

## **TANGGUNG JAWAB PIHAK PENYEDIA JASA ATAS PENGIRIMAN BARANG PADA PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT (TiKi) CABANG LAMPUNG**

Oleh:

**Rahmat Dwi Saputra**

Fakultas Hukum Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai

**Sri Zanariyah**

Fakultas Hukum Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai

**Mirwansyah**

Fakultas Hukum Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai

Naskah diterima : 15 Oktober 2021

Naskah diterbitkan : 30 Januari 2022

### **Abstract**

Legally, the delivery of goods by a freight forwarder at the request of a goods sender to send certain goods to be delivered to the recipient of the goods can qualify as a transportation agreement. One of the existing goods delivery service companies, namely PT. Citra Van Titipan Flash (TiKi) Lampung Branch. TiKi is a shipping and logistics service company that serves optimally the needs and interests of customers so that it is known in Indonesia. The purpose of this research is to find out the responsibility of the service provider

on delivery of PT. Citra Van Titipan Kilat (TiKi) Lampung Branch and to find out the mechanism for implementing compensation by the goods delivery service PT. Citra Van Titipan Flash (TiKi) Lampung Branch.

The research method used in this study is a normative approach and an empirical juridical approach. The types of data used are primary data and secondary data. Data collection was used through library research, observation and interviews.

The form of responsibility of the goods delivery service provider, PT. Citra Van Titipan Kilat (TiKi) Lampung Branch to consumers if there are problems with the goods sent such as damaged goods or lost goods by replacing the lost goods with a calculation of 10 times the shipping cost. However, if the goods are insured, Tiki will bear all costs of losses suffered by consumers by replacing them 100% according to the same price value as consumer goods. The mechanism for implementing compensation for goods delivery services by PT. Citra Van Titipan Kilat (TiKi) Lampung Branch began with a complaint report from the consumer to the delivery service. If the complaint has been reported and Tiki has confirmed the truth of the negligence in sending the goods, Tiki will respond and compensate for the loss of the goods up to 7 working days

Keywords: Responsibility, Delivery Services, Delivery of Goods

### **Abstrak**

Secara hukum pengiriman barang oleh perusahaan ekspedisi atas permintaan dari pengirim barang untuk mengirimkan suatu barang tertentu agar disampaikan kepada si penerima barang dapat dikualifikasikan sebagai suatu perjanjian pengangkutan. Salah satu perusahaan jasa pengiriman barang yang ada yakni PT. Citra Van Titipan Kilat (TiKi) Cabang Lampung. TiKi merupakan salah satu

perusahaan jasa pengiriman dan logistik dengan melayani kebutuhan dan kepentingan pelanggan secara optimal sehingga dikenal di Indonesia. Tujuan dalam penelitian ini yakni untuk mengetahui tanggung jawab pihak penyedia jasa atas pengiriman barang PT. Citra Van Titipan Kilat (TiKi) Cabang Lampung serta untuk mengetahui mekanisme pelaksanaan ganti rugi oleh jasa pengiriman barang PT. Citra Van Titipan Kilat (TiKi) Cabang Lampung.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni pendekatan normatif dan pendekatan yuridis empiris. Jenis data yang digunakan yakni data primer dan data sekunder. Pengumpulan data yang digunakan melalui studi kepustakaan, observasi dan wawancara.

Bentuk tanggung jawab pihak penyedia jasa pengiriman barang PT. Citra Van Titipan Kilat (TiKi) Cabang Lampung kepada konsumen apabila terdapat permasalahan atas barang yang dikirimkan seperti barang rusak atau barang hilang dengan mengganti barang yang hilang tersebut dengan penghitungan 10 kali lipat biaya kirim. Namun apabila barang tersebut diasuransikan maka pihak Tiki menanggung semua biaya kerugian yang diderita oleh konsumen dengan menggantinya sebesar 100% sesuai nilai harga yang sama dengan barang milik konsumen. Mekanisme pelaksanaan ganti rugi jasa pengiriman Barang PT. Citra Van Titipan Kilat (TiKi) Cabang Lampung diawali dengan adanya laporan komplain dari pihak konsumen kepada pihak jasa pengiriman. Apabila complain tersebut sudah dilaporkan dan pihak Tiki sudah memastikan kebenarannya atas kelalaian pengiriman barang tersebut maka pihak Tiki akan merespon dan mengganti kerugian atas barang sampai dengan 7 hari masa kerja

