Cabang Jambi, dimana setiap aktivitas dari penerimaan barang sampai barang tiba ditujuan diatur dalam Standard Operasional Perusahaan (SOP).

Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang melalui PT. Yatama Air Cargo ini tidak terlepas dari berbagai kendala yang dapat mengakibatkan kerugian terhadap konsumen. Kerugian yang biasa terjadi seperti hilangnya barang kiriman, adanya kerusakan barang kiriman, maupun terlambatnya barang kiriman sampai ke alamat tujuan. Jika kerugian ini terjadi maka salah satu pihak harus bertanggung jawab dengan bentuk ganti rugi.

Guna untuk mengetahui pelaksanaan tanggung jawab PT. Yatama Air Cargo Prioritas Cabang Jambi akibat kesalahan dan kelalaian pengangkut terhadap kerusakan, kehilangan dan keterlambatan pengiriman barang yang dikirim, maka dapat dilihat dari penjelasan Bapak Dodi Haryanto selaku Kepala Cabang PT. Yatama Air Cargo Prioritas Cabang Jambi mengatakan “Permasalahan dalam pengiriman barang dalam PT. Yatama Air Cargo Prioritas Cabang Jambi baik itu dikarenakan kerusakan, kehilangan dan atau keterlambatan pengiriman barang dapat diselesaikan dengan cara pengajuan klaim dan semua kerugian yang dialami oleh konsumen telah diganti sesuai dengan perhitungan yang sesuai dengan syarat perjanjian pengiriman pada PT. Yatama Air Cargo Prioritas Cabang Jambi”.

Pelaksanaan tanggung jawab PT. Yatama Air Cargo Prioritas Cabang Jambi terhadap kerugian konsumen dapat dilaksanakan dengan cara menanggung penggantian kemasan barang yang dikirim apabila pihak pengirim tidak mau mengganti kemasan barang yang rusak setelah mendapat konfirmasi kerusakan tersebut dari pihak ekspedisi. Apabila barang milik konsumen atau pengguna jasa rusak secara fisik ataupun rusak secara total sehingga barang tersebut tidak memiliki nilai guna maka pihak PT. Yatama Air Cargo Prioritas Cabang Jambi akan mengganti secara penuh sebesar nilai barang yang rusak atau hilang tersebut sebesar 10 kali biaya pengiriman barang atau tidak melebihi nominal Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah) jika terbukti bahwa kesalahan atau kelalaian terdapat dari jasa pengiriman barang.

Kasus terkait kerusakan barang yang pernah terjadi pada PT. Yatama Air Cargo Prioritas Cabang Jambi yaitu kasus kerusakan paket kiriman berupa beberapa aksesoris wanita yang dikirim oleh Ibu Yohanna dengan tujuan Jambi-Padang. Barang kiriman tersebut tidak diasuransikan oleh Ibu Yohanna sehingga saat mengajukan klaim ganti rugi, pihak PT. Yatama Air Cargo Prioritas Cabang Jambi tidak memberikan ganti rugi secara penuh melainkan hanya mengganti 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman yang dibayar oleh Ibu Yohanna.

Hal ini menunjukkan bahwa ada upaya pelaksanaan Pasal 468 KUHD dan Pasal 19 UUPK oleh PT. Yatama Air Cargo Prioritas Cabang Jambi yang menentukan bahwa pihaknya harus memberikan ganti rugi apabila ada kerusakan pada barang pada saat

pengiriman berlangsung, akan tetapi ganti rugi yang diberikan tidak penuh apabila tidak dibarengi dengan asuransi.

Berdasarkan hal-hal diatas jika dikaitkan dengan teori perlindungan konsumen dalam suatu perjanjian pengangkutan terdapat hak dan kewajiban dari masing-masing pihak sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4 sampai Pasal 7 yang menjelaskan kewajiban pengangkut untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dari satu tempat ketempat lain dengan selamat, dan kewajiban pengirim untuk membayar biaya angkutannya. Dalam perjanjian pengangkutan kedudukan antara pengangkut dan pengirim sama tinggi atau koordinasi. Bahkan disaat perjanjian pengangkutan tersebut terjadi wanprestasi atau ada salah satu pihak yang dirugikan maka sanksi dalam suatu perjanjian pengangkutan tersebut harus dijalankan sesuai dengan kesepakatan masing-masing pihak baik pengangkut maupun pengirim barang.

