

**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN  
OLEH JASA EKSPEDISI TERHADAP RUSAK ATAU  
HILANGNYA BARANG KIRIMAN PADA  
PT INDAH CARGO AEK KANOPAN**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**INDRI YANI PASARIBU**

**198400314**



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 11/10/23

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)11/10/23

**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN  
OLEH JASA EKSPEDISI TERHADAP RUSAK ATAU  
HILANGNYA BARANG KIRIMAN PADA  
PT INDAH CARGO AEK KANOPAN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Sarjana di Fakultas Hukum Universitas Medan Area



Oleh:

**INDRI YANI PASARIBU**

**198400314**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
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 11/10/23

Access From (repository.uma.ac.id)11/10/23

### LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen Oleh Jasa Ekspedisi Terhadap Rusak Atau Hilangnya Barang Kiriman Konsumen Pada PT Indah Cargo Aek Kanopan

Nama : Indri Yani Pasaribu

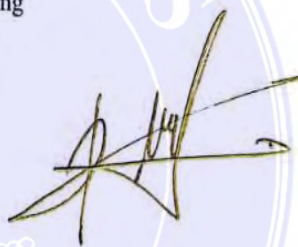
NPM : 198400314

Fakultas : Hukum

Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing



Zaini Munawir, SH, M.Hum  
Pembimbing I



Revi Fauzi Putra Mina, SH, MH  
Pembimbing II


Ramadhan, SH, MH  
Dekan Fakultas Hukum UMA

Tanggal Lulus: 1 Agustus 2023

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksisanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : INDRI YANI PASARIBU

NPM : 198400314

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Jenis karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN OLEH JASA EKSPEDISI TERHADAP RUSAK ATAU HILANGNYA BARANG KIRIMAN KONSUMEN PADA PT INDAH CARGO AEK KANOPAN

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan  
Pada tanggal : 18 Juli 2023  
Yang menyatakan

  
( Indri Yani Pasaribu )

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### 1. Data Pribadi

Nama : Indri Yani Pasaribu  
Tempat/ Tgl Lahir : Suka Jadi, 06 Januari 2000  
Alamat : Desa Damuli Pekan Labura  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Status Pribadi : ~~Menikah~~/belum menikah

### 2. Data Orang Tua

Ayah : Samsul Pasaribu  
Ibu : Alm. Ummiati Hasibuan  
Anak ke : 2 dari 3 Bersaudara

### 3. Pendidikan

SDN 114348 LUBUK TIKKO : Lulus Tahun 2012  
SMP YP. SULTAN HASANUDDIN : Lulus Tahun 2015  
SMAN 1 KUALUH HULU : Lulus Tahun 2018  
Universitas Medan Area : Lulus Tahun 2023

## ABSTRAK

### PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN OLEH JASA EKSPEDISI TERHADAP RUSAK ATAU HILANGNYA BARANG KIRIMAN PADA PT INDAH CARGO AEK KANOPAN

Oleh:

INDRI YANI PASARIBU

198400314

Jasa Ekspedisi merupakan jasa yang banyak dibutuhkan masyarakat untuk mempermudah mengirim barang antar kota maupun antar negara. Jenis pelayanan yang ditawarkan juga beragam, mulai dari jaminan keselamatan barang hingga kecepatan waktu pengiriman. Rumusan Masalah yang diajukan yaitu: Bagaimana pencatuman hak dan kewajiban konsumen dalam perjanjian pengiriman barang oleh jasa ekspedisi pada PT Indah Cargo Aek Kanopan telah sesuai dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen? Bagaimana pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen Oleh PT Indah Cargo Aek Kanopan atas rusak dan hilangnya barang milik konsumen ? Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian Normatif Empiris yaitu penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif (kodifikasi, undang – undang atau kontrak) secara langsung pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat. Data penelitian dikumpulkan dengan cara studi lapangan dengan melakukan wawancara, studi pustaka dan analisis dilakukan dengan pendekatan perundang – undangan. Hasil penelitian ini menunjukkan perjanjian pengiriman barang PT. Indah Cargo Aek Kanopan belum sepenuhnya sesuai dengan UUPK begitu juga dengan pelaksanaan perlindungan hukum pada konsumen jasa ekspedisi terhadap rusak atau hilangnya barang kiriman yang belum berjalan maksimal disebabkan kewenangan kantor cabang hanya sebatas menerima laporan kemudian di sampaikan kepada kantor pusat yang mempunyai segala kewenangan mengenai tanggung jawab kerugian konsumen.

***Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Ganti Rugi, Pengiriman Barang***

## ABSTRACT

### THE IMPLEMENTATION OF CONSUMER LEGAL PROTECTION BY EXPEDITION SERVICES AGAINST DAMAGE OR LOSS OF CONSIGNMENT GOODS AT PT INDAH CARGO AEK KANOPAN

By :

**INDRI YANI PASARIBU**

**REG. NUMBER: 198400314**

Expedition Services are services that many people need to make it easier to send goods between cities and between countries. The types of services offered also vary, from guaranteeing the safety of goods to speedy delivery times. The formulations of the problems proposed were whether the inclusion of consumer rights and obligations in the goods delivery agreement by the expedition service at PT Indah Cargo Aek Kanopan following the Consumer Protection Law and what implementation of Consumer Legal Protection by PT Indah Cargo Aek Kanopan for damage and loss of consumer's goods. The method used in this research was the Normative Empirical type of research, namely legal research regarding the implementation of normative legal provisions (codification, laws, or contracts) directly to each specific legal event in society. Research data was collected by employing field studies that were by conducting interviews, literature studies, and analysis carried out using a statutory approach. The results showed that the goods shipments agreement of PT Indah Cargo Aek Kanopan did not fully follow the UUPK (Consumer Protection Law). Likewise, the legal protection implementation for consumers of expedition services against damage or loss of shipments had not been carried out optimally because the branch office's authority was limited to receiving reports and submitting them to the head office, which had all the competence regarding responsibility for consumer losses.

***Keywords: Legal Protection, Consumer, Compensation, Freight Forwarding***



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah Swt, atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini berjudul “ Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen Oleh Jasa Ekspedisi Terhadap Rusak Atau Hilangnya Barang Kiriman Konsumen Pada PT. Indah Cargo Aek Kanopan”.

Terima kasih penulis sampaikan kepada Bapak Zaini Munawir SH. M.Hum dan Bapak Bapak Revi Fauzi Putra Mina,SH.MH, selaku pembimbing serta Bapak Dr. Wenggedes Frensh. SH.,MH yang telah banyak memberikan saran. Disamping itu penghargaan penulis sampaikan kepada Bapak Eri Sahputra dan Bapak Sadam Husein yang telah membantu penulis selama melaksanakan penelitian. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, ibu, serta seluruh keluarga atas segala doa dan perhatiannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Medan, 30 Maret 2023

Indri Yani Pasaribu  
198400314

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
1.5 Keaslian Penelitian.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>15</b>
2.1 Tinjauan Umum Tentang Perjanjian .....	15
2.1.1 Perjanjian .....	15
2.1.2 Perjanjian Baku .....	16
2.1.2.1 Perjanjian Baku Menurut Undang – Undang Perlindungan Konsumen .....	16
2.1.2.2 Perjanjian baku Menurut Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/SEOJK.07/2014 .....	18
2.1.3 Perjanjian Pengangkutan ( Ekspedisi) .....	22
2.2 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	24
2.2.1 Perlindungan Konsumen .....	24
2.2.2 Konsumen .....	26
2.2.3 Pelaku Usaha .....	28
2.2.4 Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha .....	30
2.3 Tinjauan Umum Tentang Pengiriman Barang .....	33
2.3.1 Pengirim .....	34
2.3.2 Ekspediteur .....	35