Kata Kunci : *Tanggung Jawab, Jasa Pengiriman, Pengiriman Barang*

## **I. PENDAHULUAN**

Kemajuan teknologi di era globalisasi cenderung membuat masyarakat menyukai segala sesuatu yang mudah dan praktis terlebih dalam hal mengirimkan barang yang menyangkut keterjangkauan wilayah. Jasa pengiriman akan menjadi solusi bagi mereka yang menyukai kemudahan dan kepraktisan dalam mengirimkan barang, selain itu jasa pengiriman juga dirasa sangat efektif dan efisien. Jasa pengiriman barang kini semakin diminati setiap harinya oleh kalangan masyarakat di Indonesia.

Jasa pengiriman barang merupakan suatu bentuk pelayanan publik yang menawarkan kemudahan dalam proses mengirim suatu barang dari satu kota ke kota lainnya dengan aman dan dapat dipertanggung jawabkan oleh pihak jasa tersebut. Pengiriman barang dapat berupa dokumen, logistik, produk elektronik dan lain-lain. Alat transportasi yang digunakan untuk mengirim barang dapat melalui jalur darat, laut maupun udara. Jarak menjadi bagian penting untuk

menentukan alat transportasi apa yang akan digunakan untuk mengangkut barang-barang kiriman tersebut.

Perusahaan penyedia jasa pengiriman barang memegang peran penting dalam hal pendistribusian dan pengiriman barang karena memudahkan manusia dalam pengiriman barang dengan cepat dan tepat. Banyaknya sarana yang dapat digunakan untuk melakukan hal tersebut, pada akhirnya diberikan melalui layanan-layanan yang sesuai dengan kebutuhan kita. Penyedia jasa pengiriman barang tersebut biasanya berbentuk perusahaan yang dibangun oleh badan usaha, dan bergerak dalam bidang perdagangan jasa.

Pada Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan, Perusahaan adalah setiap bentuk usaha yang melakukan kegiatan secara tetap dan terus menerus dengan tujuan memperoleh keuntungan dan atau laba, baik yang diselenggarakan oleh orang-perorangan maupun badan usaha yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan dalam wilayah Negara Republik Indonesia.

Pengertian perusahaan adalah setiap bentuk badan usaha yang menjalankan setiap jenis usaha yang bersifat tetap dan terus menerus dan didirikan, bekerja, serta berkedudukan dalam wilayah negara Indonesia untuk tujuan memperoleh keuntungan dan atau laba.<sup>1</sup> Perusahaan merupakan keseluruhan perbuatan yang dilakukan secara terus-menerus, bertindak ke luar untuk memperoleh penghasilan, dengan cara memeperniagakan atau memperdagangkan, menyerahkan barang atau mengadakan perjanjian perdagangan.<sup>2</sup>

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.<sup>3</sup> Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tidak kasat mata dari suatu pihak ke pihak lain. Pada umumnya jasa

---

<sup>1</sup> CST, Kansil. *Hukum Perusahaan Indonesia (Aspek Hukum Dalam Ekonomi)*. Pradnya Paramita. Jakarta. 2001. hlm 2.

<sup>2</sup> R. Soekardono. *Hukum Dagang Indonesia*. Dian Rakyat. Jakarta.1983. hlm 19.

<sup>3</sup> Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.2006. hlm 6.

diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan sehingga interaksi antara pemberi dengan penerima jasa saling mempengaruhi hasil jasa tersebut.<sup>4</sup>

Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat diartikan perusahaan jasa adalah suatu perusahaan yang kegiatan usahanya ditujukan untuk memperoleh pendapatan ataupun penghasilan melalui pelayanan jasa-jasa tertentu. Perusahaan jasa merupakan unit usaha yang kegiatannya memproduksi produk yang tidak berwujud (jasa) dengan maksud meraih keuntungan. Produk yang dihasilkan perusahaan jasa ini lebih bersifat *intangible* atau tidak terlihat. Di Indonesia terdapat banyak perusahaan jasa pengirim yang dipercaya memiliki kualitas mumpuni dengan berbagai bentuk layanan jasa pengiriman yang memudahkan pelanggan untuk memilih jasa yang sesuai dengan kebutuhan. Salah satu jasa pengiriman yang diminati adalah perusahaan PT. Citra Van Titipan Kilat (TiKi) Cabang Lampung.

