

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PENYEDIA JASA EKSPEDISI  
CARGO ATAS TERJADINYA KERUSAKAN BARANG MILIK  
KONSUMEN**

**(Studi Pada PT Sinarmas Pelangi Cargo Kota Medan)**

**SKRIPSI**

**SARAH DILLA**

**NPM: 17.840.0109**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN**

**2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 2/8/23

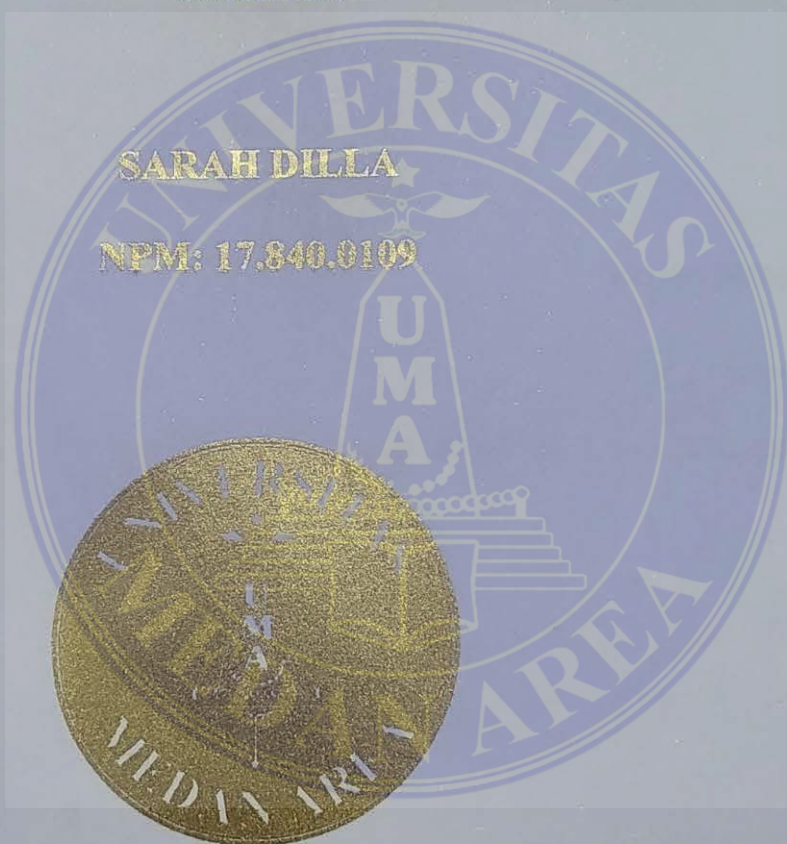
Access From (repository.uma.ac.id)2/8/23

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PENYEDIA JASA EKSPEDISI  
CARGO ATAS TERJADINYA KERUSAKAN BARANG MILIK**

**KONSUMEN**

**(Studi Pada PT Sinarmas Pelangi Cargo Kota Medan)**

**SKRIPSI**



**SARAH DILLA**

**NPM: 17.840.0109**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 2/8/23

Access From (repository.uma.ac.id)2/8/23

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Cargo  
Atas Terjadinya Kerusakan Barang Milik Konsumen  
(Studi Pada PT. Sinarmas Pelangi Cargo)

Nama : Sarah Dilla

NPM : 17.340.0109

Bidang : Hukum Perdata

Pembimbing I



Riswan Munthe, S.H., M.H

Pembimbing II



Aldi Subhan Lubis S.H., M.KN

Disetujui Oleh

Diketahui

Dekan Fakultas Hukum



Dea Ramadhan, SH, MH.

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2023

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 2/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)2/8/23

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sarah Dilla

NPM : 178400109

Fakultas : Hukum

Program Studi : Ilmu Hukum

Jurusan : Bidang Keperdataan

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi saya yang berjudul “Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Cargo Atas Terjadinya Kerusakan Barang Milik Konsumen (Studi Pada PT. Sinarmas Pelangi Cargo)” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bilaman di kemudian hari ditemukan kesalahan yang berkibat skripsi ini tidak dianggap sah dan menyalahi sistimatika penulisan, maka penulis bersiap untuk mendapatkan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Medan, 24 Februari 2023

  
Sarah Dilla  
METERAN  
TEMPEL  
0707AKX410806686 : 178400109

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 2/8/23

Access From (repository.uma.ac.id)2/8/23

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik di Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sarah Dilla

NPM : 178400109

Fakultas : Hukum

Program Studi : Ilmu Hukum

Jurusan : Bidang Keperdataan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas skripsi saya yang berjudul : “Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Cargo Atas Terjadinya Kerusakan Barang Milik Konsumen (Studi Pada PT. Sinarmas Pelangi Cargo)”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini, Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya.

Medan, 24 Februari 2023

  
Sarah Dilla  
METERA TEMPEL  
FCFAKX410806681 I: 178400109

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 2/8/23

Access From (repository.uma.ac.id)2/8/23

## ABSTRAK

### TANGGUNG JAWAB HUKUM PENYEDIA JASA EKSPEDISI CARGO ATAS TERJADINYA KERUSAKAN BARANG MILIK KONSUMEN

(Studi Pada PT Sinarmas Pelangi Cargo)

SARAH DILLA

NPM : 17.840.0109

Perkembangan pesat ekosistem *e-commerce* saat ini memberikan stimulus bagi pertumbuhan industri logistik, terutama pelaku jasa pengiriman atau layanan ekspedisi. Sebagai pengguna jasa pengiriman barang, konsumen perlu untuk mendapatkan perlindungan hukum dalam rangka melindungi kepentingan konsumen sebagai pengguna layanan pengiriman barang dan sebagai bentuk tanggungjawaban dari pihak perusahaan jasa pengiriman, sehingga dapat dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: bagaimana hukum perjanjian antara penyedia jasa ekspedisi serta tanggung jawab hukum PT Sinarmas Pelangi Cargo atas terjadinya kerusakan barang milik konsumen.

Metodologi penelitian ini adalah penelitian yuridis dengan pendekatan empiris, yang merupakan jenis penelitian sosiologis dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan masyarakat. Kedudukan hukum perjanjian yang dilakukan oleh PT. Sinarmas Pelangi Cargo perjanjian yang dilakukan atau dibuat oleh pihak PT Sinarmas Pelangi Cargo telah sesuai dengan Pasal 1313 KUHP Perdata, bahwa yang dimaksud dengan perjanjian adalah perbuatan dengan mana dilakukan oleh 1(satu) orang atau lebih yang mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. PT Sinarmas Pelangi yang dalam hal ini berstatus sebagai pelaku usaha menanyakan kepada konsumen isi barang yang akan dikirim, alamat yang dituju sampai dengan memberikan resi kepada konsumen sebagai tanda terima yang sah. tanggung jawab atas kesalahan karena barang yang dikirimkan rusak tanpa ada masalah lain, maka pihak PT Sinarmas Pelangi Cargo bertanggung jawab secara penuh. Tanggung jawab bisa untuk memberikan barang yang sama atau konsumen bisa meminta ganti rugi tergantung barang yang rusak.

**Kata Kunci : Tanggung Jawab, Kerusakan , Konsumen**

## **ABSTRACT**

### **LEGAL RESPONSIBILITY OF CARGO EXPEDITION SERVICES FOR DAMAGE TO CONSUMER'S GOODS (Study at PT Sinarmas Pelangi Cargo)**

**SARAH DILLA**  
**NPM : 17.840.0109**

*The rapid development of the e-commerce ecosystem is currently providing a stimulus for the growth of the logistics industry, especially for delivery service players or expedition services. As users of goods delivery services, consumers need to get legal protection in order to protect the interests of consumers as users of goods delivery services and as a form of responsibility on the part of the delivery service company, so that the problem can be formulated as follows: how is the legal agreement between the shipping service provider and the responsibility PT Sinarmas Pelangi Cargo law on the occurrence of damage to consumer goods?.*

*The methodology of this research is juridical research with an empirical approach, which is a type of sociological research and can also be referred to as field research, namely examining applicable legal provisions and what happens in the reality of society. The legal position of the agreement made by PT. Sinarmas Pelangi Cargo agreement made or made by PT Sinarmas Pelangi Cargo is in accordance with Article 1313 of the Civil Code, that what is meant by an agreement is an act by which 1 (one) or more people bind themselves to one or more other people. PT Sinarmas Pelangi, which in this case has the status of a business actor, asks consumers the contents of the goods to be sent, the address to which they are sent, and gives a receipt to the consumer as a valid receipt. responsibility for errors because the goods sent are damaged without any other problems, then PT Sinarmas Pelangi Cargo is fully responsible. The responsibility can be to provide the same item or the consumer can ask for compensation depending on the damaged item*

**Keywords: Responsibility, Damage, Consumer.**

## DATA DIRI

### 1. Data Pribadi

Nama : Sarah Dilla  
Tempat/ Tgl Lahir : Medan,  
Alamat : Jl. Setia budi Pasar 2 Gg. Bunga Dewi 1 Nomor R4  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Status Pribadi : Belum Menikah

### 2. Data Orang Tua

Ayah : Usman  
Ibu : Yusnita  
Anak ke : 1 (Satu) dari 1 (Satu) bersaudara

### 3. Pendidikan

SD : Madrasah Ibtidaiyah Swasta Al-Washliyah  
SMP : SMP Swasta Mardi Lestari  
SMA : SMA Swasta Eka Prasetya



## KATA PENGANTAR

Pertama sekali penulis ingin mengucapkan *alhamdulillah* kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Selanjutnya tidak lupa sholawat beriring salam penulis hadiahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya, semoga kita mendapat syafaatnya aamiin.

Skripsi penulis ini berjudul **“Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Cargo atasterjadinya kerusakan barang milik konsumen (Studi pada PT Sinarmas Pelangi Cargo )”** sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana hukum pada fakultas hukum Universitas Medan Area. Penulis sangat menyadari bahwa penyelesaian penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih khusus kepada Kedua Orang Tua penulis yaitu : Ibu Yusnitha dan kepada ayah Usman, yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta bantuan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini guna mendapatkan yang terbaik.

Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih pula kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Muhammad Citra Ramadhan, S.H., M.H. selaku dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
3. Ibu Anggreni Atmei Lubis, S.H., M.Hum selaku wakil Dekan I
4. Ibu Fitri Yanni Dewi Siregar, S.H,M.H selaku ketua bidang hukum keperdataan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
5. Bapak Riswan Munthe, S.H., M.H selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Aldi Subhan Lubis S.H., M.Kn selaku Dosen Pembimbing II Yang telah memberikan arahan,dan petunjuk serta saran sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak Dan Ibu Dosen Pengajar Fakultas Hukum Universitas Medan

Area, yang telah banyak memberikan ilmu dan bimbingan yang sangat bermanfaat kepada penulis selama proses belajar.

8. Seluruh staf pegawai pada Fakultas Hukum yang telah banyak membantu penulis.
9. Bapak Mugiyono selaku kepala cabang PT Sinarmas Pelangi Cargo Medan yang sudah memberikan informasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penulis ini.
10. Seluruh staff dan pekerja PT Sinarmas Pelangi Cargo Medan yang telah memberikan informasi dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.
11. Terima kasih untuk orang yang selalu membantu penulis dan selalu menyemangati, yang selalu ada kapanpun saat penulis dalam kesusahan.
12. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dengan amalannya dalam penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan kemampuan penulis, untuk itu perlu kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini dan berguna bagi orang lain.