2.3.3 Pengangkut .....	35
2.3.4 Penerima Barang .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	37
3.1.1 Waktu Penelitian .....	37
3.1.2 Tempat Penelitian .....	37
3.2 Metodologi Penelitian .....	38
3.2.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2.2 Jenis Data.....	39
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.2.4 Analisis Data .....	41
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1 Pencatuman Hak Dan Kewajiban Konsumen Dalam Perjanjian Pengiriman Barang Oleh Jasa Ekspedisi Pada PT Indah Cargo Aek Kanopan Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen .....	42
4.1.1 Hak dan Kewajiban Konsumen Ditinjau Dari UUPK... ..	42
4.1.2 Hak dan Kewajiban Konsumen Dalam Perjanjian Pengiriman Barang Pada PT. Indah Cargo Aek Kanopan .....	43
4.2 Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen Oleh Pt Indah Cargo Aek Kanopan Atas Rusak Atau Hilangnya Barang Kiriman Konsumen .....	49
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>56</b>
5.1 KESIMPULAN .....	56
5.2 SARAN .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>60</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen.<sup>1</sup> Mengingat Indonesia terdiri dari beberapa pulau-pulau membuat bisnis jasa pengangkutan barang berkembang pesat. Secara faktual, peran vital jasa pengangkutan tidak lepas dari tujuan untuk menunjang sektor pembangunan, keselarasan kehidupan kota dengan desa serta pengembangan ilmu dan teknologi.<sup>2</sup>

Kemajuan bidang pengangkutan mendorong pengembangan ilmu hukum baik perundang-undangan maupun kebiasaan pengangkutan. Salah satu jenis pengangkutan adalah jasa pengiriman barang. Jasa pengiriman barang merupakan salah satu layanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, terlebih di jaman yang serba canggih ini manusia akan selalu mencari kemudahan - kemudahan karena era globalisasi dengan perkembangan teknologinya cenderung membuat mereka menyukai hal-hal yang serba instan. Jasa pengiriman barang dapat menjadi solusi bagi mereka yang menyukai kemudahan dan kepraktisan dalam hal mengirimkan suatu barang terlebih jika itu menyangkut keterjangkauan wilayah jasa pengiriman barang akan sangat efisien digunakan untuk mengirim barang ke tempat dimana tidak dapat dijangkau sendiri oleh masyarakat. Terdapatnya masyarakat yang saling

---

<sup>1</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 1

<sup>2</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat Laut dan Udara*, (Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 1991), hlm. 2

mengirim barang dari suatu daerah ke daerah yang lain atau jauh membuat jasa pengiriman barang ini menjadi sangat penting bagi masyarakat.

Peningkatan jumlah penduduk juga turut dibarengi dengan meningkatnya intensitas kebutuhan manusia yang dapat dipenuhi melalui aktifitas jual-beli. Dalam kerangka ini, pengangkutan menjadi sebuah jasa yang populer digunakan ketika melaksanakan aktifitas jual-beli dengan jarak tempuh yang jauh. Sekalipun pengangkutan dan perdagangan merupakan dua konotasi yang berbeda namun memiliki makna yang sama yakni menjadikan barang sebagai obyek serta diawali dengan sebuah perjanjian.<sup>3</sup> Perjanjian yang dimaksud dalam pengiriman barang tersebut harus disertai dengan jaminan bahwa perpindahan barang tersebut dilakukan dalam keadaan statis. Hubungan hukum yang terjadi antara penanggung dengan tertanggung dalam hal ini dapat timbul karena suatu perjanjian maupun karena undang-undang. Jika ditelaah lebih jauh, perpindahan barang yang dilakukan oleh perusahaan jasa ekspedisi haruslah menjamin kondisi dan keamanan dari barang yang dikirim. Hukum pengangkutan adalah sebuah perjanjian timbal balik, yang mana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang ke tempat tujuan tertentu, sedangkan pihak lainnya, yaitu pengirim barang, penerima barang dan penumpang wajib menunaikan pembayaran biaya tertentu untuk pengangkutan tersebut.

Menurut Undang- undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 1 ayat (3), Angkutan adalah perpindahan orang dan/atau

---

<sup>3</sup> Lidya Mahendra, "Perlindungan Hak-Hak Kreditur Dalam Hal Adanya Pengalihan Benda Jaminan Oleh Pihak Debitur", *Jurnal Acta Comitatus, Kenotariatan Universitas Udayana*, Vol. 2 No. 1 ( Oktober, 2016 ) hlm. 280

barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan Kendaraan di Ruang Lalu Lintas Jalan. Menurut pendapat Purwosujipto Pengangkutan adalah suatu perjanjian yang dilakukan antara pengirim dan pengangkut yang memiliki hubungan timbal balik. Dalam menyelenggarakan perjanjian ini, pengangkut akan bertanggungjawab dalam pengangkutan benda dari satu tempat ke tujuan yang diinginkan sesuai dengan kesepakatan pada perjanjian sedangkan pengirim akan memberikan pembayaran uang jasa angkutan.<sup>4</sup> Perusahaan pengiriman barang atau pengangkutan barang semestinya memberikan jaminan kepada pengguna jasanya bahwa barang yang hendak dikirim tersebut akan berada pada kondisi yang sama ketika sampai di tempat tujuan. Tidak adanya perjanjian tertulis antara kedua belah pihak bukan berarti akan mengesampingkan peraturan yang berlaku umum, tetapi justru sebaliknya peraturan perundang-undangan yang ada tetap berlaku, dimana semua orang harus tunduk kepadanya. Perjanjian dilaksanakan berdasarkan itikad baik dengan menempatkan barang sebagai obyek dan diakhiri dengan kata sepakat sebagaimana telah ditentukan sebagai syarat perikatan dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (untuk selanjutnya disingkat KUH Perdata).

Pihak – pihak dalam perjanjian pengangkutan ialah pengangkut dan pengirim atau penerima. Adapun sifat perjanjian pengangkutan adalah timbal – balik, artinya kedua belah pihak, baik pengangkut maupun pengirim/penerima masing – masing mempunyai kewajiban sendiri – sendiri. Kewajiban pengangkut ialah menyelenggarakan pengangkutan benda dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan kewajiban pengirim/penerima ialah

---

<sup>4</sup> Nitisuari, I. G. A. A. D., & Purwanto, “Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Pengangkutan Barang”, *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, Vol. 8 No. 4 ( Maret, 2020), hlm. 466

membayar uang angkutan. Arti kata selamat yaitu apabila pengangkutan berjalan dengan tidak selamat maka hal tersebut menjadi tanggung jawab pengangkut. Keadaan tidak selamat pun memiliki dua arti, yakni pertama, bendanya ada tetapi rusak sebagian atau seluruhnya. Kedua, Bendanya tidak ada itu mungkin disebabkan karena terbakar, tenggelam, sengaja dilempar ke laut, dicuri orang atau karena sebab lain. Jika benda itu rusak, baik sebagian atau seluruhnya, sedemikian rupa sehingga benda itu tidak bisa dipergunakan sebagaimana mestinya. Kewajiban pengirim ialah membayar uang angkutan sebagai kontra prestasi dari penyelenggaraan pengangkutan yang dilakukan oleh pengangkut. Di tempat tujuan, benda diterima oleh penerima, yang mungkin si pengirim sendiri atau orang lain.

Dalam perjanjian pengangkutan, kedudukan para pihak, yaitu pengirim/penerima dan pengangkut sama tinggi, tidak seperti dalam perjanjian perburuhan, di mana para pihak tidak sama tinggi, yakni majikan mempunyai kedudukan lebih tinggi dari pada si buruh, atau disebut kedudukan subordinasi (*gesubordineerd*), sedangkan kedudukan para pihak dalam perjanjian pengangkutan adalah kedudukan sama tinggi atau kedudukan koordinasi (*gecoördineerd*).