Pengiriman Barang adalah segala upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman barang. Sistem pengiriman barang adalah merupakan suatu kegiatan mengirim barang dikarenakan adanya penjualan barang dagang. Penjualan terdiri dari transaksi penjualan barang atau jasa, baik secara tunai atau kredit.<sup>5</sup> Secara hukum, pengiriman barang oleh perusahaan ekspedisi (ekspediter) atas permintaan dari si pengirim barang untuk mengirimkan suatu barang tertentu agar disampaikan kepada si penerima barang dapat dikualifikasikan sebagai Suatu Perjanjian Pengangkutan. Aturan dan dasar hukum dari Perjanjian Pengangkutan ini dapat Anda temukan di Pasal 1601 a, Pasal 1601 b dan Pasal 1617 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Pasal 86-97 dan Pasal 466-517c Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

Para pihak dalam perjanjian pengangkutan diberikan kebebasan untuk menentukan isi dari perjanjian yang akan dibuatnya. Apabila terjadi kelalaian pada salah satu pihak, maka akibatnya ditetapkan sebagaimana berlaku untuk perjanjian-perjanjian pada umumnya dalam buku ke tiga dari Kitab Undang

---

<sup>4</sup> Rangkuti, Fredy. *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka. Jakarta. 2006. hlm 26.

<sup>5</sup> Nitiusastro, Mulyadi. *Perilaku Konsumen Dalam Persepektif Kewirausahaan*. Alfabeta. Jakarta. 2001. hlm 201.

Undang Hukum Perdata.<sup>6</sup> Dengan memanfaatkan pelayanan dari jasa pengiriman barang yang ada, masyarakat yang ingin menggunakan jasa pengiriman barang pada dasarnya harus tunduk dan patuh terhadap perjanjian yang dibuat oleh jasa pengiriman barang tersebut. Biaya jasa atau biasa disebut dengan ongkos kirim, pada dasarnya merupakan biaya transaksi yang harus dibayarkan untuk menggunakan jasa pengiriman barang tersebut, yang biasanya bergantung pada beratnya barang, jenis barang, dan alamat yang dituju. Ketika seseorang sudah menandatangani resi atau slip bukti pengiriman barang, dan uang atas biaya pengiriman sudah dibayarkan, maka dengan ini sudah timbul perikatan antar kedua belah pihak bahwa perjanjian telah dilakukan. Bentuk daripada perjanjian antara pelanggan (pengguna jasa pengiriman) dengan pelaku usaha atau penyedia jasa pengiriman barang adalah bentuk “Perjanjian pengiriman barang”.

Setiap terjadinya wanprestasi dan risiko tentu akan menyebabkan timbulnya kerugian, sehingga pihak yang dirugikan tentu akan melakukan klaim. Kewajiban itu timbul karena adanya perjanjian pengangkutan yang pada intinya mewajibkan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang diangkutnya hingga saat diserahkannya barang tersebut. Seandainya barang-barang tersebut tidak selamat maka pengangkut harus bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat tidak dilaksanakan kewajiban tersebut.<sup>7</sup>

Salah satu perusahaan jasa pengiriman barang yang ada yakni PT. Citra Van Titipan Kilat (TiKi) Cabang Lampung. TiKi merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman dan logistik dengan melayani kebutuhan dan kepentingan pelanggan secara optimal sehingga dikenal di Indonesia. TiKi memiliki banyak produk jasa pengiriman seperti *sam day service* (SDS) yakni pengiriman tiba di hari yang sama, *over night service* (ONS) atau kirim hari ini besok sampai, *two day service* (TDS) atau kiriman tiba dalam 2 hari, *regular service* (RG) atau pengiriman akan sampai antara 3 sampai 4 hari atau bahkan yang menggunakan berat barang dengan minimal pengiriman 10 Kg yakni *trucking service* (TRC).

---

<sup>6</sup> Harahap, M. Yahya. *Segi-segi Hukum Perjanjian*. Alumni. Bandung. 1982. hlm 32.

<sup>7</sup> H.M.N, Purwosutjipto. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia (Hukum Pengangkutan, Cetakan Keenam)*. Djambatan. Jakarta. 2003. hlm 34.