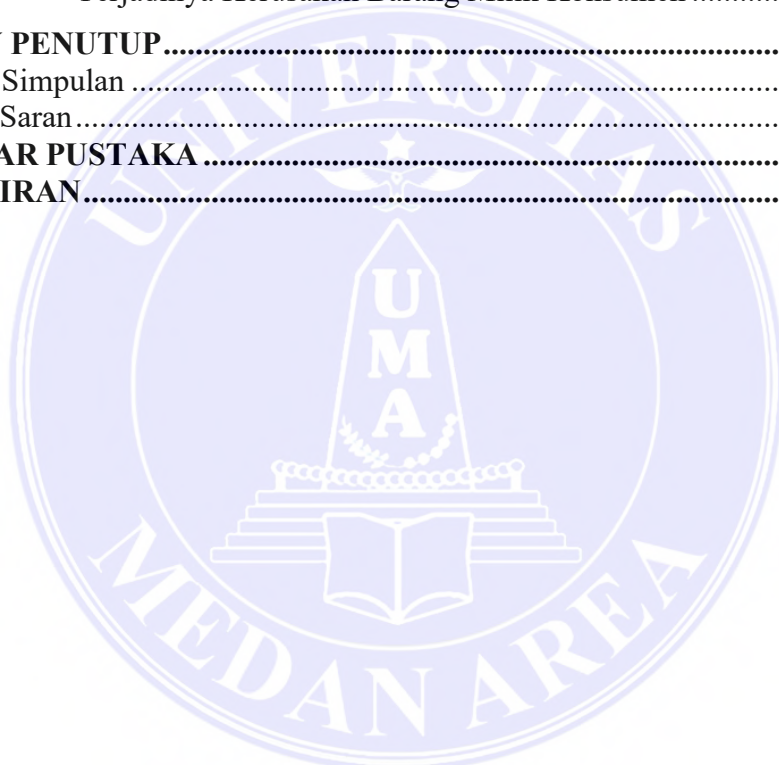
Medan, Januari 2023

Sarah Dilla

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINIL.....</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	
<b>DATA DIRI .....</b>	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Hipotesis Penelitian .....	10
F. Keaslian Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
A. Tanggung Jawab Hukum.....	14
1. Pengertian Tanggung jawab Hukum.....	14
2. Prinsip-prinsip Tanggung Jawab Hukum .....	16
3. Bentuk-Bentuk Tanggung Jawab Hukum.....	23
B. Penyedia Jasa Ekspedisi .....	24
1. Pengertian Dan Cara kerja Penyedia Jasa Ekspedisi .....	24
2. Upaya yang dapat di tempuh pengguna jasa ekspedisi.....	29
3. Unsur-Unsur perjanjian penyedia Jasa Ekspedisi .....	32
C. Konsumen .....	36
1. Definisi Konsumen .....	36
2. Hukum konsumen .....	37
3. Tujuan Konsumen dalam menuntut ganti rugi .....	38
4. Asas Konsumen .....	39
5. Prinsip konsumen.....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	44
1. Waktu Penelitian.....	44
2. Tempat Penelitian .....	44
B. Metodologi Penelitian .....	45
1. Jenis Penelitian .....	45
2. Jenis Data.....	45
3. Teknik Pengumpulan Data.....	46

4. Analisis Data.....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
A. Hasil Penelitian .....	48
1. Tanggung Jawab Penyedia Jasa Ekspedisi dan Pihak-Pihak Terkait.....	48
2. Proses Pengiriman barang pada PT Sinarmas Pelangi Cargo.....	54
B. Pembahasan.....	60
1. Kedudukan Hukum Perjanjian PT Sinarmas Pelangi Cargo atas terjadinya kerusakan barang milik konsumen .....	60
2. Tanggung Jawab Hukum PT Sinarmas Pelangi Cargo atas Terjadinya Kerusakan Barang Milik Konsumen .....	66
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
A. Simpulan .....	73
B. Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>.....</b>



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Seiring perkembangan zaman masyarakat membutuhkan jasa ekspedisi dalam proses pengiriman barang, mengingat begitu pesat ekosistem *e-commerce* saat ini memberikan stimulus bagi pertumbuhan industri logistik, terutama pelaku jasa pengiriman atau layanan ekspedisi. Seiring berjalannya waktu, bisnis pengiriman barang dari satu negara ke negara lain semakin berkembang dari hari ke hari karena kebutuhan transportasi. Masing-masing pihak akan mengirimkan barang ke alamat tujuan yang telah dipilihnya untuk pengiriman ekspres. Hal ini disebabkan kondisi pengiriman dan waktu pengiriman yang diharapkan lebih cepat dari pengiriman yang sebenarnya.

Dalam menjalankan bisnisnya dalam kehidupan sehari-hari, seringkali orang membutuhkan jasa pengiriman atau ekspedisi. Layanan atau kampanye diperlukan untuk mempercepat dan meningkatkan pekerjaan di seluruh kota. Sederhananya, pengiriman adalah hubungan yang dihasilkan dari negosiasi dan hubungan dari pihak pemerintah berdasarkan konsep yang berkaitan dengan perilaku manusia.<sup>1</sup>

Memiliki perusahaan angkutan truk ini mengurangi beban kerja orang tersebut karena mendapatkan kualitas waktu dan uang terbaik. Namun pengiriman barang-barang tersebut bukan tanpa kendala. Salah satunya adalah

---

<sup>1</sup> Dewi, N. A. C. (2019). *Analisis Sistem Pengendalian Internal Dalam Metode Pembayaran Penjualan pada pt. Andalan 21 Express* (Doctoral Dissertation, Stiesia Surabaya) hlm 8. Vol 1/12.

ketika produk pengguna rusak dan tidak sesuai kesepakatan dengan perusahaan. Jika produk diidentifikasi secara khusus, dan memahami bahwa Layanan *Product Chivalry* dianggap sebagai penawaran. Penyedia layanan mendukung mereka yang menggunakan penyedia layanan antara pengguna penyedia layanan.

Sebagian masalah barang rusak adalah seringnya terjadi keterlambatan pada jasa angkutan barang, penumpukan barang di gudang atau bandara milik penyedia jasa angkutan barang, banyaknya barang yang dikirim pada waktu-waktu tertentu seperti menjelang puasa dan natal, sehingga jelas mempengaruhi pihak pengangkut, maskapai penerbangan, membuat pihak kantor pos kurang memperhatikan kondisi barang yang dikirim, yang seringkali mengakibatkan kerusakan barang pada saat pengiriman.

Perusahaan penyedia jasa pengiriman harus dapat memenuhi kewajibannya kepada pemilik barang yang dikirim, dan apabila terjadi kehilangan, kehancuran atau kerusakan barang yang dikirim, maka perusahaan akan dimintai pertanggungjawaban. Hal ini mendorong perusahaan pengiriman melakukan upaya untuk menghindari terjadinya kerugian yang mengalihkan tanggung jawab dari konsumen kepada perusahaan pengiriman. Upaya tersebut antara lain pengiriman barang melalui jalur udara bukan menggunakan angkutan laut karena penyimpanan barang di gudang di bandara atau penggunaan maskapai lain untuk mengirimkan barang tersebut.<sup>2</sup>

Dengan demikian, penyedia jasa harus dapat mengurangi atau menghilangkan kemungkinan cacat produk dengan memperoleh dan

---

<sup>2</sup> Mamuaya, H. I., & Aminah, S. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT JNE di Semarang*. Diponegoro Law Journal, vol. 4(4), (2016)., hlm 11.

memperbaharui informasi secara cepat. Transportasi paket melalui jalan darat ke pelanggan. Sekarang memiliki perusahaan transportasi adalah solusi yang layak. Terutama bagi perusahaan yang mendistribusikan koran. Selain itu, layanan kargo ini dapat digunakan untuk mengangkut berbagai jenis kargo mulai dari ukuran kecil, sedang, hingga sangat besar.

Perusahaan angkutan secara kontrak bertanggung jawab atas barang yang dipercayakan kepada perusahaan angkutan, menurut kontrak, untuk pengangkutan barang. Secara umum tanggung jawab perusahaan terdapat dalam Pasal 19 sampai Pasal 28 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dimana konsumen dan pelaku usaha harus memenuhi hak-hak dan kewajiban masing-masing dan dalam KUHD telah di atur mengenai pengertian dan tanggung jawab ekspediter yaitu :

1. Ekspediter adalah seorang yang pekerjaannya menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lain di darat atau di perairan. Ia diwajibkan membuat catatan-catatan dalam register harian secara berturut-turut tentang sifat dan jumlah barang dagangan yang harus diangkat dan bilamana tentang nilainya (Pasal 86).
2. Ia harus menjamin pengiriman dengan rapi dan secepatnya atas barang-barang dagangan dan barang-barang yang telah diterimanya untuk itu, dengan mengindahkan segala sarana yang dapat diambilnya untuk menjamin pengiriman yang baik (Pasal 87).
3. Ia juga harus menanggung kerusakan atau kehilangan barang-barang dagangan dan barang-barang sesudah pengiriman yang disebabkan oleh

### kesalahan atau keteledoran (Pasal 88)

Perusahaan jasa pengiriman barang sangat berperan penting dalam masyarakat untuk membawa barang klien untuk dapat mengantarkannya ke alamat tujuan dengan menggunakan cara yang efisien dan lebih hemat biaya.

Perusahaan jasa pengiriman cargo sebagai ekspediter berkewajiban untuk mengirim barang dari konsumen dan menyerahkan ke penerima barang dengan tepat waktu dan dalam kondisi baik. Sebelum melakukan pengiriman barang, ekspediter harus mengecek jenis barang, berat barang, ukuran barang serta alamat pengirim dan penerima. Selanjutnya segala informasi tersebut dicantumkan ke dalam dokumen pengiriman barang dan ditandatangani oleh pengirim barang, sehingga dengan demikian pengirim barang telah menyetujui segala syarat-syarat pengiriman barang.

Salah satu perusahaan pengiriman yang sering mengalami permasalahan terkait adalah PT Sinarmas Pelangi Cargo. Meskipun jaringan luas yang mencakup seluruh negeri sampai ketepatan saat pada pengantaran paket menjadi faktor yang saling menunjang dalam urusan antar mengantar barang. Namun tidak bisa dipungkiri bahwa di lapangan masih ditemui beberapa masalah seperti keterlambatan sampai berhari-hari bahkan berminggu-minggu akibat penumpukan barang, sehingga karena penumpukan tersebut tidak jarang barang mengalami kerusakan.

Keterlambatan mengakibatkan kerugian terhadap pengirim barang sebagai konsumen. Kerugian tersebut menjadi risiko yang harus ditanggung oleh PT Sinarmas Pelangi Cargo. Tanggung jawab adalah suatu tindakan untuk



menanggung segala akibat dari perbuatan dengan risiko ataupun konsekuensinya. Tanggung jawab timbul karena diakibatkan salah satu pihak yang tidak dapat memenuhi prestasi dan kewajibannya sebagaimana perjanjian serta mengakibatkan kerugian. Seseorang yang tidak bertanggung jawab atas perbuatannya yang melanggar perjanjian atau hukum dapat dikenakan sanksi.

Sebagai bentuk kejelasan hubungan antara konsumen dengan pihak PT Sinarmas Pelangi Cargo dalam melakukan kegiatan pelaksanaan pengiriman/pengangkutan barang harus melalui perjanjian antara para pihak. Perjanjian pengangkutan adalah perjanjian timbal balik, pihak pengangkut yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang ke tujuan tertentu, sedangkan pihak lainnya, pengirim atau penumpang berkewajiban untuk membayar biaya pengangkutan.<sup>3</sup> Perjanjian pengangkutan sebagai suatu perjanjian di mana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain, sedangkan pihak lainnya menyanggupi akan membayar ongkosnya.<sup>4</sup>

Namun dibalik kemudahan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa pengiriman, tidak dapat dipungkiri bahwa terdapat kendala dalam proses pengiriman yang dapat merugikan pelanggan. Salah satu hal negatif yang biasanya terjadi adalah ketika barang tiba di tempat tujuan dalam keadaan kurang baik atau tidak lengkap. Mengacu pada Pasal 7 huruf F Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka perusahaan jasa ekspedisi

---

<sup>3</sup> Marsidah, M. *Pelaksanaan Perjanjian Pengangkutan Penumpang Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009*. Solusi, vol 16(2), (2018). hlm 208-215.