Sejalan dengan itu, pengangkutan yang dilaksanakan di Indonesia tidak sepenuhnya memberikan jaminan atas kondisi barang. Loyalitas konsumen cenderung disalah artikan oleh penyedia jasa pengiriman barang yang berujung pada pengesampingan hak dari konsumen. Perjanjian yang dibentuk oleh kedua belah pihak untuk melakukan dan menuntut cenderung dipertanyakan.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Wiryono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, (Bandung: Mandar Maju, 2009), hlm. 9

Mengantisipasi tindakan tersebut, maka pemerintah Indonesia menetapkan hukum pengangkutan niaga yang diharapkan dapat mengakomodir kepentingan konsumen dalam menggunakan jasa ekspedisi yang ditawarkan. Rendahnya kesadaran penyedia jasa pengiriman barang terhadap keamanan dan keselamatan barang yang diangkut menjadi sebuah catatan penting yang perlu untuk diperhatikan.

Kewajiban pokok yang harus diperhatikan oleh pihak pengangkutan yakni melakukan pengiriman dari tempat produksi ke tempat konsumen tanpa adanya kesalahan yang menimbulkan kerusakan dan kecacatan pada barang. Sedangkan pengirim memiliki kewajiban membayar biaya jasa pengangkutan sesuai kesepakatan yang telah disepakati sebagai imbalan yang diberikan kepada jasa pengangkutan barang yang telah melaksanakan tugasnya. Apabila pihak pengangkut atau pengirim melakukan kesalahan yang berakibat kerugian kepada pihak konsumen maka pihak pengirim wajib bertanggungjawab dan memberikan ganti rugi. Biasanya kerugian ini dapat berupa kehilangan keuntungan yang telah disepakati sebelumnya oleh pihak pengirim. Di kehidupan nyata, penerapan dari perjanjian ini sangatlah berbeda, yang mana tujuan serta fungsi dari perjanjian ini hanya ditujukan dan memberikan keuntungan kepada pihak pelaku usaha di perusahaan saja. Perjanjian baku dapat diartikan bentuk perjanjian tertulis yang dijadikan sebagai landasan yang digunakan untuk dasar dari semua pihak penerima layanan yang melakukan perjanjian hukum dengan pengusaha. Sedangkan klausula baku adalah sebuah perjanjian sepihak yang selalu membebaskan kerugian kepada konsumen. Hal ini, terbukti dari perjanjian pengangkutan yang dibuat yang mana pihak perusahaan membuat klausula perjanjian tanpa sepengetahuan pihak pengirim sehingga pihak pengirim langsung menyetujuinya dan tidak



mempertimbangkan serta tidak memiliki kesempatan untuk bernegosiasi untuk mengubah klausula yang dibuat oleh pihak perusahaan.

Hubungan antara perlindungan konsumen yang terdapat dalam perjanjian baku merupakan klausula eksonerasi atau *exoneration* yang memiliki makna klausula pengecualian terhadap kewajiban dan tanggungjawab di dalam sebuah dokumen perjanjian. Berdasarkan Undang - Undang No. 8 Tahun 1999 BAB V pasal 18 tentang perlindungan konsumen yang berisi mengenai ketentuan dan syarat dalam pemberian batasan dan larangan penggunaan klausula eksonerasi.<sup>6</sup> Perusahaan yang dikategorikan perusahaan sehat apabila mampu memberikan jaminan hukum baik itu untuk produsen dan konsumen. Hubungan yang dilakukan antara pelaku penyedia permasalahan di dalam teknis pengiriman barang. Permasalahan yang muncul diantaranya barang yang hilang, rusak serta keterlambatan di dalam pengiriman barang. Namun hal itu akan merugikan pihak konsumen yang mana konsumen sudah melakukan kewajibannya untuk membayar biaya pengiriman tetapi tidak memperoleh hak yang seharusnya didapatkan yaitu ketepatan barang yang sampai pada waktunya tanpa cacat. Sebagai pengguna dari layanan pengiriman barang, konsumen wajib memperoleh perlindungan hukum untuk melindungi kepentingannya. Ketidaktepatan di dalam pengiriman dan penerimaan barang yang dilakukan oleh penyedia jasa pelayanan merupakan permasalahan yang sering dijumpai di dalam proses pengiriman barang yang diterima oleh konsumen. Konsumen sering mengalami permasalahan di dalam proses pengiriman barang terutama keterlambatan di dalam penerimaan barang yang dapat menimbulkan

---

<sup>6</sup> M. Sadar, Moh. Taufik, Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. (Jakarta, Akademia, 2013), hlm. 55

kerugian untuk pihak konsumen dalam bentuk material maupun immaterial dan pihak penyedia jasa pengangkutan barang tidak menanggung kerugian sepeserpun kepada pihak konsumen. Dalam hal ini pihak penerima jasa pelayanan pengiriman barang atau konsumen berhak mendapat jaminan hukum mengenai barang yang diterima tidak tepat waktu serta konsumen berhak meminta biaya ganti rugi kepada penyedia jasa pelayanan pengiriman barang atas ketidaktepatan di dalam pengangkutan barang sesuai dengan isi dari Undang Undang Nomor 38 Tahun 2009 Pasal 28 mengenai Pos yakni tentang penggantian kerugian atas kehilangan, kecacatan yang ditimbulkan akibat kelalaian di dalam proses pengiriman, ketidaktepatan pengiriman serta penerimaan barang serta barang yang tidak sesuai dengan permintaan.<sup>7</sup>

Jasa ekspedisi Indonesia telah secara konsisten mendaftarkan pertumbuhan dua digit selama beberapa tahun terakhir, sejalan dengan pesatnya perkembangan industri e-commerce negara ini. E-commerce telah menjadi pendorong utama pertumbuhan untuk sektor ini dan sekarang memberikan kontribusi hingga 25% terhadap total pendapatan untuk industri. Persaingan semakin ketat dengan startup pengiriman berbasis aplikasi dan online yang menawarkan layanan serupa. Untuk tetap berada di depan kurva, pemain konvensional perlu merombak struktur bisnis mereka, termasuk berinvestasi dalam teknologi baru untuk mengimbangi tren dan permintaan pasar yang muncul. Sehingga perusahaan ekspedisi menjadi sangat dibutuhkan.

---

<sup>7</sup> Suwari Akhmadhian Suwari, Asri Agustiwi, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Di Indonesia" *Jurnal Unifikasi*, Vol. 3 No. 2 (Juli, 2016), hlm 51

Berdasarkan kenyataan tersebut, saat ini terdapat banyak sekali perusahaan jasa pengiriman barang atau ekspedisi baik milik Pemerintah maupun milik Swasta sehingga masyarakat sekarang bisa memilih perusahaan ekspedisi ketika akan mengirimkan barang. Salah satu penyedia jasa pengiriman barang yang sering digunakan oleh masyarakat yaitu PT Indah Cargo Logistik yang mana merupakan perusahaan pengiriman barang milik swasta yang bergerak dibidang jasa . PT. Indah Cargo Logistik didirikan pada tahun 2011 dengan nama PT. Indah Cargo yang khusus melayani pengiriman barang untuk seluruh Indonesia. Pendiri PT. Indah Cargo Bapak H. Arisal Aziz, adalah salah seorang pengusaha besar asal kota Pariaman, Kecamatan lima koto, Kampung Dalam, Sumatera Barat yang sudah berkecimpung di bisnis travel dan angkutan barang sejak tahun 2000. Perkembangan perusahaan selanjutnya meningkat dengan pesat, yang mana saat ini sudah melayani pengiriman barang dengan tujuan ke seluruh Indonesia. Pertimbangan efektif dan efisien, membuat manajemen memutuskan untuk membuka kantor cabang di seluruh Indonesia, sehingga saat ini jumlah kantor cabang sudah mencapai 519 cabang. Peningkatan jumlah kantor cabang tentunya juga harus diimbangi dengan hadirnya tenaga kerja yang profesional, terampil dan berdedikasi tinggi, oleh karenanya manajemen memutuskan untuk memperkerjakan beberapa profesional yang berpengalaman dalam bidangnya masing-masing, dimana saat ini jumlah karyawan mencapai 2.880 orang dengan didukung +/- 1.800 kendaraan operasional.