Suatu perjanjian pengiriman barang yang dilakukan sesuai dengan kesepakatan merupakan sebuah bentuk pemenuhan prestasi atas suatu perjanjian. Prestasi diartikan sebagai suatu pelaksana hal-hal yang tertulis dan telah disepakati bersama oleh para pihak yang telah mengikatkan diri dalam suatu perjanjian. Sedangkan pelaksanaan prestasi disesuaikan dengan syarat-syarat yang telah disebutkan dalam perjanjian yang bersangkutan.

Banyak terjadi peristiwa hukum yang berkaitan dengan jasa pengiriman barang, khususnya yang berkaitan tanggung jawab pihak jasa pengiriman barang terhadap kerusakan atau hilangnya barang milik pengirim. Seperti halnya salah satu fenomena dimana seorang konsumen yang menggunakan jasa pengiriman merasa dirugikan karena salah satunya keterlambatan sampainya barang ketempat tujuan yang dimana tidak sesuai yang dijanjikan oleh pihak perusahaan penyedia jasa pengiriman barang, dimana pihak penyedia jasa tersebut telah memberikan jenis pilihan yang akan digunakan konsumen namun tidak sesuai dengan layanan yang diberikan sehingga mengakibatkan kerugian bagi konsumen.

Masalah keterlambatan dan kerusakan pengiriman barang tersebut merupakan sebuah wanprestasi karena perusahaan penyedia jasa pengiriman barang tidak memenuhi prestasi yang telah dijanjikan kepada konsumen. Sehingga penulis termotivasi di dalam penulisan ini agar penulis dan pembaca dapat memahami mengenai tanggung jawab pihak penyedia jasa atas pengiriman barang dan tidak ada pihak konsumen ataupun pengirim barang yang dapat dirugikan.

## **II. METODE PENELITIAN**

Adapun pendekatan masalah yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Pendekatan yuridis normatif yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Pendekatan yuridis empiris, yaitu cara prosedur yang dipergunakan untuk memecahkan masalah penelitian dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu untuk kemudian dilanjutkan dengan mengadakan penelitian terhadap data primer di lapangan.

Jenis penelitian hukum ini bersifat deskriptif analisis, maka jenis data yang digunakan terdiri dari data sekunder dan data primer.<sup>8</sup> Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi kepustakaan dengan cara membaca, mengutip dan menelaah peraturan perundang-undangan, dokumen, buku, kamus, dan literatur lain yang berkenaan dengan permasalahan yang akan dibahas. Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari penelitian di lapangan yaitu data dari PT. Citra Van Titipan Kilat (TiKi) cabang Lampung.

### **III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Tanggung Jawab Pihak Penyedia Jasa Atas Pengiriman Barang PT. Citra Van Titipan Kilat (TiKi) Cabang Lampung**

PT. Citra Van Titipan Kilat (TiKi) Cabang Lampung merupakan sebuah perusahaan jasa pengiriman barang. Pengiriman barang terjadi karena adanya suatu permintaan yang dilakukan oleh pihak pengirim kepada pihak pengangkut. Peristiwa ini didasari oleh adanya suatu perjanjian antara pihak yakni pihak pengangkut dan pihak pengirim. Dalam setiap perjanjian bagi kedua belah pihak akan mempunyai hak dan kewajiban antara lain pihak konsumen maupun pelaku usaha atau penyedia jasa. Maka, konsumen dan pelaku usaha harus memenuhi hak dan kewajiban tersebut agar suatu perjanjian dapat terlaksana dengan baik.

Pelaksanaan Perjanjian Pengiriman barang terjadi karena adanya suatu permintaan yang dilakukan oleh pihak pengirim kepada pihak pengangkut. Peristiwa ini didasari oleh adanya suatu perjanjian antara pihak yakni pihak pengangkut yakni perusahaan jasa pengiriman dan pihak pengirim yakni konsumen. Dalam setiap perjanjian bagi kedua belah pihak akan mempunyai hak dan kewajiban antara lain pihak konsumen maupun pelaku usaha penyedia jasa pengiriman. Maka konsumen dan pelaku usaha harus memenuhi hak dan kewajiban tersebut agar suatu perjanjian dapat terlaksana dengan baik.