<sup>4</sup> Mahanani, R.. *Perjanjian Pengangkutan (Studi Tentang Bentuk Penyelenggaraan Pelaksanaan Perjanjian Kerjasama Antara PT. HERONA EXPRESS dengan PT. KAI) (Doctoral dissertation, Jurnal Hukum UMS, Vol. 7067.2 (2019). hlm 5.*

memiliki tanggung jawab atas kejadian rusaknya barang milik konsumen saat proses pengiriman yang dilaksanakan. Dalam hal ini pengguna jasa akan dirugikan karena pihaknya telah membayar harga untuk menerima jasa yang diminta, yaitu barang yang disediakan tiba di tempat tujuan dalam keadaan yang sama dengan barang yang dikirimkan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa perjanjian pengangkutan pada prinsipnya bersifat timbal balik di mana kedudukan pengirim dan pengangkut sama-sama tinggi dan masing-masing memiliki hak dan kewajiban. Perjanjian pengangkutan merupakan perjanjian penyimpanan (*bewaargeving*) yang di dalamnya terdapat unsur pemberian kuasa (*lastgeving*).<sup>5</sup> Perjanjian pelayanan berkala terjadi karena hubungan antara pengangkut dan pengirim tidak berlangsung terus-menerus, melainkan hanya pada saat tertentu di kala pengirim hendak mengirimkan barang.

Pelaksanaan kegiatan perekonomian telah diatur hak dan kewajiban masing-masing pihak. Seperti yang telah diatur dalam pasal 4 ayat 8 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang berbunyi: “ Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan /atau penggantian, apabila barang-barang dan /jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.<sup>6</sup>

Berdasarkan pasal tersebut konsumen berhak mendapatkan kompensasi atau ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen dan pelaku usaha berkewajiban memberikan kompensasi dan ganti rugi terhadap konsumen yang

---

<sup>5</sup> H.M.N Purwosujipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang, Buku 3 Hukum Pengangkutan*, (Jakarta: Djambatan, 2003) hlm. 7-10

<sup>6</sup> Pasal 4 ayat 8 UUPK

mengalami kerugian yang kemudian ditegaskan dalam pasal 7 huruf (g) Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang berbunyi :  
”memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.

Perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang baru dalam dunia peraturan perundang-undangan di Indonesia. Meskipun dengan mengenai perlunya peraturan perundang-undangan yang komprehensif bagi konsumen tersebut sudah digunakan sejak lama. Praktik monopoli dan tidak adanya perlindungan konsumen telah meletakkan posisi konsumen dalam tingkat yang terendah dalam menghadapi para pelaku usaha. Tidak adanya alternatif yang dapat diambil oleh konsumen telah menjadi suatu rahasia umum dalam dunia industri Indonesia. Ketidakberdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha ini jelas sangat merugikan masyarakat. Pada umumnya para pelaku usaha berlindung dibalik *standard contract* atau perjanjian baku yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak, yaitu antara pelaku usaha dan konsumen, ataupun melalui berbagai informasi semu yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen.<sup>7</sup>

Karenanya tidak dapat dipungkiri bahwa konsumen dalam hal ini berada pada posisi yang lemah dan cenderung menjadi korban dalam transaksi dengan perusahaan. Selaku pengirim atau pengguna jasa pengiriman, konsumen juga memiliki hak dan kewajiban, maka dari hak dan kewajiban itu dibuat aturan untuk melindungi konsumen dari kerugian dan kesewenang-wenangan yang

---

<sup>7</sup> Gunawan, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka 2001) hlm 21

diberikan oleh perusahaan jasa pengiriman. Oleh karena itu, konsumen juga harus mendapatkan hak sesuai dengan tanggung jawab perusahaan dan dilindungi berdasarkan undang-undang yang mengatur mengenai konsumen, yaitu Undang- Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen yang dijamin oleh undang-undang ini adalah adanya kepastian hukum terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen, yang meliputi segala upaya berdasarkan atas hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-hak konsumen apabila dirugikan oleh perilaku PT Sinarmas Pelangi Cargo sebagai perusahaan jasa pengiriman.

Berdasarkan uraian latar belakang dalam penelitian ini, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan tanggung jawab hukum pada penyedia jasa ekspedisi cargo bila terjadi kerusakan barang milik konsumen dengan judul penelitian **“Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Cargo atas Terjadinya Kerusakan Barang Milik Konsumen (Studi Pada PT Sinarmas Pelangi Cargo Kota Medan)”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah yang dilakukan, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Hukum perjanjian yang digunakan penyedia jasa ekspedisi PT SinarmasPelangi Cargo dengan pengguna jasa?
2. Bagaimana Tanggung jawab hukum PT Sinarmas Pelangi Cargo atas

terjadinya kerusakan barang milik konsumen?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah dalam penelitian ini, maka dapat diketahui bahwa tujuan penelitian ini adalah:

- 1 Untuk mengetahui hukum perjanjian antara penyedia jasa ekspedisi PT Sinarmas Pelangi Cargo dengan pengguna jasa.
- 2 Untuk mengetahui tanggung jawab hukum PT Sinarmas Pelangi Cargo atas terjadinya kerusakan barang milik konsumen.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1 Manfaat teoritis

Manfaat teoritis adalah bagian kepenulisan yang berisi terkait kegunaan dalam pengembangan sistem ilmu pengetahuan yang diminati oleh setiap penelitian. Sehingga hal ini biasanya merujuk pada landasan teori yang digunakan. Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah mampu mengetahui proses penyelesaian masalah dan mampu untuk menganalisis dan membahas bagaimana konsep kerja serta menambah kajian data yang diperoleh mengenai ganti kerugian dalam proses pengangkutan yang dilakukan oleh penyedia jasa ekspedisi cargo.

## 2 Manfaat praktis

### a. Bagi mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai wahana pengembangan ilmu pengetahuan untuk menambah wawasan serta meningkatkan kemampuan menganalisis terhadap kenyataan yang ada mengenai tanggung jawab hukum penyedia jasa ekspedisi cargo terhadap jasa pengiriman atas terjadinya kerusakan atau keterlambatan barang milik konsumen pada PT Sinarmas Pelangi Cargo.

### b. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini sebagai pengetahuan menambah wawasan mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna jasa PT Sinarmas Pelangi Cargo sehingga menumbuhkan kesadaran pada masyarakat untuk mendalami hal hal yang terjadi pada kejadian ini.

### c. Bagi pemerintah

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan pemerintah dalam menetapkan dan melaksanakan mengenai tanggung jawab hukum penyedia jasa ekspedisi cargo atas terjadinya kerusakan atau keterlambatan paket barang di PT Sinarmas Pelangi Cargo.

## E. Hipotesis Penelitian

Penelitian ilmu hukum pada dasarnya bukanlah untuk melakukan verifikasi atau menguji hipotesis sebagaimana penelitian ilmu sosial maupun penelitian ilmu alamiah. Karena di dalam penelitian hukum menurut sebagian ahli hukum tidak ada dikenal istilah data. Sehingga maksud dari hipotesis dalam penelitian hukum adalah sebuah maksud dan tujuan secara lebih khusus perlunya

dilakukan penelitian, seperti mengetahui apa yang telah atau sedang terjadi, memecahkan masalah, atau menguji suatu teori.<sup>8</sup> Adapun hipotesis dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1 Terdapat akibat hukum perjanjian antara penyedia jasa ekspedisi PT Sinarmas Pelangi Cargo dengan pengguna jasa.
- 2 PT Sinarmas Pelangi Cargo memiliki tanggung jawab hukum atas terjadinya kerusakan barang milik konsumen.

## F. Keaslian Penelitian

Berdasarkan penyusunan literatur dalam beberapa sumber, buku-buku, beberapa penulisan, internet dan perpustakaan di Universitas Medan Area. Sejauh ini belum ditemukan penelitian dengan topik yang sama dengan ruang lingkup penelitian ini, yaitu : “Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Cargo atas Terjadinya Kerusakan Barang Milik Konsumen (Studi Pada PT Sinarmas Pelangi Cargo)”.

Penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini, namun kajiannya berbeda adalah :

1. Skripsi atas nama Achmad Akbar Hasibuan, mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area Tahun 2013 dengan judul “Akibat Hukum Wanprestasi dalam Perjanjian Pengiriman Barang Melalui Jalan Darat Pada PT. Tiki Cabang Medan”

Perumusan masalah yang diteliti adalah :

- 1) Bagaimana bentuk perjanjian pengiriman barang melalui jalan

---

<sup>8</sup> Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Nusa Tenggara Barat: Mataram University Press 2020), Hlm 21

darat dilakukan ?

- 2) Bagaimana akibat hukum jika salah satu pihak wanprestasi dalam perjanjian pengiriman barang melalui jalan darat ?

2. Skripsi atas nama Halimatussya'diah, mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area Tahun 2021 dengan judul “Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas Hilang atau Rusaknya Barang Kiriman (Studi dalam Perjanjian Kerjasama antara Perum BULOG Sumut).

Perumusan masalah :

- 1) Bagaimana pengaturan hukum tentang konsumen dalam kerja sama BULOG dan jasa pengiriman barang?
- 2) Bagaimana hubungan kerjasama antara Perum BULOG Sumut dengan JPL dalam pengiriman barang ?
- 3) Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas hilang atau rusaknya barang kiriman berdasarkan perjanjian kerja sama BULOG dan JPL ?

3. Skripsi atas nama Andre Fauzan Nasution, mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area Tahun 2021 dengan judul “Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas Kerusakan Barang pada Layanan Yakin Esok Sampai (YES) (Studi pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Medan)”.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- 1) Bagaimana Perlindungan Hukum terhadap konsumen PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir dalam hal terjadinya kerusakan barang



pada layanan Yakin Esok Sampai?.

- 2) Bagaimana upaya mekanisme penyelesaian sengketa konsumen oleh PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir apabila terdapat kerusakan barang pada layanan Yakin Esok Sampai?

Penelitian ini sendiri mengambil judul yaitu “Tanggung Jawab Hukum penyedia Jasa Ekspedisi Cargo atas Terjadinya Kerusakan Barang Milik Konsumen (Studi Pada PT Sinarmas Pelangi Cargo)” dan benar judul yang penulis gunakan saat ini belum ditemukan kesamaan baik topik, ruang lingkup maupun objeknya. Penulis mengambil beberapa perumusan masalah guna membatasi pembahasan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- 1 Bagaimana Hukum perjanjian yang digunakan penyedia jasa ekspedisi PT SinarmasPelangi Cargo dengan pengguna jasa?
- 2 Bagaimana Tanggung jawab hukum PT Sinarmas Pelangi Cargo atas terjadinya kerusakan barang milik konsumen?

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tanggung Jawab Hukum

##### 1. Pengertian Tanggung Jawab Hukum

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan dan diperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya. Secara etimologis, tanggung jawab hukum atau *liability* seringkali dipertukarkan dengan *responsibility*. Dalam *Black Law Dictionary* menyatakan bahwa terminologi *liability* memiliki makna yang luas. Pengertian *legal liability* adalah *a liability which courts recognize and enforce as between parties*.<sup>9</sup>

*Liability* merupakan istilah hukum yang meluas yang menunjuk hampir semua karakter resiko atau tanggung jawab, yang pasti yang bergantung atau yang mungkin meliputi semua karakter hak dan kewajiban secara aktual dan potensial seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya atau kondisi yang menciptakan tugas untuk melaksanakan undang-undang dengan segera atau pada masa yang akan datang. *Responsibility* berarti hal yang dapat dipertanggungjawabkan atas kewajiban, dan termasuk putusan, keterampilan, kemampuan dan kecakapan meliputi juga kewajiban

---

<sup>9</sup> Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010) Hlm 55.

bertanggung jawab atas undang-undang yang dilaksanakan. Dalam pengertian dan penggunaan praktis, istilah *liability* menunjuk pada pertanggungjawaban hukum, sedangkan *responsibility* menunjuk pada pertanggung jawaban politik.<sup>10</sup>

Berdasarkan Kamus Hukum, tanggung jawab diartikan sebagai kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Tanggung jawab adalah suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.<sup>11</sup> Kemudian tanggung jawab juga diartikan sebagai suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.<sup>12</sup>

Konsep tanggungjawab hukum berhubungan dengan konsep kewajiban hukum, bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi bila perbuatannya bertentangan.<sup>13</sup> Tanggung jawab hukum dapat dibedakan atas pertanggungjawaban individu dan pertanggungjawaban kolektif. Pertanggungjawaban individu adalah tanggung jawab seseorang atas

---

<sup>10</sup> Ridwan H.R, *Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta : UII Press 2002) hlm 249-250