## **2. Faktor Yang Menyebabkan Kerugian Bagi Konsumen Serta Upaya Penyelesaiannya Dalam Proses Pengiriman Barang.**

Pelaksanaan pengangkutan barang antara PT. Yatama Air Cargo dengan pengirim sebagian besar sudah berjalan dengan baik, lancar, tertib dan terarah kepada target yang ingin dicapai, namun dalam pelaksanaannya masih sering dijumpai berbagai macam permasalahan dalam pengiriman barang. Peningkatan tersebut ditandai dengan pihak-pihak yang tidak dapat memenuhi segala tanggung jawab yang dibebankan kepadanya, dengan kata lain ingkar janji. Dalam hal ini penulis akan membahas permasalahan mengenai kerusakan, kehilangan dan atau keterlambatan pengiriman barang antara pengangkut dan pengirim.

Berikut penulis paparkan beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya kehilangan, kerusakan dan keterlambatan barang dalam pengangkutan di PT. Yatama Air Cargo Prioritas Cabang Jambi sebagai berikut:

- a. Berupa faktor alam seperti cuaca buruk atau hujan. Dalam keadaan hujan maka jarak pandang dari pengangkut barang/ supir sangat terbatas dan sangat rawan terjadi kecelakaan, tidak jarang maka proses pengangkutan barang dihentikan dengan tujuan untuk menjaga keselamatan barang.
- b. Berupa faktor kecelakaan lalu lintas, hal ini dapat terjadi karena kondisi kelalaian dan keteledoran pengemudi itu sendiri dan dari pengemudi lain.
- c. Berupa faktor kurang siapnya armada atau sarana transportasi yang digunakan sebagai alat pengangkut barang, seperti ban atau rem yang sudah aus dan tipis, lampu depan atau lampu belakang yang tidak menyala, sehingga menyebabkan

terjadinya kecelakaan sehingga menimbulkan keterlambatan ataupun kerusakan barang.

- d. Faktor kurang baiknya pengemasan barang yang berakibat pada kerusakan barang kiriman.
- e. Faktor sumber daya manusia, seperti kurang disiplinnya atau profesionalnya karyawan atau pengemudi atau pengawas dalam pengiriman barang.

Kewajiban perusahaan adalah mengemasi barang yang akan dikirim dengan rapi, mengantarkan barang/dokumen sampai ketempat yang dituju, dan melindungi barang/dokumen agar tidak rusak dan hilang. Hak perusahaan adalah berhak mendapatkan keterangan mengenai sifat barang yang akan dikirim, menolak permintaan pengiriman barang yang terlarang atau yang tidak sah dan menerima biaya yang diperlukan dalam pengiriman barang. Sedangkan kewajiban konsumen mengemasi barang yang akan dikirim dengan rapi, memberikan keterangan mengenai sifat dan isi barang yang akan dikirim dan membayar biaya yang diperlukan dalam pengiriman barang. Hak konsumen adalah mendapatkan tanda bukti pengiriman, barang yang dikirim sampai tepat pada waktunya, dan konsumen berhak menuntut ganti rugi jika terjadi kehilangan atau kerusakan barang yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari perusahaan pengiriman atau yang mewakilinya sesuai dengan SOPnya.

Jaminan yang diberikan pihak perusahaan kepada pengguna jasa ataupun produk yang diperdagangkan merupakan salah satu hal yang sangat penting. Untuk menjamin terpenuhinya hak-hak dari masyarakat maka diperlukan adanya perlindungan hukum. Adapun tujuan dari adanya perlindungan hukum ini untuk memberikan pengayoman terhadap hak-hak masyarakat yang dirugikan agar semua masyarakat mendapatkan dan menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

Konsumen memiliki hak dalam menuntut ganti rugi dari jasa pengiriman barang apabila terdapat pelayanan yang tidak sesuai dengan yang disepakati sehingga menimbulkan kerugian baginya. PT. Yatama Air Cargo Prioritas Cabang Jambi memiliki kewajiban untuk mengantarkan barang kiriman milik konsumen agar sampai selamat ditujuan dengan kondisi yang utuh sesuai pada saat barang tersebut dikirimkan, namun jika dalam proses pengiriman barang terjadi hal-hal yang dapat membuat barang kiriman mengalami kerusakan, kehilangan atau keterlambatan, maka konsumen berhak menerima ganti kerugian dari PT.Yatama Air Cargo Prioritas atas peristiwa tersebut. Sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 45 ayat (2) UUPK menyebutkan bahwa ada 2 (dua) jalur yang

dapat ditempuh dalam upaya penyelesaian sengketa antar pelaku usaha dan konsumen yaitu melalui jalur litigasi (melalui pengadilan) dan non litigasi (diluar pengadilan).