Berdasarkan uraian diatas bahwa pelaksanaan perjanjian pengiriman barang diawali dengan konsumen atau pengirim terlebih dahulu membungkus paket

---

<sup>8</sup> Soerjono Soekanto & Sri Manudji. *Penelitian Hukum Normatif*. Raja Grafindo Persada : Jakarta.2011. hlm. 13.

dengan rapi. Untuk barang-barang pecah belah konter TiKi akan menawarkan pilihan untuk membungkus barang dengan packing styrofoam atau kayu, tergantung besar dan kebutuhan barang. Kasir atau karyawan konter TiKi akan mendata barang yang akan dikirim, ditimbang, dicek kelengkapan alamatnya, memastikan mengenai isinya apa, dan apakah barang tersebut merupakan barang pecah belah atau tidak. Kemudian diharuskan membayar biaya final yang tertera di nomor resi TiKi kemudian pengirim akan menerima struk bukti pengiriman. Dalam pelaksanaan perjanjian pengiriman barang melalui TiKi. Perjanjian yang terbentuk antara konsumen dan pihak pelaku usaha TiKi, terjadi setelah penandatanganan resi pengiriman. Konsumen dianggap setuju dengan pedoman dan syarat yang ditentukan oleh TiKi dan tertera di setiap gerai TiKi.

Berdasarkan hal tersebut bahwa pendistribusian barang yang dilakukan oleh PT. Citra Van diawali dengan konsumen untuk menggunakan jasa pengiriman. Apabila telah setuju selanjutnya barang akan dikirimkan dan dipilih ke daerah mana tujuan barang tersebut. Kemudian PT. Citra Van akan mengirimkan barang-barang tersebut dengan menggunakan angkutan ekspedisi maupun pesawat ke kantor cabang PT. Citra Van tempat tujuan selanjutnya kurir akan mengirimkan barang tersebut sesuai dengan alamat tujuan.

Pihak TiKi bersedia menanggung semua biaya kerugian yang diderita oleh konsumen dengan menggantinya sebesar 100% sesuai harga yang sama dengan barang milik konsumen, apabila barang tersebut diasuransikan. Akan tetapi jika barang tersebut tidak diasuransikan, pertanggungjawaban yang lainnya yakni mengganti maksimum sebesar 10 (sepuluh) kali lipat biaya pengirim atau tidak melebihi dari nilai Rp. 3.000.00,( tiga juta rupiah) dari nilai barang. Hal ini merupakan sebagai salah satu bentuk tanggung jawab oleh pihak TiKi kepada konsumen. Untuk barang yang berharga seperti emas, perhiasan, permata dan dokumen berharga pihak Tiki tidak merekomendasikan untuk dilakukan pengiriman barang.

Berdasarkan hal tersebut bahwa bentuk pertanggung jawaban pihak TiKi apabila terdapat permasalahan atas barang yang dikirimkan seperti barang rusak atau hilang yakni dengan mengganti barang yang hilang dengan penghitungan 10 lipat biaya kirim. Jadi disini tidak ada pengaruh harga barang yang konsumen kirim.

Meski barang yang hilang berharga sangat mahal sekalipun, penggantian yang diberikan TiKi hanya sebesar biaya pengiriman barang saja.. Apabila barang tersebut diasuransikan maka pihak TiKi menanggung semua biaya kerugian yang diderita oleh konsumen dengan menggantinya sebesar 100% sesuai harga yang sama dengan barang milik konsumen. Dengan demikian konsumen harus cermat di dalam menggunakan jasa pengiriman apabila barang tersebut berharga disarankan untuk dapat di asuransikan.

Perjanjian dalam pengiriman barang yang dilakukan oleh PT Citra Van Titipan Kilat atau TiKi diawali dengan terjadinya kesepakatan antara TiKi dan Konsumen dalam melakukan transaksi pengiriman barang seperti jenis barang, tujuan pengiriman, jenis produk pengiriman dan biaya yang akan dikeluarkan oleh konsumen untuk melakukan pengiriman barang. Apabila antara TiKi dan Konsumen telah sepakat maka akan dibuatkan resi pengiriman barang oleh pihak TiKi dan yang menjadi bukti bahwa konsumen telah melakukan pengiriman barang.

Wanprestasi dijelaskan dalam Pasal 1238 KUHPerdara, yakni debitur dinyatakan lalai dengan surat perintah, atau dengan akta sejenis itu, atau berdasarkan kekuatan dari perikatan sendiri, yaitu bila perikatan ini mengakibatkan debitur harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan. Bentuk-bentuk sikap yang bisa dikatakan wanprestasi diantaranya:

- a. Tidak melaksanakan prestasi sama sekali;
- b. Melaksanakan tetapi tidak tepat waktu (terlambat);
- c. Melaksanakan tetapi tidak seperti yang diperjanjikan;
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya .

Perjanjian pengiriman barang dalam Pasal 468 KUHD bahwa “Perjanjian pengangkutan mewajibkan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya. Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau Sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali bila Ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seluruhnya atau sebagian atau kerusakannya itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya,

akibat sifatnya, keadaannya atau suatu cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim”.

Bila terjadi wanprestasi dimana keadaan perusahaan maupun konsumen tidak atau lalai dalam melaksanakan perjanjian yang telah disepakati yang timbul karena kesengajaan atau kelalaian dan adanya keadaan memaksa (*force majeure*) maka pihak yang dirugikan berhak menuntut ganti rugi atas wanprestasi tersebut. Dalam Pasal 1243 KUHPer menegaskan bahwa “Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan”.

Sehingga apabila konsumen merasa dirugikan atas perjanjian dalam menggunakan jasa pengiriman barang maka konsumen berhak meminta ganti rugi atas barang yang dikirim. Konsumen memiliki hak dan kewajiban atas penggunaan jasa pengiriman barang sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dimana hak konsumen yakni :

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

Berdasarkan hal tersebut bahwa konsumen memiliki hak atas kompensasi ganti rugi apabila terjadi kerusakan tau kehilangan barang apabila pelaku usaha dalam hal ini TiKi melakukan kelalaian dalam pengiriman barang. PT Citra Van Ttitipan

Kilat atau TiKi sebagai pelaku usaha juga memiliki kewajiban yang telah diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dimana kewajiban pelaku usaha yakni :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian

Bentuk tanggung jawab pelaku usaha telah diatur dalam KUHPerdara. Banyak upaya yang dapat dilakukan perusahaan sebagai bentuk pertanggungjawaban jasa pengiriman barang untuk dapat menyelesaikan masalah kerusakan atau kehilangan barang yang dialami oleh konsumen seperti melakukan perdamaian. Dalam Pasal 1851 ayat 1 KUPerdara menegaskan bahwa “Perdamaian adalah suatu perjanjian dengan mana kedua belah pihak, dengan menyerahkan, menjanjikan atau menahan suatu barang, mengakhiri suatu perkara yang sedang bergantung atau pun mencegah timbulnya suatu perkara”.

Berdasarkan hal tersebut maka pelaku usaha jasa pengiriman bertanggung jawab melakukan kepada konsumen dengan melakukan perdamaian ataupun memberikan kompensasi ganti rugi kepada konsumen apabila kerusakan atau kehilangan barang terjadi akibat kelalaian yang dilakukan oleh karyawan dari pihak perusahaan saat barang itu diterima untuk dikirimkan ke tempat tujuan, serta proses penanganan, dan proses pengiriman yang dilakukannya kurang hati hati sehingga menimbulkan kerusakan atau kehilangan pada barang milik konsumen tersebut.

Bentuk pertanggungjawaban PT Citra Van Titipan Kilat atau TiKi apabila melakukan wanprestasi dalam hal pengiriman barang yang dilakukan seperti keterlambatan, kerusakan atau kehilangan barang berusaha untuk melakukan perdamaian selanjutnya diberikan kompensasi ganti rugi. Sebagai bentuk pertanggungjawabannya kepada konsumen pelaksanaan ganti rugi dilakukan oleh TiKi dengan cara membayarkan 100% nilai barang yang hilang atau rusak apabila barang tersebut diasuransikan disaat melakukan perjanjian pengiriman barang atau 10 kali biaya ongkos kirim apabila konsumen tidak mengansuransikan barang yang dikirim tersebut.

#### **B. Mekanisme Pelaksanaan Ganti Rugi Oleh Jasa Pengiriman Barang PT. Citra Van Titipan Kilat (TiKi) Cabang Lampung.**

Ganti rugi yang muncul dari wanprestasi adalah jika ada pihak-pihak dalam perjanjian yang tidak melaksanakan komitmentnya yang sudah dituangkan dalam perjanjian, maka menurut hukum dia dapat dimintakan tanggung jawabnya, jika pihak lain dalam perjanjian tersebut menderita kerugian karenanya. Pemberian suatu ganti rugi sebagai akibat dari tindakan wanprestasi dari suatu perjanjian sesuai dengan kesepakatan antara kedua belah pihak. Dalam hal pelaksanaan ganti rugi oleh jasa pengiriman dalam hal ini TiKi kepada konsumen terdapat mekanisme yang dilakukan, diawali dengan pelaporan komplain konsumen kepada pihak TiKi mengenai permasalahan atas pengiriman barang dan selanjutnya pihak TiKi akan menindaklanjuti permasalahan yang dialami oleh konsumen tersebut.