<sup>11</sup> Andi Hamzah. *Kamus Hukum*, (Jakarta:Ghalia Indonesia 2005) hlm. 142

<sup>12</sup> Soekidjo Notoatmojo, *Op,Cit* hlm 22

<sup>13</sup> Lubis, A. S. *Tanggung Jawab Pejabat Pembuat Akta Tanah yang Melakukan Perbuatan Melawan Hukum dalam Pembuatan Akta PPAT (Studi Kasus Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat No. 94/Pdt. G/2005/PN. Jkt. Pst)* (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara) Vol. 1 No 1, (2009). Hlm 12

pelanggaran yang dilakukannya sendiri, sedangkan pertanggungjawaban kolektif adalah tanggung jawab seorang individu atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain.<sup>14</sup>

Konsep pertanggungjawaban hukum pada dasarnya terkait dengan kewajiban, namun tidak identik dengan konsep kewajiban hukum. Seorang individu secara hukum diwajibkan untuk berperilaku dengan cara tertentu, jika perilakunya yang sebaliknya merupakan syarat diberlakukan tindakan paksa. Namun tindakan paksa ini tidak mesti ditujukan terhadap individu yang diwajibkan pelaku pelanggaran, namun dapat ditujukan kepada individu lain yang terkait dengan individu yang pertama dengan cara yang ditetapkan oleh tatanan hukum. Individu yang dikenai sanksi dikatakan bertanggung jawab atau secara hukum bertanggung jawab atas pelanggaran.<sup>15</sup>

## 2. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Hukum

Dalam hukum perdata, tanggung jawab merupakan tanggung jawab seseorang terhadap perbuatan yang melawan hukum. Perbuatan melawan hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan perbuatan pidana. Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup perbuatan yang bertentangan dengan undang-undang pidana saja, akan tetapi jika perbuatan tersebut bertentangan dengan undang-undang lainnya dan bahkan dengan ketentuan-ketentuan hukum yang tidak tertulis.

---

<sup>14</sup> Titik Triwulan dan Shinta, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, (Jakarta :Prestasi Pustaka 2010) hlm 48

<sup>15</sup> Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni*, (Bandung: Nusamedia /2008) hlm. 136

Ketentuan perundang-undangan dari perbuatan melawan hukum bertujuan untuk melindungi dan memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan.<sup>16</sup>

Perbuatan melawan hukum tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga berbuat atau tidak berbuat yang melanggar hak orang lain bertentangan dengan kesusilaan maupun sifat berhati-hati, kepantasan dan kepatutan dalam lalu lintas masyarakat. Perbuatan melawan hukum juga dapat diartikan sebagai suatu kumpulan dari prinsip-prinsip hukum yang bertujuan untuk mengontrol atau mengatur perilaku berbahaya, untuk memberikan tanggung jawab atas suatu kerugian yang terbit dari interaksi sosial, dan untuk menyediakan ganti rugi terhadap korban dengan suatu gugatan yang tepat. Perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) diatur dalam Pasal 1365 sampai dengan Pasal 1380 KUH Perdata. Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

- a. Prinsip bertanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*)

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam KUHPerdata, khususnya Pasal 1365, Pasal 1366, dan Pasal 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur

---

<sup>16</sup> Komariah, *Edisi Revisi Hukum Perdata*, Universitas Muhammadiyah (Malang, 2001) hlm 12

kesalahan yang dilakukannya.<sup>17</sup> Dalam Pasal 1365 KUHPerdara yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

- a) Adanya perbuatan;
- b) Adanya unsur kesalahan;
- c) Adanya kerugian yang diterima;
- d) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Perbuatan melawan hukum merupakan perbuatan yang melanggar hak (subjektif) orang lain atau perbuatan (aktif atau pasif) yang bertentangan dengan kewajiban menurut undang-undang atau bertentangan dengan apa yang menurut hukum tidak tertulis seharusnya dijalankan oleh seseorang dalam pergaulannya dengan sesama warga masyarakat dengan mengingatkan adanya alasan pembenar menurut hukum.<sup>18</sup> Jadi dalam prinsip ini memberikan kebebasan kepada Penggugat atau pihak yang dirugikan untuk membuktikan bahwa kerugian itu timbul akibat perbuatan melanggar hukum dari tergugat.

b. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of liability*)

Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga didasarkan Pasal 468 KUHD yang berbunyi :<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, ( PT Grasindo, Jakarta 2006 ) hlm 59.

<sup>18</sup> Rosa Agustina, , *Perbuatan Melawan Hukum*, (Jakarta : Jurnal Hukum Universitas Indonesia 2003) Vol 1. No 1 hlm 44-46,Hlm.11

<sup>19</sup> KUHD (Kitab Undang-undang Hukum Dagang), Pasal 468.

- a) Perjanjian pengangkutan menjanjikan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya.
- b) 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.
- c) Ia bertanggung jawab atas tindakan orang yang dipekerjakannya dan terhadap benda yang digunakannya dalam pengangkutan itu.

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, sampai ia membuktikan ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada si tergugat. Dalam prinsip ini tampak beban pembuktian terbalik, dimana dasar pemikiran dari teori ini, pembalikan beban pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Berdasarkan asas ini, beban pembuktian ada pada tergugat. Berkaitan dengan prinsip ini pelaku usaha dapat membebaskan diri dari tanggung jawab, kalau ia dapat membuktikan bahwa:

- a) Kerugian ditimbulkan oleh hal-hal diluar kekuasaannya.
- b) Pelaku usaha sudah mengambil tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian.

- c) Kerugian yang timbul bukan karena alasannya.
- d) Kesalahannya atau kelalaiannya yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Berkaitan dengan prinsip tanggung jawab ini, dalam doktrin hukum pengangkutan khususnya, dikenal 4 (empat) variasi:<sup>20</sup>

- a) Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab kalau ia dapat membuktikan, ia mengambil suatu tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian;
- b) Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, kerugian yang timbul bukan karena kesalahannya;
- c) Pengangkut tidak bertanggung jawab jika kerugian itu ditimbulkan oleh kesalahan/kelalaian penumpang atau karena kualitas/mutu barang yang diangkut tidak baik.
- c. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of nonliability*)

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip ini untuk tidak selalu bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan. Pasal 143 Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan yang berbunyi “Pengangkut tidak bertanggung jawab untuk kerugian karena hilang atau rusaknya bagasi kabin, kecuali apabila penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang

---

<sup>20</sup> Elina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika 2008) Hlm. 93-94.



dipekerjakannya. Jumlah ganti kerugian untuk bagasi kabin ini ditetapkan setinggi-tingginya sebesar kerugian nyata”.<sup>21</sup>

Contoh dalam penerapan prinsip ini adalah hukum pengangkutan, kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin atau bagasi tangan yang biasanya dibawa dan diawasi oleh si penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat dimintai pertanggungjawaban.

#### d. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*strict liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak sering diidentikan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi diatas. *Strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya, *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualian.

Menurut prinsip ini, tergugat selalu bertanggung jawab tanpa melihat ada atau tidak adanya kesalahan atau tidak melihat siapa yang bersalah. Dengan kata lain, suatu prinsip pertanggungjawaban yang memandang kesalahan sebagai sesuatu yang tidak relevan untuk dipermasalahkan apakah pada kenyataannya ada atau tidak ada.<sup>22</sup> Dalam masyarakat modern, tanggung jawab mutlak atau tanggung jawab yang

<sup>21</sup> Pasal 143. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang, Penerbangan,

<sup>22</sup> Nurhidayat, S., & Sutiana, A. R. (2015). *Pertanggungjawaban Pidana Korporasi pada Pembakaran Lahan Berdasarkan Teori Strict Liability: MBO*. Undang: Jurnal Hukum, Vol 1 No. (1) hlm 7.

tidak berdasarkan unsur kesalahan harus dipandang dari pertimbangan nilai sosial secara luas (*a broad social value judgement*), bahwa seseorang yang melakukan kegiatan untuk memperoleh keuntungan bagi dirinya sendiri harus menanggung segala resiko akibat dari kegiatannya tersebut.

e. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan (*limitation of liability principle*)

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan yaitu adanya hal-hal tertentu atau pembatasan yang tidak dapat dipertanggungjawabkan oleh pelaku usaha (pengangkut). Pada dasarnya dalam Pasal 468 KUHD tidak ada pembatasan tanggung jawab pengangkut. Tidak adanya pembatasan tanggung jawab dapat mengakibatkan kerugian terhadap perusahaan maka dibentuklah pembatasan tanggung jawab dalam peraturan perundang-undangan. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan sangat disenangi oleh pelaku usaha mencantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Dalam perjanjian cuci cetak film, misalnya ditentukan bila film yang ingin dicuci/dicetak itu hilang atau rusak, maka si konsumen hanya dibatasi ganti kerugiannya sebesar sepuluh kali harga satu rol film baru. Di dalam Hukum Perdata pada dasarnya bentuk sanksi hukumannya berupa janji untuk memenuhi prestasi.

Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak. Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk

membatasi maksimal tanggung jawabnya.<sup>23</sup>

### 3. Bentuk -Bentuk Tanggung Jawab Hukum

Ada beberapa bentuk-bentuk tanggung jawab dalam dunia hukum, diantaranya adalah:

#### a Tanggung Jawab Pidana

Suatu konsep yang terkait dengan teori kewajiban hukum adalah konsep tanggung jawab hukum (*liability*). Seseorang secara hukum dikatakan bertanggung jawab untuk suatu perbuatan tertentu adalah bahwa dia dapat dikenakan sanksi dalam suatu perbuatan yang berlawanan. Normalnya dalam kasus sanksi dikenakan karena perbuatannya sendiri yang membuat orang tersebut harus bertanggung jawab. Menurut teori tradisional terdapat 2 bentuk tanggung jawaban hukum, yaitu berdasarkan kesalahan (*based on fault*) dan tanggung jawab mutlak (*absolute responsibility*).

#### b Tanggung Jawab perdata

Apabila seseorang dirugikan karena perbuatan seseorang lain, sedang diantara mereka itu tidak terdapat suatu perjanjian, maka berdasarkan undang-undang juga timbul atau terjadi hubungan hukum antara orang tersebut yang menimbulkan kerugian itu<sup>24</sup>. Hal tersebut juga

---

<sup>23</sup> Lumba Hemawan, *Pertanggung jawaban Perusahaan Ekspediter terhadap Konsumen Berdasarkan UU.No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Mimbar Keadilan Surabaya : Laboratorium Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Edisi Januari-Juni 2015, Vol.I, No.1, hlm 14

<sup>24</sup>Ahmad Zainuddin, *Pengertian konsumen*, <http://.Blogspot.co.id/17/4/2016/Pengertian-konsumen-Diakses-pada-tanggal-10-februari-2022,Pukul-22.00-WIB>

diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara bahwa “Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”

c Tanggung Jawab Administrasi

Tanggung jawab administrasi tidak semata-mata hanya berfungsi untuk mengatasi kebebasan pemerintah dalam bertindak dan melaksanakan fungsinya, tetapi juga melalui sarana hukum administrasi Negara, pemerintah mempunyai wewenang untuk meletakkan berbagai kewajiban kepada rakyat yang harus ditaatinya. Tanggung jawab pemerintah muncul akibat yaitu adanya kewenangan dan adanya hak dan kewajiban. Kewenangan serta hak dan kewajiban tersebut merupakan perbuatan pemerintah yang harus dipertanggungjawabkan. Dengan adanya bentuk-bentuk tanggung jawab tersebut, maka pemerintah membuat pembenahan dan penyempurnaan.

## B. Penyedia Jasa Ekspedisi

### 1. Pengertian dan Cara Kerja Jasa Ekspedisi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) banyak sekali pengertian tentang ekspedisi diantaranya adalah pengiriman surat, barang, dan sebagainya ; atau perusahaan pengangkutan barang dan masih banyak pengertian-pengertian lain nya. Jasa Ekspedisi adalah perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman barang baik pengiriman melalui jalur darat, jalur air, atau jalur udara dan memberikan pelayanan secara efektif dan

efisien guna memenuhi kepuasan pelanggan yang akan mengirim barang.<sup>25</sup>

Jasa ekspedisi biasanya akan memberikan harga pengiriman barang berdasarkan berat barang dan jarak kota yang ditempuh. Semakin berat suatu barang, harga yang dikeluarkan untuk mengirimnya ke daerah tertentu semakin mahal. Sebenarnya pengiriman barang bisa menggunakan kendaraan umum. Setiap jasa ekspedisi memberikan layanan berupa pengiriman kilat, pengiriman standar.