Negosiasi dilakukan untuk menemukan jalan keluar untuk menyelesaikan sengketa yang mana pengangkut tidak bertanggung jawab seluruhnya tapi hanya sebagian saja, dan kemudian sebagian lainnya ditanggung oleh pihak pengirim. Pengangkut seharusnya bertanggung jawab penuh terhadap kerugian yang diderita oleh pengirim dan tidak mengalihkan kerugian tersebut kepada pihak pengirim. Negosiasi sangat berguna dalam menyelesaikan perselisihan dalam pengangkutan akan tetapi hak-hak penuh yang seharusnya didapatkan oleh pihak pengirim tidak boleh diabaikan, pengirim berhak mendapatkan penggantian kerugian yang sepadan dengan kerusakan, kehilangan dan keterlambatan pada barang kiriman.

Bapak Dodi Haryanto mengatakan bahwa PT. Yatama Air Cargo Prioritas Cabang Jambi selalu mengutamakan penyelesaian sengketa melalui jalur kekeluargaan atau negosiasi secara damai antara pihak PT. Yatama Air Cargo Prioritas Cabang Jambi dan konsumen. Sehingga upaya hukum yang dilakukan dalam menyelesaikan sengketa antara PT. Yatama Air Cargo Prioritas Cabang Jambi dan konsumen yaitu menggunakan cara negosiasi yang berarti penyelesaian di luar pengadilan. Pihak yang mengalami kerugian setelah menggunakan jasa pengiriman PT. Yatama Air Cargo Prioritas Cabang Jambi dapat mengajukan klaim ganti rugi melalui surat elektronik (e-mail) ke [support\\_id@yatamaonline.com](mailto:support_id@yatamaonline.com) atau mendatangi kantor PT. Yatama Air Cargo Prioritas Cabang Jambi terdekat dengan menunjukkan bukti adanya kerugian yang dialami, serta melengkapi bukti berupa identitas pengirim, bukti tanda kiriman barang, polis asuransi (apabila diasuransikan) yang selanjutnya akan dicocokkan dengan arsip yang dimiliki oleh PT. Yatama Air Cargo Prioritas Cabang Jambi.

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

Konsumen dapat mengajukan komplain secara langsung kepada pihak PT. Yatama Air Cargo Prioritas Cabang Jambi dan pihak ekspedisi sebisa mungkin akan melakukan upaya ganti rugi sesuai dengan kesepakatan pada perjanjian awal dalam resi atau surat jalan. Sejalan ini, beberapa konsumen yang merasakan kerugian akibat rusak atau

hilangnya barang kiriman dan yang mengajukan klaim dapat diselesaikan secara damai oleh kedua belah pihak antara konsumen dan PT. Yatama Air Cargo Prioritas Cabang Jambi.

Pada prinsipnya, teori tanggung jawab hukum yang saling berkaitan dengan hak-hak dan tanggung jawab antara jasa pengiriman barang dengan konsumen berarti keadaan yang wajib untuk menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi sesuatu boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya). Menanggung dapat diartikan sebagai bersedia untuk memikul biaya seperti mengurus, menjamin, menyatakan keadaan kesediaan untuk melaksanakan suatu kewajiban.

### **C. KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan dari penulisan ini adalah bahwa pelaksanaan tanggung jawab PT. Yatama Air Cargo Prioritas Cabang Jambi terhadap kerugian konsumen dapat dilaksanakan dengan cara menanggung penggantian kemasan barang yang dikirim apabila pihak pengirim tidak mau mengganti kemasan barang yang rusak setelah mendapat konfirmasi kerusakan tersebut dari pihak ekspedisi. Apabila barang milik konsumen atau pengguna jasa rusak secara fisik ataupun rusak secara total sehingga barang tersebut tidak memiliki nilai guna maka pihak PT. Yatama Air Cargo Prioritas Cabang Jambi akan mengganti secara penuh sebesar nilai barang yang rusak atau hilang tersebut sebesar 10 kali biaya pengiriman barang atau tidak melebihi nominal Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah) jika terbukti bahwa kesalahan atau kelalaian terdapat dari jasa pengiriman barang.