Apabila konsumen dalam melaksanakan pengiriman barang terdapat ketidaksesuaian waktu pengiriman, barang hilang atau barang rusak maka konsumen berhak melakukan komplain kepada jasa pengiriman barang dalam hal ini PT. Citra Van. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ivan Febrian selaku karyawan PT Citra Van Titipan Kilat bahwa Komplain atau keluhan merupakan pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas service jasa pengiriman barang.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan bahwa terdapat banyak penyebab terjadinya keterlambatan pengiriman, barang, rusak barang atau hilang barang yang menyebabkan konsumen komplain yakni:

- 1) Kurangnya jumlah petugas, jumlah petugas pengirim barang tidak seimbang dengan peningkatan frekuensi dan kuantitas barang yang harus dikirimkan, sehingga menyebabkan keterlambatan pengiriman barang ke tempat tujuan.
- 2) Masa-masa ramai, dimana kesibukan yang terjadi dalam aktivitas melebihi biasanya. Ada waktu-waktu tertentu, dimana tiba saatnya pengiriman barang akan meningkat dengan drastis
- 3) Alamat tidak lengkap, hal ini kadang terjadi, dimana ada konsumen yang mencantumkan alamat yang kurang lengkap, atau justru salah menuliskan alamatnya.
- 4) Nama yang tidak sesuai, ada kecenderungan beberapa konsumen dikenal dengan nama yang berbeda di tempat tinggalnya yang dapat menyebabkan bingungnya petugas pengirim barang.
- 5) Tidak mencantumkan nomor telepon, nomor telepon sangat penting untuk mengkonfirmasi pada penerima barang saat petugas pengiriman barang akan mendatangi lokasi.
- 6) *Force majeure* merupakan keadaan dimana seorang terhalang untuk melaksanakan prestasinya, karena keadaan atau peristiwa tidak terduga pada saat dibuatnya kontrak, keadaan atau peristiwa tersebut tidak dapat dipertanggungjawabkan karena kondisi atau sebab diluar kemampuan manusiamisalnya karena cuaca, bencana alam, angin puting beliung, hujan badai, atau petir yang menyambar dan perang huruhara, pergolakan sipil dan sejenisnya.

Ganti rugi dalam hukum perdata dapat timbul dikarenakan wanprestasi akibat dari suatu perjanjian. Ganti rugi yang muncul dari wanprestasi adalah jika ada pihak-pihak dalam perjanjian yang tidak melaksanakan komitmennya yang sudah dituangkan dalam perjanjian, maka menurut hukum dapat dimintakan tanggung jawabnya, jika pihak lain dalam perjanjian tersebut menderita kerugian karenanya. Pemberian suatu ganti rugi sebagai akibat dari tindakan wanprestasi oleh pihak

TiKi kepada konsumen berupa penggantian ongkos kirim dan nilai barang yang hilang atau rusak.

Bentuk tanggung jawab pelaku usaha yakni memberikan ganti rugi atas kerusakan barang yang merugikan konsumen. Kompensasi ganti rugi yang dilakukan oleh perusahaan jasa pengiriman barang dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang sejenis atau setara nilainya apabila perusahaan melakukan kelalaian yang mengakibatkan hilangnya atau rusaknya barang konsumen.

Dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa dalam melakukan kegiatan usaha pelaku usaha memiliki tanggung jawab terhadap kegiatan usahanya yakni :

- 1) Pelaku Usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat konsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan yang berlaku;
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Berdasarkan hal tersebut bahwa tanggung jawab PT Citra Van Titipan Kilat sebagai perusahaan pengirman jasa apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang konsumen maka memiliki kewajiban untuk mengganti kerugian atas barang tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang setara nilainya atas barang tersebut.