Ada jenis jasa pengiriman barang yang dilakukan menjadi beberapa cara, antara lain:

#### 1. Pengiriman Barang Via Darat

Pengiriman barang via darat metoda pengiriman barang yang dilakukan adalah menggunakan jalur darat. Jalur ini biasanya dipilih, lantaran jarak pengiriman barang yang dilakukan masih dalam 1 daerah atau dalam 1 pulau, yang notabene dapat ditempuh menggunakan jalur darat. Dalam proses pengiriman barang menggunakan jalur darat, kamu dapat memilih 2 jenis layanan ditawarkan, antara lain:

##### a. *Full Truck Load* / FTL

Layanan ini biasanya diberikan untuk jasa pengiriman barang berat atau volume barang yang cukup banyak, atau dapat memenuhi isi truk. Kamu dapat memilih jenis truk yang dianggap tepat, sesuai kebutuhan, berat atau volume barang yang akan dikirim, misalnya saja *truck container*, *colt diesel*, dan jenis lainnya.

---

<sup>25</sup> Cargonesia, *Layanan Ekspedisi Cargonesia*, <https://www.cargonesia.co.id> (diakses pada 25 juli 2022 pukul 16.42 WIB)

b. *Less Than Load / LTL*

Jika barang yang akan dikirim, tidak terlalu banyak, dan tidak terlalu berat, sebaiknya gunakan layanan LTL. Misalnya saja jika muatan truk tersebut isinya muat barang seberat 2 ton, sedangkan total berat barang yang akan kamu kirimkan hanya sekitar 1 ton saja, atau setidaknya setengah dari isi ruang truck tersebut. Maka kali ini pihak penyedia jasa akan membuka peluang pengguna lainnya yang juga ingin mengirimkan barang.

Jika sudah cukup terkumpul, maka barang akan segera dikirim. Salah satu kelebihan dari layanan ini adalah harganya yang cenderung lebih murah. Atau salah satu layanan jasa pengiriman barang termurah, lantaran biaya pengiriman barang kali ini akan dibagi dengan pengguna lainnya.

2. Pengiriman Barang Via Laut

Jasa pengiriman barang via laut adalah layanan berikutnya yang umumnya disediakan. Layanan yang satu ini diberikan untuk membantu kamu, yang ingin mengirimkan barang dalam jumlah banyak atau besar atau jasa pengiriman barang besar. Dimana barang tersebut dapat dimasukkan ke dalam kontainer, dengan ukuran dan jenis kontainer yang sesuai kebutuhan. Sama seperti sebelumnya, kamu dapat memilih layanan pengiriman sesuai kebutuhan, misalnya saja :

- a. *Full Charter Load* atau disingkat jadi FCL. Layanan ini dapat digunakan, jika kamu akan mengirimkan barang dalam jumlah banyak atau berat, yang sesuai dengan isi / volume container.

- b. *Less Than Container Load* atau yang disingkat jadi LCL. Layanan ini dapat kamu gunakan jika barang yang akan dikirim jumlahnya tidak memenuhi dari total isi / volume kontainer.
- c. Layanan yang satu ini bisa juga disebut dengan layanan jasa pengiriman barang antar pulau karena dapat mengantarkan barang dari pulau 1 dan pulau lainnya. Atau bisa juga digunakan untuk mengirimkan barang dari 1 negara ke negara lainnya. Pengiriman barang via udara

### 3. Pengiriman barang via udara

Layanan jasa ini banyak digunakan, lantaran proses pengirimannya yang terbilang cepat, dan praktis. Pastinya harga yang ditawarkan sebanding dengan fasilitas dan layanan yang diberikan. Biasanya jasa pengiriman barang tercepat yang satu ini, diperuntukkan untuk aneka macam barang kebutuhan, barang yang tidak terlalu berat, atau barang khusus lainnya.

### 4. Pengiriman barang via kurir

Ini adalah salah satu layanan yang paling sering digunakan, karena biasanya barang yang digunakan cenderung ringan, seperti dokumen atau yang lainnya, yang harus dikirim dalam waktu cepat. Saat ini jenis jenis jasa pengiriman dokumen seperti yang satu ini memang cukup menjamur, bahkan jika Anda mencari jasa pengiriman barang yang murah, tidak terlalu sulit.

Prosedur dan Cara Kerja Penyedia Jasa Ekspedisi. Pada setiap perusahaan penyedia jasa ekspedisi barang mempunyai peraturan ataupun prosedur yang berbeda-beda, ada yang prosedurnya yang agak rumit dan ada yang mudah. Terkadang dengan prosedur yang agak rumit biasanya barang yang akan kita kirim akan lebih aman dibanding dengan yang prosedurnya mudah. Tidak menutup kemungkinan juga yang prosedurnya mudah juga bisa saja memberikan pelayanan yang memuaskan. Intinya dalam memilih perusahaan jasa ekspedisi harus teliti.

Cara kerja perusahaan jasa ekspedisi barang terbagi menjadi beberapa tahap yaitu:<sup>26</sup>

- 1 Barang yang akan dikirim. Barang yang akan dikirim tentu saja harus yang tidak melanggar hukum dan sesuai peraturan perusahaan tersebut yang dapat dikirim.
- 2 Pengemasan barang / *packing*. Jenis dan kekuatan packing sangat berpengaruh terhadap barang yang akan dikirim, apakah barang tersebut bisa selamat tanpa kerusakan yang berarti ataukah tidak. Selain jenis barang (pecah belah, cairan, makanan, dan sebagainya) yang akan dikirim juga harus diperhatikan, karena ada beberapa jasa pengiriman barang yang tidak mau mengangkut barang pecah belah apabila *packing* yang dibuat tidak kuat.

---

<sup>26</sup> SPL Cargo, “*Ekspres Delivery Service*” <https://www.spl.cargo.co.id> (di akses pada 28 juli 2022 ,Pukul 17:33 wib)



- 3 Pengurusan surat-surat. Yang dimaksud pengurusan surat-surat di sini yaitu izin dan administrasi dari bea cukai dan pihak lain yang bersangkutan. Dalam hal ini biasanya pihak penyedia jasa ekspedisi lah yang akan mengurusnya dan meminta dokumen-dokumen yang dibutuhkan.
- 4 Moda transportasi yang digunakan.

## 2. Upaya Yang ditempuh pengguna Jasa Ekspedisi Cargo

UUPK lahir untuk memberikan perlindungan bagi hak-hak yang dimiliki konsumen dan pelaku usaha. Dalam UUPK, perlindungan konsumen merupakan upaya dalam memberikan jaminan kepastian hukum bagi konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/jasa yang diperdagangkan.

Az.Nasution mengartikan hukum perlindungan konsumen sebagai “kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.”<sup>27</sup> yang disepakati sehingga menyebabkan kerugian baginya. Tindakan konsumen dalam melakukan klaim ganti rugi kepada pelaku usaha tersebut diatur dalam pasal 4 UUPK yang menjabarkan tentang hak-hak yang diperoleh oleh pihak konsumen, dalam huruf h dijelaskan bahwa konsumen tidak berhak diberikan ganti rugi jika sebuah jasa yang diberikan tidak sesuai dengan hal yang sudah diperjanjikan atau tidak sebagaimana mestinya. Pihak

---

<sup>27</sup> Departemen Pendidikan Nasional. “*Kamus Besar Bahasa Indonesia*”. Edisi Keempat. Jakarta: Balai Pustaka (2008). hlm 18.

ekspedisi cargo memiliki kewajiban untuk mengantarkan barang kiriman milik konsumen sampai di tujuan dengan kondisi yang utuh sesuai pada saat barang tersebut akan dikirim, namun jika dalam proses pengiriman terjadi hal-hal yang mengakibatkan barang kiriman tersebut mengalami kerusakan maka konsumen berhak menerima ganti kerugian akibat peristiwa tersebut. Pasal 45 Ayat (2) UUPK menyebutkan ada dua (2) jalur yang dapat ditempuh dalam upaya menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yaitu melalui jalur litigasi (pengadilan) dan non-litigasi (di luar pengadilan).<sup>28</sup>

#### 1. Upaya Melalui Jalur Musyawarah

Upaya- upaya yang ditempuh konsumen adalah mencari kebenaran dan perlindungan hukum mengenai kerusakan dan kehilangan barang yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen, ini tentunya menimbulkan kesan negatif antara konsumen dengan ekspedisi cargo yang menyediakan jasa layanan pengiriman barang. Masyarakat yang merasa kecewa atas keterlambatan, kerusakan dan kehilangan barang menempuh upaya agar mendapatkan hak-hak perlindungan konsumen. Upaya yang ditempuh adalah mencari kebenaran dan informasi mengapa terjadi hal demikian yang merugikan konsumen dan perlindungan hukum agar konsumen dapat dilindungi agar masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak ekspedisi cargo tetapi kenyataannya sangat berbeda dimana masyarakat kurang mendapat pelayanan yang baik dan optimal sehingga masyarakat merasa puas dengan adanya

---

<sup>28</sup> Pasal 42 Ayat (2) UUPK

pelayanan yang diberikan oleh pihak ekspedisi sehingga akan terus menggunakan jasa ekspedisi kargo.

## 2. Upaya Melalui jalur Pengadilan

Upaya hukum yang ditempuh adalah proses penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang Kembali kerugian yang diderita oleh pengguna jasa ekspedisi kargo. Penyelesaian perkara diluar pengadilan ini diakui di dalam peraturan perundangan di Indonesia. Pertama dalam penjelasan Pasal 3 Undang-undang Nomor 14 Tahun 1970 Tentang Ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman disebutkan yang berbunyi “Penyelesaian perkara diluar pengadilan, atas dasar perdamaian atau melalui wasit (arbitrase) tetap diperbolehkan”. Kedua dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Perkara (*Alternatif Dispute Resolution*) adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian diluar pengadilan dengan cara konsultasi,negosiasi ,mediasi,atau penilaian para ahli.

Pihak ekspedisi cargo selalu mengutamakan penyelesaian sengketa melalui jalur kekeluargaan atau negosiasi secara damai antara para pihak penyedia jasa ekspedisi cargo dan konsumen. Sehingga upaya hukum yang dilakukan dalam menyelesaikan sengketa antar pihak penyedia jasa ekspedisi Cargo dan konsumen yaitu menggunakan cara

negosiasi yang berarti penyelesaian diluar pengadilan. Pihak yang mengalami kerugian setelah menggunakan jasa pengiriman ekspedisi cargo dapat mengajukan klaim ganti rugi melalui surat elektronik (*e-mail*) atau mendatangi kantor SPL Cargo dengan menunjukkan bukti adanya kerugian yang dialami,serta melengkapi bukti berupa identitas pengirim, bukti berupa identitas pengirim., bukti tanda kiriman barang, polis asuransi (apabila diasuransikan) yang selanjutnya akan dicocokkan dengan arsip yang dimiliki oleh SPL Cargo.