Salah satu Kantor Cabang Indah Cargo Logistik berada di Kota Aek Kanopan, Labuhan Batu Utara. Untuk selanjutnya disebut sebagai PT Indah Cargo Aek Kanopan. Jika berbicara mengenai penyedia jasa pengiriman barang di Kota Aek

Kanopan, banyak sekali tempat penyedia jasa pengiriman barang yang dapat di akses dengan mudah. Banyak dari masyarakat di Kota yang melakukan pengiriman barang dengan memanfaatkan jasa pengiriman barang, merupakan tanda bahwa bisnis jasa pengiriman di kota ini dapat tumbuh subur. Dengan memanfaatkan pelayanan dari jasa pengiriman barang yang ada, masyarakat yang ingin menggunakan jasa tersebut, pada dasarnya harus tunduk dan patuh terhadap perjanjian yang dibuat oleh jasa pengiriman barang tersebut. Biaya jasa atau biasa disebut dengan ongkos kirim, pada dasarnya merupakan biaya transaksi yang harus dibayarkan untuk menggunakan jasa pengiriman barang tersebut, yang biasanya bergantung pada beratnya barang, jenis barang, dan alamat yang dituju. Jika seseorang sudah menandatangani resi atau slip bukti pengiriman barang, dan uang atas biaya pengiriman sudah dibayarkan, maka dengan ini sudah timbul perikatan antar kedua belah pihak bahwa perjanjian telah dilakukan. Bentuk dari pada perjanjian antara pelanggan (pengguna jasa pengiriman) dengan pelaku usaha atau penyedia jasa pengiriman barang adalah bentuk “Perjanjian pengiriman barang”.

Kewajiban pelaku usaha dalam hal memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan atas barang yang dikirim, merupakan hak dari konsumen selaku pengguna jasa pengiriman barang. Adapun ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha, merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen.<sup>8</sup>. Banyak masyarakat di Aek Kanopan belum mengerti terkait bagaimana jika terjadi

---

<sup>8</sup> Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen (Cetakan Sepuluh)*, (Jakarta: PT Rajawali Pers, 2017), hlm. 54-55

kerusakan barang dijasa ekspedisi maupun kehilangan barang serta apa yang harus dilakukan apabila barang kiriman hilang karena bencana alam. Hal tersebut membuat peneliti melakukan penelitian ini guna dapat menjadi sumber bacaan bagi masyarakat khususnya masyarakat Aek Kanopan.

Pelaksanaan pengiriman barang terkadang tidak selalu berjalan dengan baik dan lancar, misalkan barang yang telah disepakati oleh kedua belah pihak untuk dikirim ternyata barang tersebut hilang/rusak saat diperjalanan atau terjadi overload (penumpukan) pengiriman barang sehingga barang tersebut terlambat sampai ke tempat tujuan, jika terjadi hal tersebut dalam pengiriman barang, maka pihak PT. Indah Cargo Aek Kanopan bertanggung jawab kepada konsumen. Konsumen berhak menuntut/meminta ganti kerugian yang ditimbulkan kepada pihak PT. Indah Cargo Aek Kanopan. PT. Indah Cargo Aek Kanopan dalam memberikan ganti rugi, perlu mengetahui terlebih dahulu apa yang menyebabkan barang tersebut hilang, rusak dan tertukarnya. Karena kiriman barang tersebut hilang, rusak dan tertukarnya mungkin akibat dari suatu perbuatan hukum atau karena peristiwa hukum. Oleh karena itu perlu adanya respon dari perusahaan ekspedisi untuk memenuhi hak konsumen agar tidak dirugikan dan terjadi keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha itu sendiri. Pertanggungjawaban pelaku usaha selaku penyedia jasa pengiriman barang terhadap konsumennya, juga tertuang pada Pasal 477 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, yang berbunyi “ *Pengangkut bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan oleh penyerahan barang yang terlambat, kecuali bila ia membuktikan, bahwa keterlambatan itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya* ”

Namun mengenai tanggung jawab tersebut ada pembatasannya. Perusahaan ekspedisi bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi pada pengirim/penerima apabila kerugian akibat kehilangan, kerusakan atau tertukarnya barang yang dikirim tersebut karena kelalaiannya, kecuali apabila kerugian tersebut timbul akibat beberapa hal yaitu keadaan yang memaksa (*overmacht*); Kelalaian pengirim atau Cacat benda itu sendiri

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk menganalisis lebih jauh tentang pelaksanaan ganti rugi kepada konsumen apabila terjadi kehilangan barang oleh jasa ekspedisi. Yang dituangkan dalam bentuk penelitian yang berjudul “PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN OLEH JASA EKSPEDISI TERHADAP RUSAK ATAU HILANGNYA BARANG KIRIMAN PADA PT INDAH CARGO AEK KANOPAN”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pencatuman hak dan kewajiban konsumen dalam perjanjian pengiriman barang oleh jasa ekspedisi pada PT Indah Cargo Aek Kanopan ditinjau dari Undang-undang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen Oleh PT Indah Cargo Aek Kanopan atas rusak atau hilangnya barang kiriman konsumen ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pencatuman hak dan kewajiban konsumen dalam perjanjian pengiriman barang oleh jasa ekspedisi pada PT Indah Cargo Aek Kanopan ditinjau dari Undang-undang Perlindungan Konsumen
2. Untuk mengetahui pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen Oleh PT Indah Cargo Aek Kanopan atas rusak atau hilangnya barang kiriman konsumen

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat terhadap penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Bermanfaat sebagai sarana dalam meningkatkan khazanah ilmu pengetahuan bagi peneliti dan pembaca dalam rangka memperdalam pengetahuan dengan berfokus pada perlindungan hukum konsumen bagi pengguna jasa pengiriman barang, yang dilihat dari sudut pandang hukum perlindungan konsumen

2. Secara Praktis

Untuk dapat mengetahui sejauh mana perbandingan antara nilai keadilan dengan implementasi dilapangan jika dibandingkan isi Undang-Undang. Dengan tidak mengesampingkan hak perlindungan hukum dari setiap pihak yang terkait didalam proses pengiriman barang.

#### **1.5 Keaslian Penelitian**

Berdasarkan informasi dan penelusuran yang dilakukan oleh peneliti terhadap hasil-hasil penelitian yang pernah dilakukan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Medan Area, Perpustakaan Universitas Medan Area dan penelusuran

melalui media internet yang berkaitan dengan judul penelitian (Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen Oleh Jasa Ekspedisi Terhadap Rusak Atau Hilangnya Barang Kiriman Pada PT Indah Cargo Aek Kanopan). Walaupun ada beberapa penelitian lain yang hampir sejenis dengan penelitian yang peneliti lakukan, akan tetapi ini terbukti bukan merupakan duplikasi ataupun plagiat dari hasil karya penulis lain. Adapun penelitian penulis lain, diantaranya:

2. Kenshi Prima Mohammad Helmi, ( 2021), Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, “ Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kehilangan Dan Kerusakan Paket Pengiriman Barang Pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) (Studi di Kantor PT. JNE Agen Kraksaan Probolinggo).”  
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen atas kehilangan dan kerusakan paket pengiriman barang pada PT JNE Agen Kraksaan serta untuk mengetahui faktor – faktor penghambat dan pendukung pelaksanaan Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas kehilangan dan kerusakan barang pada PT. JNE.
3. Munazia, (2021), Universitas Sumatera Utara, “ Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Kerusakan Barang Elektronik ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Kasus Pada PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki) Aceh, Cabang Lhokseumawe).”  
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggung jawab PT. TIKI terhadap kerusakan barang serta untuk mengetahui upaya penyelesaian sengketa antara PT. TIKI dan Konsumen.
4. Nanda Zahara Mandry, ( 2017), Universitas Sumatera Utara, “ Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Terhadap Konsumen dalam Pengiriman Barang



yang Hilang dan Menyebabkan Kerusakan pada Barang Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 ( Studi Kasus pada Kantor Pos Pusat Medan).” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk tanggung jawab Kantor Pos Pusat Medan terhadap konsumen jika barang yang dikirim hilang atau rusak, untuk mengetahui Perlindungan hukum yang diberikan Kantor Pos Pusat Medan terhadap konsumen, dan yang terakhir untuk mengetahui cara menyelesaikan perselisihan antara Kantor Pos Pusat Medan dengan konsumen jika konsumen merasa dirugikan.