Penggantian kompensasi ganti rugi harus diawali dengan adanya laporan complain dari pihak konsumen kepada pihak jasa pengiriman dalam hal ini PT Citra Van Titipan Kilat. Komplain konsumen tersebut dapat dilaporkan menggunakan media sosial resmi TiKi seperti twitter maupun email atau menghubungi call center resmi TiKi. Selain itu konsumen juga bisa melaporkan langsung ke kantor TiKi terkait

kompalian atas barang yang dikirim. Apabila komplain tersebut sudah dilaporkan dan pihak TiKi sudah memastikan kebenarannya atas kelalaian pengiriman barang tersebut maka pihak TiKi akan merespon dan mengganti kerugian atas barang sampai dengan 7 hari masa kerja.

#### IV. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka penulis memberikan sebuah kesimpulan yakni :

Dalam melakukan kegiatan usaha pelaku usaha memiliki tanggung jawab diantaranya yakni memberikan ganti rugi atas kerusakan barang konsumen. Bentuk tanggung jawab pihak penyedia jasa pengiriman barang PT. Citra Van Titipan Kilat (TiKi) Cabang Lampung kepada konsumen apabila terdapat permasalahan atas barang yang dikirimkan seperti barang rusak atau hilang dengan mengganti barang yang hilang tersebut dengan penghitungan 10 kali lipat biaya kirim. Namun apabila barang tersebut diasuransikan maka pihak TiKi menanggung semua biaya kerugian yang diderita oleh konsumen dengan menggantinya sebesar 100% sesuai nilai harga yang sama dengan barang milik konsumen.

Mekanisme pelaksanaan ganti rugi jasa pengiriman Barang PT. Citra Van Titipan Kilat (TiKi) Cabang Lampung diawali dengan adanya laporan komplain dari pihak konsumen kepada pihak jasa pengiriman dalam hal ini PT Citra Van Titipan Kilat. Komplain konsumen tersebut dapat dilaporkan menggunakan media sosial resmi TiKi seperti twitter maupun email atau menghubungi call center resmi TiKi. Selain itu konsumen juga bisa melaporkan langsung ke kantor TiKi terkait kompalian atas barang yang dikirim. Apabila komplain tersebut sudah dilaporkan dan pihak TiKi sudah memastikan kebenarannya atas kelalaian pengiriman barang tersebut maka pihak TiKi akan merespon dan mengganti kerugian atas barang sampai dengan 7 hari masa kerja

## DAFTAR PUSTAKA

- Badruzaman, Mariam Darus. 2001. *Hukum Perikatan Dalam KUH Perdata*. Citra Aditya. Bandung.
- CST, Kansil. 2001. *Hukum Perusahaan Indonesia (Aspek Hukum Dalam Ekonomi)*. Pradnya Paramita. Jakarta.
- Djumadi. 2004. *Hukum Perburuhan Perjanjian Kerja*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- H.M.N, Purwosutjipto. 2003. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia (Hukum Pengangkutan, Cetakan Keenam)*. Djambatan. Jakarta.
- Ishaq. 2008. *Dasar - Dasar Ilmu Hukum*. Sinar Grafika. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Marzuki, Peter Mahmud. 2008. *Pengantar Ilmu Hukum, Kencana Prenada*. Media Group, Jakarta.
- Nitisusastro, Mulyadi. 2001. *Perilaku Konsumen Dalam Persepektif Kewirausahaan*. Alfabeta. Jakarta.
- Patrik, Purwahid. 1988. *Hukum Perdata II, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian Dan Undang-Undang*. FH Undip. Semarang.
- Pipin, Syarifin. 1999. *Hukum Dagang Indonesia*. Pustaka Setia. Bandung.
- Prodjodikoro, Wirjono. 1999. *Asas-Asas Hukum Perjanjian*. Sumur. Bandung.
- R. Subekti. 1987. *Hukum Perjanjian, Cetakan Ke-4*. Citra Aditya Bhakti. Bandung.
- Rangkuti, Fredy. 2006. *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Salam, Burhanudin. 2000. *Etika Individual Pola Dasar Filsafat Moral*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Saliman, Abdul R. 2004. *Hukum Binis Untuk Perusahaan Edisi Ketujuh*. Prenada Media. Jakarta.
- Shidarta. 2005. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Grasindo. Jakarta.
- Soemitro, Ronny Hanitijo. 2011. *Metedologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Soerjono Soekanto & Sri Manudji. 2011. *Penelitian Hukum Normatif*. Raja Grafindo Persada : Jakarta.