### 3. Unsur-Unsur Perjanjian Ekspedisi

Berdasarkan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdato) perjanjian atau persetujuan merupakan terjemahan dari *overeenkomst*, yaitu suatu perbuatan yang mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seseorang lain atau dimana itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.<sup>29</sup>

Sudikno berpendapat bahwa perjanjian merupakan salah satu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasar kata sepakat untuk menimbulkan suatu akibat hukum.<sup>30</sup> Perjanjian dapat diartikan pula sebagai beberapa hubungan hukum di bidang harta kekayaan yang didasari kata sepakat antara subjek hukum yang satu dengan yang lain, dan diantara mereka (pihak/subjek hukum) saling mengikatkan dirinya

---

<sup>29</sup> Raden Subekti, *Aspek-Aspek Hukum Perikatan Nasional*, (Bandung: Citra Aditya Bakti 2000) Hlm 1

<sup>30</sup> Mertokusumo Sudikno, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, (Yogyakarta: Liberty2006) Hlm 77

sehingga subjek hukum yang satu berhak atas prestasi dan subjek hukum yang lain berkewajiban melaksanakan prestasinya sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati para pihak tersebut serta menimbulkan akibat hukum.<sup>31</sup>

Perjanjian ekspedisi merupakan perjanjian timbal balik antara ekspediteur dengan pengirim, dimana ekspediteur mengikatkan diri untuk mencarikan pengangkut yang baik bagi pengirim, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar sejumlah provinsi kepada ekspediteur, sehingga terdapat unsur-unsur dalam suatu perjanjian ekspedisi, yaitu:

1. Ada pihak-pihak : Pihak-pihak dalam perjanjian ekspedisi adalah ekspediteur sebagai pihak yang mencarikan pengangkut dan pengirim sebagai pemilik barang.
2. Ada persetujuan dari pihak-pihak : Persetujuan dalam perjanjian ekspedisi adalah persetujuan untuk mencarikan pengangkut dalam rangka pengiriman barang.
3. Ada tujuan yang akan dicapai : Tujuan perjanjian ekspedisi bagi pengirim adalah barang yang dikirim selamat sampai tujuan. Sedangkan bagi ekspediteur adalah memperoleh keuntungan yang dibayar oleh pengirim agar perusahaannya dikenal oleh masyarakat luas.
4. Ada prestasi yang dilaksanakan : Kewajiban ekspediteur adalah mencarikan pengangkut yang baik bagi pengirim dan melaksanakan

---

<sup>31</sup> Handri Raharjo & Bala Seda, *Hukum perjanjian di Indonesia*, (Yogyakarta:Pustaka Yustisia 2009) Hlm 1

segala urusan pengiriman barang. Sedangkan hak ekspediter adalah menerima provisi dari pengirim. Kewajiban pengirim adalah membayar provisi kepada ekspediter dan berhak mendapatkan angkutan yang baik untuk barang-barangnya. Sehingga pengiriman tersebut berjalan lancar.

5. Ada bentuk tertentu, baik lisan atau tulisan : Perjanjian ekspedisi tidak mengharuskan dilaksanakan tertulis, jadi dapat juga dilaksanakan secara lisan maupun tulisan berdasarkan kesepakatan pihak- pihak. Perjanjian ekspedisi yang dibuat oleh ekspediter dengan pengirim barang harus tertuang dalam bentuk lisan maupun tulisan dan ada syarat-syarat tertentu sebagai isi pelaksanaan perjanjian. Isi perjanjian yang dibuat tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan.<sup>32</sup>

Pada hukum perjanjian terdapat asas-asas yang harus selalu dijadikan dasar dalam membuat perjanjian, yaitu:

1. Kebebasan berkontrak

Setiap warga negara bebas untuk membuat kontrak. Hal ini disebut asas kebebasan berkontrak atau sistem terbuka. Artinya, ada kebebasan seluas-luasnya yang diberikan oleh undang-undang kepada masyarakat untuk mengadakan perjanjian tentang apa saja. Hal yang perlu diperhatikan bahwa perjanjian ini tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan.

---

<sup>32</sup> Toto T. Suriaatmadja , *Aspek Hukum dalam Pengangkutan Udara Nasional*, Bandung: CV Mandar Maju, 2006.. Hlm 32

## 2. Asas konsensualitas

Asas konsensualitas berarti perjanjian atau kontrak sudah dilahirkan sejak saat tercapainya kesepakatan. Dengan kata lain, perjanjian atau kontrak itu sudah sah jika sudah tercapai kesepakatan mengenai hal-hal pokok tentang apa yang diperjanjikan. Bentuk konsensualitas suatu perjanjian yang dibuat secara tertulis (kontrak), terjadi pada saat ditandatanganinya perjanjian kontrak tersebut oleh para pihak. Tanda tangan berfungsi sebagai bukti atau wujud kesepakatan serta persetujuan atas tempat, waktu, dan isi perjanjian.

## 3. Asas itikad baik

Setiap pihak yang membuat dan melaksanakan perjanjian harus melandasinya dengan itikad baik., baik dalam pembuatan maupun dalam pelaksanaan perjanjian maka pihak yang beritikad baik akan mendapat perlindungan hukum.

## 4. Asas kepastian hukum

Asas kepastian hukum adanya jaminan dilaksanakannya perjanjian atau kontrak, baik melalui menengah (arbitrase) atau pengadilan. Mereka berwenang mengadili para pembuat perjanjian atau kontrak yang sedang berselisih paham yang harus menghormati isi kontrak yang telah dibuat.

## 5. Asas kepribadian atau personalitas

Asas kepribadian adalah asas yang menentukan bahwa seseorang yang akan membuat suatu kontrak adalah hanya untuk

kepentingan perseorangan.<sup>33</sup>

## C. Konsumen

### 1. Definisi Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* atau *consument/konsument*. Pengertian tersebut secara harfiah diartikan sebagai orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu atau sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang.<sup>34</sup> Konsumen sebagai seseorang yang membeli dari orang lain. Konsumen dapat mengkonsumsi aktivitas yang digerakkan oleh konsumen yaitu frekuensi pengiriman, penjualan dan dukungan promosi. Sehingga untuk mengetahui biaya yang dikeluarkan untuk melayani konsumen dengan tingkat kebutuhan yang berbeda-beda.

Konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah orang disini tidak dibedakan apakah orang individual yang lazim disebut *person* atau termasuk juga badan hukum (*recht persoon*). Oleh karena itu, yang paling tepat adalah tidak membatasi pengertian konsumen sebatas pada orang perseorangan, tetapi konsumen harus mencakup juga badan usaha dengan makna lebih luas daripada badan hukum.

---

<sup>33</sup> Ira Koesoemawati & Yunirman Rijan, Ke Notaris, *Mengenal Profesi Notaris Memahami Praktik Kenotariatan, Ragam Dokumen Penting yang Diurus Notaris, Tips Agar Tidak Tertipu Notaris*, (Jakarta: CV Raih Asa Sukses 2009), Hlm 7.

<sup>34</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Kencana Prenada Media Group 2013) Hlm 1



## 2. Hukum Konsumen

Perlindungan konsumen dalam KUHPPerdata dapat dilihat dalam Pasal 1238, 1244, dan 1245. Perlindungan konsumen dalam KUHPPerdata dikatakan bahwa pihak yang berutang dianggap pihak yang melakukan kelalaian dilihat dari adanya surat perintah atau suatu perikatan yang memperlihatkan bahwa terdapat pihak yang melakukan kelalaian. Sehingga dengan adanya pernyataan bahwa salah satu pihak dalam perikatan tersebut melakukan kelalaian maka pihak yang lalai itu harus dihukum dengan mengganti biaya, rugi, bunga. Apabila terdapat keadaan memaksa atau kejadian yang tidak terduga, pihak yang melakukan kelalaian tidak perlu melakukan ganti rugi.

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>35</sup> Perlindungan konsumen merupakan suatu peraturan yang dibuat untuk mengatur permasalahan antar pihak, dimana dalam hal ini adalah yang mempunyai hubungan dengan barang ataupun jasa di kehidupan masyarakat. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut.

---

<sup>35</sup> Dinas Koperasi Usaha, “*Sebaiknya Konsumen Mengetahui Perlindungan Konsumen*” <https://dkumpp.banjarkab.go.id/sebaiknya-konsumen-mengetahui-perlindungan-konsumen/>. diakses pada tanggal 18 September 2022 pukul 15.30 WIB

Perlindungan terhadap konsumen sangatlah penting, mengingat semakin pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Sehingga dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, baik langsung atau tidak langsung maka konsumen lah yang pada umumnya merasakan dampaknya.

### **3.Tujuan Konsumen dalam Upaya Menuntut ganti rugi**

Menurut Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa perlindungan konsumen bertujuan untuk:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya

perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.

6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

#### 4.Asas Konsumen

Perlindungan konsumen diselenggarakan berdasarkan asas yang sesuai dengan pembangunan nasional, yaitu:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan maksudnya agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan maksudnya perlindungan konsumen memberikan keseimbangan antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materil ataupun spiritual.
4. Asas keselamatan dan keamanan konsumen, yaitu untuk memberikan jaminan keamanan barang dan jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas kepastian hukum maksudnya agar pelaku usaha dan konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.<sup>36</sup>

Perlindungan konsumen merupakan suatu peraturan yang dibuat untuk mengatur permasalahan antar pihak, dimana dalam hal ini adalah yang mempunyai hubungan dengan barang ataupun jasa di kehidupan masyarakat. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut.<sup>37</sup>

Perlindungan terhadap konsumen sangatlah penting, mengingat semakin pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Sehingga dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, baik langsung atau tidak langsung maka konsumen lah yang pada umumnya merasakan dampaknya.<sup>38</sup>

---

<sup>36</sup> Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers 2016) Hlm 193

<sup>37</sup> Janus Sibadolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti 2010) Hlm 7

<sup>38</sup> Husni Syawali & Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju 2010) Hlm 23

## 5. Prinsip Konsumen dalam Menuntut Ganti Rugi

Terdapat beberapa prinsip dalam tanggung jawab perlindungan konsumen, yaitu:

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*) Prinsip tanggung jawab ini adalah prinsip yang dipakai secara umum dalam hukum perdata dan juga hukum pidana. Pada prinsip ini memakai kesalahan sebagai tanda pertanggungjawaban artinya adalah apabila ada pihak yang memang bersalah dalam suatu kejadian, maka pihak yang bersalah tersebutlah yang harus mengganti kerugian atau menerimahukuman atas kesalahannya.

Prinsip ini searah dengan teori yang dipakai dalam hukum acara yaitu asas kedudukan yang sama di antara semua pihak yang berperkara (asas *audi et alteram partem*). Berarti prinsip ini, hukum memberikan masing-masing pihak yang bersengketa kedudukan yang seimbang dan patut, sehingga para pihak memiliki kesempatan yang sama untuk memenangkan sengketa.

2. Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*)

Prinsip ini adalah prinsip praduga yang tergugat tetap memiliki tanggung-jawab hingga tergugat bisa memberi pembuktian bahwa tergugat tidak bersalah. Dalam prinsip ini tergugat memiliki kewajiban untuk memberi bukti, prinsip ini memakai pembuktian terbalik (*omkering van bewijslast*). Undang-Undang Perlindungan Konsumen memakai *omkering van bewijslast* dan dijelaskan jelas

dalam Pasal 19, 22, dan 23.

Landasan dasar dari teori pembalikan beban pembuktian ialah seseorang yang digugat diduga memiliki kesalahan sampai orang tersebut dapat memberikan bukti sebaliknya. Jika menggunakan teori ini dalam melindungi konsumen, maka beban kewajiban untuk membuktikan kesalahan ada pada pihak pelaku usaha yang digugat. Pelaku usaha harus menjelaskan dan memberi bukti bahwa dirinya tidak bersalah. Tentu saja apabila pelaku usaha tidak melakukan kesalahan, maka ada kemungkinan posisi konsumen untuk menggugat kembali oleh pelaku usaha, karena gugatan konsumen ke pelaku usaha berakibat negatif pada usahanya.

3. Praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of non-liability*) Prinsip ini cukup dikenal dan dipakai dalam hukum pengangkutan yang membawa konsumen yang biasanya penyebab kerugian konsumen masuk akal hingga dapat dibenarkan. Contoh prinsip ini adalah terjadi pada hilang atau rusaknya suatu barang pada kabin bagasi penerbangan, dimana penumpang adalah orang yang mengawasi barang bawaan sendiri sehingga tanggung jawab atas hilang atau rusaknya barang bawaan ditanggung oleh penumpang, bukan maskapai.

4. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak adalah prinsip yang mengartikan bahwa kerugian konsumen adalah memang merupakan tanggung

jawab pelaku usaha tanpa harus dibuktikan. Hal untuk lepas dari tanggung jawab ini bisa yaitu ketika dalam keadaan *force majeure* atau keadaan yang merupakan keadaan yang tidak bisa dilakukan oleh para pihak untuk menghentikan keadaan tersebut sehingga keadaan tersebut merugikan konsumen.