Berdasarkan ketiga judul diatas terdapat perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Pada penelitian peneliti yang berjudul Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen Oleh Jasa Ekspedisi Terhadap Rusak Atau Hilangnya Barang Kiriman Pada PT Indah Cargo Aek Kanopan. Peneliti bertujuan untuk mengetahui pencatuman hak dan kewajiban pada perjanjian pengiriman barang oleh Jasa Ekspedisi PT Indah Cargo sesuai dengan Undang- undang Perlindungan Konsumen dan untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan hukum konsumen oleh jasa Ekspedisi terhadap rusak atau hilangnya barang kiriman pada PT Indah Cargo Aek Kanopan. Adapun perbedaan yang dapat terlihat jelas ialah bahwa pada ketiga peneliti terdahulu diatas mempunyai tempat penelitian yang berbeda – beda dengan peneliti. Oleh karena itu penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian yang baru dan keasliannya dapat dipertanggungjawabkan, karena dilakukan dengan nuansa keilmuan, kejujuran, rasional, objektif, terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan secara keilmuan akademis.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

##### 2.1.1 Perjanjian

Secara yuridis pengertian perjanjian diatur dalam buku ketiga Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tentang perikatan. Definisi perjanjian menurut Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Perjanjian harus memenuhi syarat sahnya perjanjian, sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, kecakapan untuk membuat suatu perikatan, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal. Terpenuhinya empat syarat sahnya perjanjian, maka secara hukum adalah mengikat bagi para pihak yang membuatnya. Suatu perjanjian adalah semata mata untuk suatu persetujuan yang diakui oleh hukum. Persetujuan ini merupakan kepentingan yang pokok didalam dunia usaha dan menjadi dasar bagi kebanyakan transaksi dagang seperti jual beli barang, tanah, pemberian kredit, asuransi, pengangkutan barang pembentukan organisasi usaha dan termasuk juga menyangkut tenaga kerja.<sup>1</sup>

Syarat-syarat untuk sahnya suatu perjanjian, disebutkan dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu:

- a. Sepakat mereka yang mengikat dirinya;

---

<sup>1</sup> Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perjanjian*, (Bandung: Alumni, 2010), hlm. 93

- b. Cakap untuk membuat suatu perjanjian;
- c. Suatu hal tertentu; dan
- d. Suatu sebab yang halal.

Syarat pertama ialah sepakat atau dinamakan juga perizinan. Dimaksudkan bahwa kedua belah pihak yang mengadakan perjanjian itu harus sepakat atau setuju mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian yang diadakan itu. Sepakat yaitu kesesuaian, kecocokan, pertemuan kehendak dari yang mengadakan perjanjian atau pernyataan kehendak yang disetujui antara pihak-pihak. Unsur kesepakatan dibagi menjadi dua yaitu:

- a. *Offerte* (penawaran) adalah pernyataan pihak yang menawarkan
- b. *Acceptasi* (penerimaan) adalah pernyataan pihak yang menerima penawaran.

Kesepakatan itu penting diketahui, karena merupakan awal terjadinya perjanjian. Selanjutnya dalam Pasal 1321 KUHPerdara berbunyi “ tiada sepakat yang sah apabila sepakat itu diberikan karena kekhilafan, atau diperolehnya dengan paksaan atau penipuan.

## 2.1.2 Perjanjian Baku

### 2.1.2.1 Perjanjian Baku Menurut Undang – Undang Perlindungan

#### Konsumen

Menurut Undang- undang perlindungan Konsumen dalam pasal 1 angka (10) mendefinisikan klausula baku sebagai setiap aturan atau ketentuan-ketentuan dan syarat-syarat yang dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian

yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Pasal ini memberi penekanan pada proses pembuatan perjanjian dan klausula baku di dalamnya.

Pasal 18 ayat (1) huruf (a) UUPK menyatakan pelaku usaha dalam menawarkan barang dagangannya dilarang menggunakan klausula baku dalam perjanjian jika menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Klausula baku yang dilarang tersebut adalah

- a) Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha
- b) Menyatakan pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen
- c) Menyatakan pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen
- d) Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- e) Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen
- f) Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa
- g) Menyatakan tunduknya konsumen kepada pengaturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya

- h) Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran

Dari semua hal di atas dapat dikatakan bahwa UUPK tidak melarang perjanjian baku, namun harus sesuai dengan itikad baik dan peraturan. Berdasarkan pasal 18 ayat (2) UUPK apabila dalam perjanjian ditemukan klausula yang bersifat mengalihkan tanggung jawab atau merugikan konsumen, maka pengadilan dapat membatalkan demi hukum, dan apabila klausula berisi unsur esensial maka mungkin saja dapat membatalkan seluruh perjanjian.

#### **2.1.2.2 Perjanjian baku Menurut Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/SEOJK.07/2014**

Dalam SEOJK No 13 Tahun 2014, menjelaskan pengertian perjanjian baku adalah perjanjian tertulis yang ditetapkan secara sepihak oleh PUJK dan memuat klausula baku tentang isi, bentuk, maupun cara pembuatan, dan digunakan untuk menawarkan produk dan/atau layanan kepada Konsumen secara massal.

##### **Klausula Dalam Perjanjian Baku**

1. PUJK wajib memenuhi keseimbangan, keadilan, dan kewajaran dalam pembuatan perjanjian dengan Konsumen.
2. Dalam hal PUJK merancang, merumuskan, menetapkan, dan menawarkan Perjanjian Baku, PUJK wajib mendasarkan pada ketentuan sebagaimana yang dimaksud pada angka 1.
3. Klausula dalam Perjanjian Baku yang dilarang adalah yang memuat:

- a. Klausula eksonerasi/eksemsi yaitu yang isinya menambah hak dan/atau mengurangi kewajiban PUJK, atau mengurangi hak dan/atau menambah kewajiban Konsumen.
  - b. Penyalahgunaan keadaan yaitu suatu kondisi dalam Perjanjian Baku yang memiliki indikasi penyalahgunaan keadaan. Contoh terhadap kondisi ini misalkan memanfaatkan kondisi Konsumen yang mendesak karena kondisi tertentu atau dalam keadaan darurat dan secara sengaja atau tidak sengaja PUJK tidak menjelaskan manfaat, biaya dan risiko dari produk dan/atau layanan yang ditawarkan.
4. Perjanjian Baku yang dilarang adalah perjanjian yang memuat hal-hal sebagai berikut:
- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban PUJK kepada Konsumen;
  - b. Menyatakan bahwa PUJK berhak menolak pengembalian uang yang telah dibayar oleh Konsumen atas produk dan/atau layanan yang dibeli;
  - c. Menyatakan pemberian kuasa dari Konsumen kepada PUJK, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk melakukan segala tindakan sepihak atas barang yang diagunkan oleh Konsumen, kecuali tindakan sepihak tersebut dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
  - d. Mewajibkan Konsumen untuk membuktikan dalil PUJK yang menyatakan bahwa hilangnya kegunaan produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Konsumen bukan merupakan tanggung jawab PUJK;

- e. Memberi hak kepada PUJK untuk mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi obyek perjanjian produk dan layanan;
- f. Menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada peraturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan yang dibuat secara sepihak oleh PUJK dalam masa Konsumen memanfaatkan produk dan/atau layanan yang dibelinya; dan/atau
- g. Menyatakan bahwa Konsumen memberi kuasa kepada PUJK untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan atas produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Konsumen secara angsuran.