Selanjutnya, kendala yang dialami PT. Yatama Air Cargo Prioritas Cabang Jambi dalam pelaksanaan pengangkutan yang utama berupa faktor alam, kecelakaan lalu lintas, sumber daya manusia, kurang kehati-hatian atau kelalaian petugas dalam menjaga keselamatan barang kiriman, kurang baik atau tidak sempurnanya pengemasan barang kiriman dari pengirim, dan faktor keamanan. Adapun upaya penyelesaian yang dilakukan terhadap kerugian yang dialami konsumen dengan 2 (dua) jalur yaitu litigasi (pengadilan) dan non litigasi (diluar pengadilan). Tetapi penyelesaian yang dilakukan pada PT. Yatama Air Cargo Prioritas Cabang Jambi lebih mengutamakan jalur damai atau musyawarah antara kedua belah pihak agar tidak saling merugikan satu sama lainnya.

## **Daftar Pustaka**

### **Buku**

Abdulkadir, Muhammad. Hukum Pengangkutan Niaga, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2013.

Ali, Zainuddin. Metode Penelitian Hukum, Cetakan Pertama, Sinar Grafika, Jakarta, 2019.

Apriani, Rani dan Abdul Atsar. Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen, Deepublish Publisher, Yogyakarta, 2019.

Gultom, Elfrida R. Hukum Pengangkutan Laut Edisi Pertama, Mitra Wacana Media, Jakarta, 2020.

Purwosutjipto, HMN. Pengertian Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan, Djambatan, Jakarta, 2003.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi. Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan kedua, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.

Muhaimin. Metode Penelitian Hukum. Cetakan pertama. Mataram University Press, Mataram, 2020.

Nasution, Bahder Johan. Metode Penelitian Ilmu Hukum. Cetakan Kedua. Mandar Maju, Bandung, 2008.

Nugraha, Sapto Sigit dan Hilman Syahrial Haq. Hukum Pengangkutan Indonesia. Cetakan Pertama. Navida, Jakarta, 2019.

Subekti. Pokok-Pokok Hukum Perdata. Cetakan Kedua Puluh Enam, PT. Intermedia, Jakarta, 2017.

Sidabalok, Janus. Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Cetakan Ketiga, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014.

Zulham. Hukum Perlindungan Konsumen. Cetakan Pertama. Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013.

### **Artikel/jurnal**

Amalia. "Perlindungan Hukum Konsumen Jasa Akibat Pembatalan Keberangkatan Jamaah Umroh Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen", Skripsi pada Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Surabaya, 2018.

Bustomi, Abuyazid. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen", Skripsi pada Universitas Palembang, Vol 16, No 2, Bulan Mei, 2018.

Marsidah. "Pelaksanaan Perjanjian Pengangkutan Penumpang Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009", Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 16 No. 2, Bulan Mei, 2018.



Nugraha, Fitriyanto Purwo. "Pelaksanaan Pengangkutan Oleh PO. Nusa dalam Mengangkut Penumpang dan Barang Bawaan di Surakarta", *Jurnal Ilmu Hukum*, 2014.

Ridho, M. "Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Pengiriman Paket Melalui Jalur Darat Oleh PT. Kiki Ratu Intan Express di Kota Jambi", Skripsi pada Universitas Jambi, Jambi, 2022.

Simamora, Junita. "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang," *Unnes Law Journal*, Vol 2 No 2, 2013.

Tjoanda, Merry. " Wujud Ganti Rugi Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata," *Jurnal Sasi*, Vol. 16 No. 4, Oktober-Desember 2010

### **Peraturan dan Putusan Hukum**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata ( KUHPerdata).

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

Republik Indonesia. Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen. UU Nomor 8 Tahun 1999. LNRI Tahun 1999 Nomor 22. TLNRI Nomor 3821.

Republik Indonesia. Undang-Undang Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan UU Nomor 22 Tahun 2009. LNRI Tahun 2009 Nomor 96. TLNRI Nomor 5025.