#### 5. Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*)

Prinsip pembatasan tanggung sangat disukai oleh para pelaku usaha karena dalam prinsip ini mereka dapat dengan senang hati mencantumkan klausula baku (ketentuan sepihak) dalam perjanjian yang mereka buat yang tentunya perjanjian tersebut bisa merugikan konsumen. Tetapi prinsip ini ditentang dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai larangan pencantuman klausula baku.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Shidarta, *Op.cit* Hlm 93

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Waktu dan Tempat Penelitian

##### 1. Waktu Penelitian

Adapun jadwal penelitian ini dilakukan pada Januari 2022 hingga Desember 2022 dengan rincian kegiatan sebagai berikut:

Tabel 3.1.

Kegiatan	Jan-Feb 2022				Mar-Okt 2022				Nov-Jan 2022-2023				Feb 2023			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan judul dan penyusunan proposal																
Seminar proposal skripsi																
Bimbingan dan perbaikan skripsi																
Seminar hasil																
Perbaikan Skripsi																
Pengajuan berkas meja hijau																
Meja Hijau																

##### 2. Tempat Penelitian

Tempat penelitian dipertimbangkan berdasarkan kemungkinan dapat tidaknya dimasuki dan dikaji lebih mendalam terkait dengan masalah yang hendak dipecahkan. Hal ini sesuai dengan permasalahan yang diteliti, maka lokasi yang



dipilih harus memiliki sumber data yang dapat diperoleh informasinya secara lengkap. Adapun lokasi penelitian ini adalah di PT Sinarmas Pelangi Cargo (SPL Cargo) Medan yang beralamat di Jalan darussalam No 115 A, Kecamatan Medan Baru, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara.

## **B. Metodologi Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Metodologi penelitian ini adalah penelitian yuridis dengan pendekatan empiris, yang merupakan jenis penelitian sosiologis dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan masyarakat, atau dengan kata lain suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan yang sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.<sup>40</sup>

### **2. Jenis Data**

Jenis data ada dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya melalui wawancara terhadap narasumber yang berkompeten. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan kepustakaan dengan cara menelusuri literatur yang berhubungan dengan objek penelitian. Data sekunder mencakup bahan hukum

---

<sup>40</sup> Bambang Wayulo, *Tentang Penelitian Hukum Dalam Praktek*, (Jakarta: Sinar Grafikasi 2002) Hlm 15-16

primer, sekunder, dan tersier.

Bahan hukum primer ialah bahan hukum yang mengikat dan terdiri dari:

- a Undang-Undang Dasar 1945
- b Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- c Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- d Kitab Undang- Undang Hukum Dagang

Bahan hukum sekunder ialah bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti rancangan peraturan, hasil penelitian, karya tulis dari kalangan hukum, dan seterusnya. Bahan hukum tersier adalah bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus, ensiklopedia, indeks, dan sebagainya

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

Sesuai dengan pendekatan penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian kepustakaan, yaitu sistem penelitian dilakukan dengan maksud memperoleh dengan cara membaca berbagai bahan hukum seperti untuk melengkapi penelitian ini seperti undang-undang, peraturan pemerintah, buku-buku, karya ilmiah, dan lain sebagainya
2. Penelitian lapangan, yaitu dengan melakukan wawancara langsung di PT Sinarmas Pelangi Cargo (SPL Cargo) Medan yang beralamat di Jalan darussalam No 115 A, Kecamatan Medan Baru, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara.

#### 4. Analisis Data

Analisis data merupakan langkah selanjutnya untuk mengolah hasil penelitian menjadi suatu laporan. Analisis data adalah proses perorganisasian dan pengurutan data dalam pola, kategori, dan uraian dasar, sehingga akan dapat di temukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Proses Analisis data itu sebenarnya merupakan pekerjaan untuk menemukan tema-tema dan merumuskan hipotesa-hipotesa meskipun sebenarnya tidak ada formula yang pasti untuk merumuskan hipotesa. Data yang telah dianalisis dengan maksud untuk mendeskripsikan karakteristik sampel dan variabel yang diteliti, kemudian ditarik kesimpulan, sedangkan Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif, yaitu data yang diperoleh kemudian disusun secara sistematis untuk selanjutnya dianalisis secara kuantitatif.

Langkah yang dilakukan dalam Analisis data setelah data terkumpul adalah dengan melakukan persiapan, Tabulasi dan penerapan data sesuai dengan pendekatan penelitian. Data kuantitatif yang diperoleh secara sistematis dan kemudian substansinya dianalisis untuk memperoleh jawaban tentang pokok permasalahan yang akan dibahas dalam Penelitian skripsi ini secara kualitatif untuk mendapatkan jawaban yang pasti dan hasil yang akurat.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat diuraikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Kedudukan Hukum Perjanjian PT Sinarmas Pelangi Cargo atas terjadinya kerusakan barang milik konsumen pada dasarnya seluruh isi perjanjian tersebut telah sesuai dengan dengan pasal 1313 KUHP Perdata, dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Perjanjian yang sah artinya perjanjian yang memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan oleh undang-undang, sehingga diakui oleh hukum PT Sinarmas Pelangi Cargo dapat dikatakan sesuai dengan pasal 1320 KUHP Perdata yang menentukan bahwa sah nya perjanjian, yaitu sepakat , kecakapan suatu hal tertentu , dan sebab yang halal. barang yang akan dikirim melalui PT Sinarmas Pelangi Cargo tidak boleh berupa barang yang dilarang , artinya tujuan pengiriman dalam perjanjian pengiriman barang yang dilakukan PT Sinarmas pelangi cargo juga sesuai dengan pasal 1337 KUHP Perdata.
2. Tanggung Jawab Hukum PT Sinarmas Pelangi Cargo atas Terjadinya Kerusakan Barang Milik Konsumen Berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian ini, maka diketahui bahwa tanggung jawab atas kesalahan karena barang yang dikirimkan rusak tanpa ada masalah lain, maka pihak PT Sinarmas Pelangi Cargo bertanggung jawab secara penuh. Tanggung jawab bisa untuk memberikan barang yang sama atau konsumen bisa

meminta ganti rugi tergantung barang yang rusak PT Sinarmas Pelangi Cargo memiliki tanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh pengirim atau konsumen akibat keterlambatan, kerusakan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman barang yang timbul akibat kelalaian PT Sinarmas Pelangi Cargo. Jaminan pemberian ganti rugi atas kerusakan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman barang yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan PT Sinarmas Pelangi Cargo paling tinggi 10 (sepuluh) kali tarif pengiriman untuk pengiriman domestik atau paling tinggi 100 USD untuk pengiriman internasional kecuali barang yang diasuransikan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Diharapkan Perusahaan PT Sinarmas Pelangi Cargo sebagai perusahaan pengiriman jasa harus tetap memperhatikan seluruh aturan atau ketentuan yang ditetapkan dalam syarat atau perjanjian pengiriman barang agar tidak merugikan pihak manapun, khususnya konsumen. Dalam melaksanakan perlindungan konsumen para penegak hukum, harus selalu memperhatikan dan memberikan pengawasan terhadap aturan yang berlaku dalam setiap pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh pihak pengiriman barang melalui ekspedisi, sehingga dapat sesuai dan tidak melanggar hak-hak konsumen.
2. Agar setiap perusahaan lebih memperhatikan dan memonitor proses handling terhadap kiriman guna meminimalisir terjadinya indikasi *case damage* .

Kemudian Perusahaan harus lebih memastikan SLA (*service level agreement*) sesuai dengan kontrak yang sudah disepakati dengan customer. Agar perusahaan dapat benar-benar mendukung customer soal asuransi kiriman supaya jika ada terjadi kendala pada kiriman tersebut customer tidak merasakan kerugian atas kiriman tersebut .



## DAFTAR PUSTAKA

### A.Buku

- Abdulkadir Muhammad, 2010, Hukum Perusahaan Indonesia, Jakarta: Citra Aditya
- Andi Hamzah, 2005, Kamus Hukum, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, 2018, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Bambang Waluyo, 2002, *Tentang Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika
- Elina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta:Sinar Grafika 2008)
- Elsi Kartika Sari dan Advendi Simanunsong, Hukum dalam Ekonomi, (Jakarta: Sinar Grafika, 2007)
- Gunawan, 2001, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- H.M.N Purwosujipto, 2003, Pengertian Pokok Hukum Dagang, Buku 3 Hukum Pengangkutan, Jakarta: Djembatan
- Handri Raharjo & Bala Seda, 2009, Hukum perjanjian di Indonesia, Yogyakarta: Pustaka Yustisia
- Hans Kelsen, 2008, Teori Hukum Murni, Bandung: Nusamedia
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, 2010, Hukum Perlindungan Konsumen, Bandung: Mandar Maju
- Ira Koesoemawati dan Yunirman Rijan, 2009, Ke Notaris, Mengenal Profesi Notaris, Memahami Praktik Kenotariatan, Ragam Dokumen Penting yang Diurus Notaris, Tips Agar Tidak Tertipu Notaris, Jakarta: CV Raih Asa Sukses
- Janus Sibadolok, 2010, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Bandung: PT Citra Aditya Bakti
- Komariah, Edisi Revisi Hukum Perdata, Universitas Muhammadiyah Malang, 2001
- M. Sadar, dkk, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, (Jakarta: Sinar Grafika, 2012)
- Mertokusumo Sudikno, 2006, Hukum Acara Perdata Indonesia, Yogyakarta: Liberty
- Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, (Nusa Tenggara Barat: Mataram University Press)

- Raden Subekti, 2000, *Aspek-Aspek Hukum Perikatan Nasional*, Bandung: Citra Aditya Bakti
- Ridwan H.R, 2002 , *Hukum Administrasi Negara*.Yogyakarta, UII Press.
- Rosa Agustina, , *Perbuatan Melawan Hukum*, (Jakarta : Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia 2003)
- Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta:PT Grasindo
- Soehardi Sigit, 2005, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: Raja Grafindo
- Soekidjo Notoatmojo, 2010, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta
- Titik Triwulan dan Shinta, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta,2010.
- Toto T. Suriaatmadja, 2006, *Aspek Hukum dalam Pengangkutan Udara Nasional*, Bandung: CV Mandar Maju
- Zaeni Asyhadie, 2016, *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers
- Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Kencana Prenada Media Group

## **B. Peraturan Undang-Undang**

Undang-Undang Dasar 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Kitab Undang- Undang Hukum Dagang

## **C. JURNAL**

- Amri, R. Z. (2020). *Norma Hukum Dalam Negara*.
- Dewi, N. A. C. (2019). *Analisis Sistem Pengendalian Internal Dalam Metode Pembayaran Penjualan pada pt. Andalan 21 Express* (Doctoral Dissertation, Stiesia Surabaya)
- Hidayani, Sri, dan Riswan Munthe. "Aspek Hukum Terhadap Pemutusan Hubungan Kerja yang Dilakukan oleh Pengusaha." *Jurnal Mercatoria* 11.2 (2018): 127-140.
- Lubis, A. S. (2009). *Tanggung Jawab Pejabat Pembuat Akta Tanah yang Melakukan Perbuatan Melawan Hukum dalam Pembuatan Akta PPAT (Studi Kasus Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat No. 94/Pdt. G/2005/PN. Jkt. Pst)* (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara).
- Lumba Hemawan, *Pertanggung jawaban Perusahaan Ekspediter terhadap Konsumen Berdasarkan UU.No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, *Jurnal Mimbar Keadilan Surabaya : Laboratorium Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*. Edisi Januari-Juni



- Mahanani, R. (2019). Perjanjian Pengangkutan (Studi Tentang Bentuk Penyelenggaraan Pelaksanaan Perjanjian Kerjasama Antara PT. HERONA EXPRESS dengan PT. KAI) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Mamuaya, H. I., & Aminah, S. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT JNE di Semarang. *Diponegoro Law Journal*, 4(4), 11.
- Marsidah, M. (2018). Pelaksanaan Perjanjian Pengangkutan Penumpang Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009. *Solusi*, 16(2), 208-215.
- Nurhidayat, S., & Sutiana, A. R. (2015). Pertanggungjawaban Pidana Korporasi pada Pembakaran Lahan Berdasarkan Teori Strict Liability: Studi Putusan Pengadilan Negeri Meulaboh Nomor 54/Pid/Sus/2014/PN. *MBO. Undang: Jurnal Hukum*, 1(1).
- Pratama, Y. A. (2021). Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang Melalui Armada Laut. *Journal of Islamic Business Law*, 5(2), 43-54.
- Rasuh, D. J. (2016). Kajian Hukum Keadaan Memaksa (Force Majeure) Menurut Pasal 1244 Dan Pasal 1245 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. *Lex Privatum*, 4(2).
- Sentosa Sembiring, jurnal *pencantuman asas kewajaran dalam kontrak standard sebagai salah satu upaya melindungi konsumen*. Vol.17
- Siregar, F. Y. D., Sunarmi, S., Siregar, M., & Sukarja, D. Tanggungjawab Penyedia Jasa Konstruksi Terkait Kegagalan Konstruksi dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. *USU LAW JOURNAL*, 7(5), 46-55.
- Dewi, N. A. C. Analisis Sistem Pengendalian Internal Dalam Metode Pembayaran Penjualan pada pt. Andalan 21 Express (Doctoral Dissertation, Stiesia Surabaya).