Perjanjian baku adalah perjanjian yang ditetapkan secara sepihak oleh produsen/ penyalur produk ( penjual) dan mengandung ketentuan yang berlaku umum ( massal), sehingga pihak konsumen hanya memiliki dua pilihan, yakni menyetujui atau menolak. Ketentuan mengenai perjanjian baku diatur dalam Pasal 1337 KUHPerdara yang berbunyi: “ Suatu perjanjian tidak boleh bertentangan dengan undang- undang kesusilaan atau ketertiban umum.”

Menurut Prof. Sutan Remi Sjahdeni, Perjanjian baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausul – klausulnya sudah dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan. Yang kemudian ditegaskan oleh Shidarta bahwa yang dibakukan bukanlah formulir melainkan klausul – klausulnya.

Ciri – ciri Perjanjian baku:

- 1) Perjanjian baku bukanlah perjanjian murni karena pada saat dibuat hanya ada satu pihak yang mengetahuinya yaitu si pembuat itu sendiri/ tidak ada negosiasi ( perjanjian sepihak )
- 2) Perjanjian baku memuat klausula – klausula eksonerasi yang membuat pembatasan dan atau pengalihan tanggung jawab dari si pembuat perjanjian baku ( produsen )
- 3) Isi perjanjian sudah dibuat dan ditetapkan terlebih dahulu oleh satu pihak dan untuk diberlakukan secara berulang – berulang. Biasanya dilakukan oleh pengusaha atau produsen dalam melakukan perjanjian dengan konsumen
- 4) Perjanjian baku sudah dicetak dalam suatu kertas perjanjian dan tidak dapat dilakukan perubahan lagi kecuali oleh yang membuat dan menetapkan
- 5) Umumnya perjanjian baku harus diminta tanda tangan atau paraf dari pihak yang terpaksa menerima isi perjanjian tersebut.

Sejak dikeluarkannya Undang – Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999, telah tercantum pengaturan mengenai perjanjian baku dimana dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen sendiri perjanjian baku menggunakan istilah klausula baku. Dalam Pasal 1 Undang - Undang Perlindungan Konsumen dirumuskan bahwa klausula baku adalah “ setiap atauran atau ketentuan dan syarat – syarat yang telah dipersiapkan dan telah ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.



- a. Jenis – jenis Perjanjian baku dalam masyarakat, antara lain:
- b. Perjanjian baku sepihak yaitu perjanjian yang isinya dibuat oleh sepihak yang kuat kedudukannya dalam perjanjian tersebut Perjanjian baku yang ditetapkan oleh pemerintah yaitu yang isinya ditentukan oleh pemerintah terhadap perbuatan hukum tertentu.
- c. Perjanjian baku yang ditentukan dilakangan notaris dan advokat yaitu yang konsepnya sejak semula sudah disiapkan untuk memenuhi permintaan anggota masyarakat yang meminta bantuan notaris atau advokat.

Dalam perjanjian ekspedisi biasa ditemukan klausula eksonerasi atau klausula eksepsi, yang dapat berwujud, antara lain:

- a. Pembebasan dari tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh pihak yang lebih kuat kedudukan atau posisi tawar menawarnya, jika terjadi ingkat janji ( wanprestasi)
- b. Pembatasan jumlah dan data ganti rugi yang dapat dituntut oleh satu pihak yang lebih lemah kedudukan atau posisi tawar menawarnya
- c. Pembatasan waktu bagi pihak yang lebih lemah kedudukan atau posisi tawar – menawarnya, untuk dapat mengajukan gugatan atau menuntut ganti rugi.

### 2.1.3 Perjanjian Pengangkutan ( Ekspedisi)

Perjanjian Pengangkutan (ekspedisi) adalah perjanjian timbal balik antara ekspediter dengan pengirim. Dimana ekspediter mengikatkan diri untuk mencarikan pengangkut yang baik bagi pengirim, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar sejumlah provisi kepada ekspediter.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Abbas Salim,, *Manajemen Transportasi, Cetakan ke 12*, (Jakarta. PT Rajawali Perss, 2016), hlm. 102

Berdasarkan perjanjian ekspedisi yang telah dikemukakan di atas, unsur- unsur dari suatu perjanjian ekspedisi yaitu :

- a. Ada pihak– pihak Pihak-pihak dalam perjanjian ekspedisi adalah ekspediteur sebagai pihak yang mencari pengangkut dan pengirim sebagai pemilik barang;
- b. Ada persetujuan dari pihak–pihak itu Persetujuan dalam perjanjian ekspedisi adalah persetujuan untuk mencari pengangkut dalam rangka pengiriman barang;
- c. 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;
- d. Ada prestasi yang dilaksanakan Kewajiban ekspediteur adalah mencari pengangkut yang baik bagi pengirim dan melaksanakan segala urusan pengiriman barang. Sedangkan hak ekspediteur adalah menerima provisi dari pengirim. Kewajiban pengirim adalah membayar provisi kepada ekspediteur dan berhak mendapatkan angkutan yang baik untuk barangbarangnya. Sehingga pengiriman tersebut berjalan lancar;
- e. Ada bentuk tertentu, 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 ekspediteur dengan pengirim barang harus tertuang dalam bentuk lisan maupun tulisan dan ada syarat–syarat tertentu sebagai isi pelaksanaan perjanjian.

## 2.2 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

### 2.2.1 Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>3</sup> Menurut Satjipto Rahardjo, mendefinisikan perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>4</sup>

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:<sup>5</sup>

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan ke/pada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

---

<sup>3</sup> Pasal 1 Angka 1 Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>4</sup> Satjipto Rahardjo, Ilmu Hukum, Bandung : Citra Aditya Bakti, Cetakan ke – V, 2000, Hal. 53

<sup>5</sup> Zulham., *Op.Cit.* hlm. 22

Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Terbukti bahwa semua norma perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki sanksi pidana. Singkatnya, bahwa segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tersebut tidak saja terhadap tindakan preventif, akan tetapi juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen. Maka pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi, serta menjamin kepastian hukum.
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha.
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.
5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

Berkaitan dengan perlindungan konsumen, dipergunakan berbagai istilah yang dapat diberi makna berbeda-beda, yang pada akhirnya dapat pula membawa akibat hukum yang berbeda. Untuk itu perlu dikemukakan berbagai istilah yang dipergunakan dalam perlindungan konsumen tersebut.

### 2.2.2 Konsumen

Dalam Pasal 1 ayat 2 UUPK, konsumen adalah setiap pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Menurut Az. Nasution ada tiga defenisi konsumen, yaitu :

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan ( tujuan komersial);
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapat dan menggunakan barang dan/ jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali ( nonkomersial).

Sejalan dengan Az. Nasution, Sri Handayani ( sebagai alih bahasa dari *consumen* ), konsumen berarti seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa”, atau “ seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu” dan “ sesuatu atau seseorang yang menggunakan persediaan atau sejumlah barang”.<sup>6</sup>

Pengertian konsumen dalam Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang diajukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, yaitu:

---

<sup>6</sup> Sri Hidayani, “Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih pada PDAM Tirtasari Binjai” *Jurnal Non Eksakta*, Vol. 4 No. 1 (Juni, 2012), hlm. 2

Konsumen adalah pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain yang tidak untuk diperdagangkan kembali. Sedangkan pengertian konsumen dalam naskah final Rancangan Akademik Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Rancangan Akademik) yang disusun oleh Fakultas Hukum Universitas Indonesia bekerja sama dengan Badan Penelitian dan Pengembangan Perdagangan Departemen Perdagangan RI, konsumen adalah setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan. Sebagai akhir dari usaha pembentukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, adalah dengan lahirnya Undang - Undang Perlindungan Konsumen, yang di dalamnya dikemukakan pengertian konsumen, sebagai berikut: Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Pengertian konsumen dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen ini lebih luas daripada pengertian konsumen pada kedua Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang telah disebutkan sebelumnya, karena dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen juga meliputi pemakaian barang untuk kepentingan makhluk hidup lain. Hal ini berarti bahwa Undang - Undang Perlindungan Konsumen dapat memberikan perlindungan kepada konsumen yang bukan manusia (hewan, maupun tumbuh-tumbuhan). Pengertian konsumen dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen tersebut, menurut penulis sangat tepat dalam rangka memberikan perlindungan seluas-luasnya kepada konsumen.