#### E. Website

<https://www.splcargo.com>

<https://www.cargonesia.co.id>

[https://www.Ahmad Zainuddin.Blogspot.co.id](https://www.AhmadZainuddin.Blogspot.co.id) Pengertian

Perlindungan(2016),KBBI konsumen (Diakses pada tanggal 10 februari 2022,Pukul 22.00 WIB)

daring,<https://kbbi.kemendikbud.go.id/entri/perlindungan> (diakses pada tanggal 10 mei 2022 Pukul 15.00 WIB)

Dinas Koperasi Usaha, “Sebaiknya Konsumen Mengetahui Perlindungan Konsumen“ <https://dkumpp.banjarkab.go.id/sebaiknya-konsumen-mengetahui-perlindungan-konsumen/> . diakses pada tanggal 18 September 2022 pukul 15.30 WIB



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS HUKUM

Kampus I : Jalan Kolam/Jln.Gedung PBSI SUMUT No. 1 Telp. 061-7366878, 7366781 Medan 20223,  
Kampus II : Jln Sei Serayu No. 70A/Setia Budi No. 79B Medan Telp. 061-8225602 Medan20112,  
Fax : 061 736 8012 Email : [univ\\_medanarea@uma.ac.id](mailto:univ_medanarea@uma.ac.id) Website : [www.uma.ac.id](http://www.uma.ac.id)

Nomor : 798/FH/01.10/VII/2021  
Lampiran : —  
Hal : Permohonan Pengambilan Data/Riset  
dan Wawancara

6 Juli 2021

Kepada Yth :  
Pimpinan PT. Sinar Mas Cargo (SPL)  
di-  
Medan

Dengan hormat, bersama surat ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan Izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Sarah Dilla  
N I M : 178400109  
Fakultas : Hukum  
Bidang : Hukum Keperdataan

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara di PT. Sinar Mas Cargo (SPL), guna penyusunan Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area dengan judul "*Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Cargo Atas Terjadinya Kerusakan Barang Milik Konsumen*".

Perlu kami sampaikan bahwa Pengambilan Data/Riset Dan Wawancara dimaksud adalah semata-mata untuk penulisan ilmiah dan penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk mengikuti Ujian Skripsi di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

Apabila mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data/riset Dan Wawancara, kami mohon agar dapat diberikan Surat Keterangan telah selesai melaksanakan riset di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Dekan  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
FAKULTAS HUKUM  
Rizkan Zulyadi, SH, MH

Document Accepted 2/8/23

Access From ([repository.uma.ac.id](http://repository.uma.ac.id))2/8/23



SURAT BALASAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mugiyono  
Jabatan : Kepala Cabang Medan  
Nama Perusahaan : PT. SINARMAS PELANGI (SPL CARGO)  
Alamat Perusahaan : Jl. Darussalam No.115 A, Babura, Kec. Medan Baru, Kota Medan,  
Sumatera Utara 20154  
Telp/Fax : (061) 4520849

Menengkan bahwa :

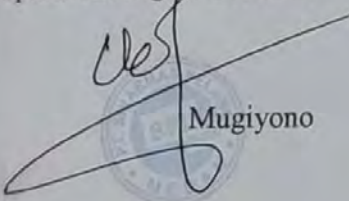
Nama : Sarah Dilla  
NIM : 17.840.0109  
Jurusan : Ilmu Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa berdasarkan surat yang kami terima dari Universitas Medan Area Kota Medan, bahwa benar mahasiswa yang bersangkutan telah disetujui dan telah selesai melaksanakan penelitian pada perusahaan kami sebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul **“TANGGUNG JAWAB HUKUM PENYEDIA JASA EKSPEDISI CARGO ATAS TERJADINYA KERUSAKAN BARANG MILIK KONSUMEN (Studi Pada PT Sinarmas Pelangi Cargo)”**.

Demikian surat pernyataan ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Medan, 10 Oktober 2022

Kepala Cabang SPL Medan

  
Mugiyono

## HASIL WAWANCARA

Nama : Sarah Dilla  
NPM : 17.840.0109  
Bidang : Hukum Perdata

1. Bagaimana apabila cargo tidak mampu membayar kerusakan yang diakibatkan oleh proses pengirimannya ?

Jawaban : Penggantian bisa di ganti dengan uang tunai senilai harga barang tersebut atau di ganti dengan barang yang sama

2. Bagaimana proses pengklaiman barang yang rusak ?

Jawaban : proses pengklaiman yang dapat dilakukan oleh konsumen yaitu :

- a Melaporkan barang yang hilang/rusak ke kantor langsung
- b Menunjukkan bukti / resi pengirimannya ke kantor
- c Proses pengklaiman akan dilaksanakan selama 1x 24 jm

3. Bagaimana pelaksanaan penyerahan barang, tata cara kargo PT Sinarmas Pelangi?

- a Pengangkutan perusahaan hanya memindahkan dokumen atau barang yang terkait dengan syarat dan ketentuan yang dituangkan dalam Standard Shipping Procedure (SPP). Melalui berbagai jalur dan ketentuan, memastikan bahwa PT Sinarmas Pelangi Cargo bertanggung jawab atas standar keamanan, penanganan, pergudangan, dan transportasi. Konsumen bertanggung jawab untuk mengemas barang . PT Sinarmas Pelangi Cargo tidak bertanggung jawab atas dokumen atau barang yang hilang atau rusak

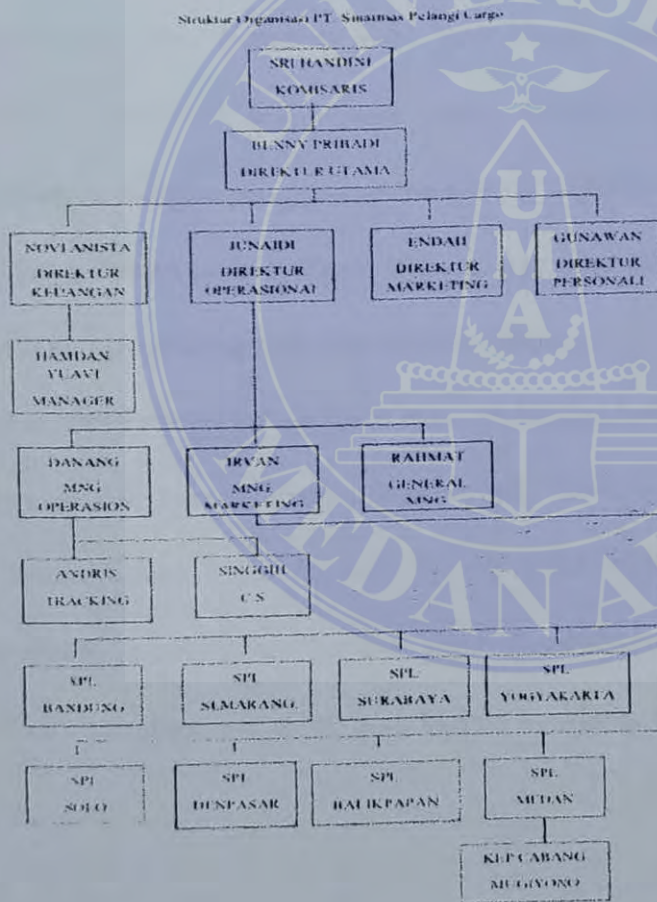
akibat pengepakan yang buruk dari pelanggan.

- b. Pemeriksaan . Memeriksa setiap dokumen atau barang yang akan dikirim pelanggan untuk memastikan layak kirim ke negara tujuan sesuai dengan persyaratan operasional standar, prosedur kepabeanan dan cukai, dan metode penanganan pengiriman PT Sinarmas Rainbow Cargo
- c. Larangan . PT Sinarmas Pelangi Cargo tidak menerima narkoba, perhiasan, uang, barang berbahaya yang mudah terbakar, barang curian, surat, binatang, atau tumbuhan lainnya.
- d. Jaminan . Dengan menandatangani jaminan ini, pelanggan menegaskan bahwa yang bersangkutan adalah pemilik yang sah, bahwa dokumen dan barang yang diserahkan akan dikirim oleh PT Sinarmas Pelangi Cargo, dan akan mengadakan perjanjian dengan Standard Shipping Procedure (SPP) bukan hanya atas nama sendiri tetapi juga sebagai agen atas nama semua pihak yang berkepentingan atas barang atau dokumen tersebut. PT Sinarmas Pelangi Cargo bertanggung jawab atas kerusakan atau biaya lain yang timbul sebagai jaminan atas ketidakberesan, serta dari segala biaya pelanggaran.
- e. Biaya Pengiriman . PT Sinarmas Pelangi Cargo akan memungut pembayaran atas penyerahan dokumen atau barang yang telah disepakati antara PT Sinarmas Pelangi Cargo dan konsumen dengan tarif yang disediakan kepada konsumen dari waktu ke waktu dengan menetapkan tarif yang sudah termasuk AirPort

f. Kompensasi . Selama kerugian tersebut terjadi selama barang atau

dokumen tersebut masih dalam penguasaan PT Sinarmas Pelangi Cargo, dengan kondisi kerusakan yang disebabkan oleh keterlambatan yang dilakukan oleh pegawai agen PT Sinarmas Pelangi Cargo, maka PT Sinarmas Pelangi Cargo bertanggung jawab sepenuhnya atas segala kerusakan atau kerugian yang diderita konsumen akibat penyerahan dokumen dan barang oleh PT Sinarmas Pelangi Cargo

#### 4. Bagaimana Struktur Organisasi pada PT Pelangi Cargo?



#### 5. Tanggung Jawab Hukum PT Sinarmas Pelangi Cargo atas Terjadinya Kerusakan Barang Milik Konsumen

- a. Barang kiriman selain cairan, barang mudah pecah atau pecah, dan buah

- mudah busuk menjadi tanggung jawab PT.Sinar Mas Pelangi.
- b Keamanan dan keselamatan barang yang diterimanya menjadi tanggung jawab PT. Sinar Mas Pelangi.
- c tanggung jawab PT. Barang yang telah diterima oleh penerima barang merupakan satu-satunya barang yang ditanggung oleh Sinar Mas Pelangi. Sebelum dua bulan berlalu sejak tanggal pengiriman, keluhan atau klaim atas tidak diterimanya setoran serta permintaan pengembalian tanda terima setoran dapat dilayani.
- d Apabila barang atau dokumen rusak atau hilang yang bukan disebabkan oleh force majeure, PT. Sinar Mas Pelangi bertanggung jawab menggantinya dengan penggantian maksimal sepuluh kali lipat dari biaya titipan yang tertera pada kuitansi titipan, atau jika diketahui nilai barang, dengan bunyi polis tutup jaminan layanan titipan.
- e PT. Sinar Mas Pelangi bukan force majeure karena bertanggung jawab atas kerugian akibat keterlambatan transportasi. Kompensasi tidak tersedia untuk semua klaim. PT.Sinar Mas Pelangi tidak bertanggung jawab atas keterlambatan pengiriman barang yang disebabkan oleh pembajakan, kecelakaan, atau bencana alam, baik karena kesalahannya maupun bukan.