Selain pengertian-pengertian di atas, dikemukakan pula pengertian konsumen, yang khusus berkaitan dengan masalah ganti kerugian. Di Amerika Serikat, pengertian konsumen meliputi "korban produk yang cacat" yang bukan hanya meliputi pembeli, melainkan juga korban yang bukan pembeli, namun pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai memperoleh perlindungan yang sama dengan pemakai. Sedangkan di Eropa, di bawah ini hanya dikemukakan pengertian konsumen berdasarkan *Product Liability Directive* (selanjutnya disebut *directive*) sebagai pedoman bagi negara Masyarakat Ekonomi Eropa (MEE) dalam menyusun ketentuan mengenai Hukum Perlindungan Konsumen. Berdasarkan *directive* tersebut yang berhak menuntut ganti kerugian adalah pihak yang menderita kerugian (karena kematian atau cedera) atau kerugian berupa kerusakan benda selain produk yang cacat itu sendiri.

### 2.2.3 Pelaku Usaha

Pelaku usaha dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pengertian pelaku usaha di atas merupakan pengertian yang sangat luas karena meliputi segala bentuk usaha, sehingga akan memudahkan konsumen, dalam arti banyak pihak yang dapat digugat, namun akan lebih baik lagi seandainya Undang - Undang Perlindungan Konsumen tersebut memberikan rincian sebagaimana dalam *directive*, sehingga konsumen dapat lebih mudah lagi untuk

menentukan kepada siapa ia akan mengajukan tuntutan jika ia dirugikan akibat penggunaan produk.

Oleh karena istilah pelaku usaha yang dimaksudkan dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen meliputi berbagai bentuk/jenis usaha, maka sebaiknya ditentukan urutan-urutan yang seharusnya digugat oleh konsumen manakala dirugikan oleh pelaku usaha. Urutan-urutan tersebut sebaiknya disusun sebagai berikut:

- a. Yang pertama digugat adalah pelaku usaha yang membuat produk tersebut jika berdomisili di dalam negeri dan domisilinya diketahui oleh konsumen yang dirugikan;
- b. Apabila produk yang merugikan konsumen tersebut diproduksi di luar negeri, maka yang digugat adalah importirnya, karena Undang - Undang Perlindungan Konsumen tidak mencakup pelaku usaha di luar negeri; dan
- c. Apabila produsen maupun importir dari suatu produk tidak diketahui, maka yang digugat adalah penjual dari siapa konsumen membeli barang tersebut.

Urutan-urutan di atas tentu saja hanya diberlakukan jika suatu produk mengalami cacat pada saat diproduksi, karena kemungkinan barang mengalami kecacatan pada saat sudah berada di luar kontrol atau di luar kesalahan produsen yang memproduksi produk tersebut. Istilah produsen dan pelaku usaha dalam buku ini, keduanya dipakai dengan makna yang sama dengan pengertian pelaku usaha dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen.



## 2.2.4 Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Selanjutnya dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen diatur mengenai hak dan kewajiban pihak konsumen maupun pelaku usaha sebagai berikut:<sup>7</sup>

Adapun hak konsumen adalah:

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

---

<sup>7</sup> H. Syahrudin Nawi, Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut Undang - Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Pleno Dejure*, Vol. 7 No. 1 ( Juni, 2018), Hlm. 3

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

Kewajiban konsumen adalah:

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

Hak dan Kewajiban pelaku usaha adalah sebagai berikut:

Hak pelaku usaha adalah:

- a) hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang undangan lainnya

Kewajiban pelaku usaha adalah:

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

Dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Badan Perlindungan Konsumen Nasional berkedudukan di Ibu Kota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada Presiden. Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. Untuk menjalankan fungsi

sebagaimana dimaksud di atas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas:

- a) Memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
- b) Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundangundangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
- c) Melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
- d) Mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- e) Menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;
- f) Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha; melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat bekerjasama dengan organisasi konsumen internasional.

### **2.3 Tinjauan Umum Tentang Pengiriman Barang**

Pengiriman barang adalah pihak yang berkepentingan dan secara langsung, terkait dalam perjanjian pengiriman barang, karena berkedudukan sebagai pihak dalam perjanjian. Dalam KUHD tidak terdapat definisi secara umum mengenai pengiriman barang, tetapi dilihat dari perjanjian pengiriman barang, pengiriman

barang adalah pihak yang mengikatkan diri untuk membayar provisi atas barang yang dikirim. Pengirim barang dapat berupa manusia pribadi atau badan hukum. Pengirim barang adalah pemilik barang yang akan diangkat, atau berkedudukan sebagai pedagang dalam hubungan perjanjian jual beli dengan penerima barang. Menurut Abdulkadir Muhammad, pengirim barang adalah mereka yang memenuhi kriteria berikut : pemilik barang yang berstatus pihak dalam perjanjian, membayar biaya angkutan dan pemegang dokumen angkutan.<sup>8</sup>

### 2.3.1 Pengirim

KUHD maupun KUHPerdata tidak mengatur definisi pengirim secara umum. Pengirim adalah pihak yang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan barang dan atas dasar itu berhak memperoleh pelayanan pengangkutan dari pengangkut. Pengirim adalah orang yang mengirim; orang yang menyampaikan. Pengirim dapat berstatus sebagai pemilik barang sendiri atau orang lain yang bertindak atas nama pemilik barang. Selain itu pengirim dapat juga berstatus sebagai penjual dalam perjanjian jual beli yang berkewajiban menyerahkan barang melalui jasa pengangkutan. Pengirim dapat juga berstatus sebagai manusia pribadi, perusahaan perseorangan atau sebagai perusahaan badan hukum atau bukan badan hukum. Berdasarkan uraian di atas, pengirim adalah pemilik barang yang memberikan kuasa kepada ekspediter untuk menyelenggarakan urusan pengiriman barang dan bertindak sebagai pemegang dokumen angkutan serta membayar biaya pengiriman kepada ekspediter.

---

<sup>8</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 1998, Hal. 49

### 2.3.2 Ekspediter

Ekspediter adalah pengusaha yang menjalankan perusahaan persekutuan badan hukum dalam bidang usaha ekspedisi muatan barang. Sebagai perwakilan dari pengirim atau penerima barang, ekspediter mengurus berbagai macam dokumen yang diperlukan guna memasukkan atau mengeluarkan barang. Ekspediter adalah seorang perantara yang bersedia untuk mencari pengangkut yang baik bagi seorang pengirim.<sup>65</sup> Ekspediter adalah mereka yang berusaha menyelenggarakan angkutan orang lain atas nama sendiri atau tidak atas nama sendiri, bertanggung jawab atas pengiriman yang harus dilaksanakan sebaik mungkin dan segera dan atas mereka yang disuruhnya.

PT Indah Cargo Aek Kanopan adalah salah satu perusahaan ekspedisi yang bergerak dibidang jasa pelayanan pengiriman via truck box. Perusahaan ini sebagai salah satu perusahaan ekspedisi yang sangat sering digunakan. PT Indah Cargo Aek Kanopan Jalan Jenderal Sudirman No. 271, Aek Kanopan Timur., Kecamatan Kualuh Hulu, Kabupaten Labuhan Batu Utara, Sumatera Utara.

### 2.3.3 Pengangkut

Dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan, pengangkut adalah pihak yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan orang atau barang. Pengangkut adalah pihak yang mengikatkan diri untuk mengangkut barang dan menerima bayaran dari pengirim. Pengangkut dapat melakukan pengiriman barang sendiri atau menunjuk pihak lain untuk mengangkut barang milik pengirim. Dalam hal ini yang dimaksud dengan pengangkut adalah PT. Indah Cargo Aek Kanopan yang mempunyai kewajiban untuk melaksanakan tugasnya sebagai pengangkut barang.

### 2.3.4 Penerima Barang

Penerima Barang adalah pihak yang dituju oleh pengirim barang, dapat berbentuk perusahaan maupun perorangan yang telah mengadakan perjanjian jual beli atau kepentingan lainnya. Penerima adalah pihak yang dapat diketahui dari dokumen perjanjian. Selain itu dari dokumen pengangkut juga dapat diketahui bahwa penerima adalah sebagai pihak ketiga yang berkepentingan, penerima juga adalah pihak yang memperoleh kuasa (hak) untuk menerima barang yang dikirimkan kepadanya.



### BAB III

#### METODE PENELITIAN

#### 4.1 Waktu dan Tempat Penelitian

##### 4.1.1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan																												Keterangan
		September 2022				Desember 2022				Januari 2023				Februari 2023				Mei 2023				Agustus 2023								
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
1	Pengajuan Judul Skripsi	■																												
2	Seminar Proposal																													
3	Penelitian Skripsi																													
4	Penulisan dan Bimbingan Skripsi																													
5	Seminar Hasil																													
6	Meja Hijau																													

##### 4.1.2 Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di PT Indah Cargo Aek Kanopan Jalan Jenderal Sudirman No. 271, Aek Kanopan Timur., Kecamatan Kualuh Hulu, Kabupaten Labuhan Batu Utara, Sumatera Utara. Alasan Peneliti memilih lokasi ini, karena kurangnya pengetahuan dari masyarakat Aek Kanopan terkait perlindungan konsumen terhadap barang hilang di ekspedisi, Sejalan dengan itu peneliti juga ingin skripsi ini bisa menjadi sumber bacaan masyarakat Indonesia khususnya masyarakat Aek Kanopan agar dapat menambah pengetahuan bahwa konsumen mempunyai



perlindungan hukum dalam kehidupan sehari – hari seperti jasa pengiriman barang Indah Cargo. Kemudian peneliti ingin tahu bagaimana pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen Oleh Ekspedisi Indah Cargo Aek Kanopan terhadap rusak atau hilangnya barang kiriman konsumennya.

## 4.2 Metodologi Penelitian

Metode penelitian adalah cara yang teratur dan terpikir secara runtut dan baik dengan menggunakan metode ilmiah yang bertujuan menemukan, mengembangkan maupun guna menguji kebenaran maupun ketidak benaran dari suatu pengetahuan, gejala atau hipotesa. Agar suatu penelitian dapat berjalan dengan baik maka perlu menggunakan suatu metode penelitian yang baik dan tepat. Untuk mendapatkan hasil penulisan sesuai dengan yang di inginkan, maka penulis melakukan studi kasus di Kantor Cabang Ekspedisi Indah Cargo Aek Kanopan. Dalam observasi masalah penulis menggunakan cara berikut:

### 4.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini memaparkan hasil data yang diperoleh dari PT Indah Cargo Aek Kanopan. Dari perolehan data, maka penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif - empiris dengan pendekatan perundang-undangan (statute approach), yang bertujuan menganalisis permasalahan yang dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum (yang merupakan data sekunder) dengan data primer yang diperoleh dilapangan. Penelitian lapangan (*field research*), adalah penelitian memantau dan menggambarkan gejala – gejala yang terbentuk dalam fenomena natural maupun sosial, yang terbentuk dalam tingkatan tertentu, dan tidak dapat dikendalikan oleh penulis.

### 3.2.2 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:<sup>1</sup>

- a. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan, dalam hal ini dilakukan melalui wawancara terhadap narasumber yang kemudian diolah oleh peneliti. Penelitian ini memakai jenis data primer yang diperoleh dari sumber-sumber asli. Sumber asli disini diartikan sebagai sumber darimana data tersebut diperoleh. Data ini langsung diperoleh dari PT. Indah Cargo Aek Kanopan. Peneliti dalam hal ini juga terjun ke lapangan ( lokasi penelitian ) untuk mendapatkan data dengan menggunakan alat pengumpul data yaitu wawancara.
- b. Data Sekunder
  - 1) Bahan Hukum Primer yaitu bahan hukum yang mengikat, yang terdiri dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Kitab Undang-undang Hukum Dagang, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.
  - 2) Bahan Hukum Sekunder adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, yaitu karya ilmiah, buku, serta yang berhubungan dengan permasalahan penelitian ini.

---

<sup>1</sup> Ida Hanifah, *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*, (Medan: Pustaka Prima, 2018), hlm 19

- 3) Bahan Hukum Tersier yaitu berupa bahan-bahan hukum yang memberikan petunjuk ataupun penjelasan, seperti kamus hukum, internet, dan sebagainya.

Penelitian ini memakai jenis data primer yang diperoleh dari sumber-sumber asli. Sumber asli disini diartikan sebagai sumber darimana data tersebut diperoleh. Data ini langsung diperoleh dari PT. Indah Cargo Aek Kanopan. Peneliti dalam hal ini juga terjun ke lapangan ( lokasi penelitian ) untuk mendapatkan data dengan menggunakan alat pengumpul data yaitu wawancara.

### 3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Pada Proposal ini digunakan alat pengumpul data, yakni :

- a. Studi Dokumen

Studi dokumen yaitu teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian kepustakaan yaitu dengan mempelajari bahan-bahan kepustakaan dan literature yang berkaitan dengan penelitian.

- b. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan Tanya jawab secara lisan dan tulisan dengan responden. Wawancara dilakukan dengan semi-terstuktur yakni disamping menyusun pertanyaan penulis juga mengembangkan pertanyaan lain yang berhubungan dengan masalah yang ada kaitannya dengan penelitian yang akan penulis lakukan pada instansi terkait Sampling yang dipilih berdasarkan pertimbangan/penelitian subjektif dari penelitian, jadi dalam hal ini peneliti menentukan sendiri responden mana yang dianggap mewakili populasi (purposive sampling).

c. Penelitian Kepustakaan ( *Library Research* )

Dalam tahap penelitian kepustakaan ini penulis berusaha menghimpun data yang ada kaitannya dengan penelitian penulis. Bahan-bahan hukum yang diteliti dalam penelitian pustaka.

### 3.2.4 Analisis Data

Penelitian tersebut mempunyai langkah awal dengan mengumpulkan beberapa data dari data bahan primer yaitu menggunakan metode observasi dengan melakukan wawancara dengan responden yang di pilih oleh penulis dalam hal ini yaitu Penanggung Jawab dari Kantor Cabang Ekspedisi Indah Cargo Aek Kanopan. Setelah itu terhadap data yang sudah didapatkan, maka penulis akan menyajikan dalam pembahasan dengan memperhatikan teori hukum ataupun bahan yang sudah di sajikan oleh penulis.

Data yang diolah sebelumnya dianalisis lebih lanjut untuk mendapatkan suatu kesimpulan dari permasalahan yang ada. Dalam hal ini akan dianalisis secara empiris yaitu didasarkan kepada peraturan perundang undangan, teori ahli termasuk pengetahuan yang didapatkan kemudian diuraikan dengan kalimat-kalimat.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Dalam perjanjian baku yang dibuat oleh Jasa Ekspedisi Indah Cargo belum sepenuhnya mencantumkan hak dan kewajiban konsumen yang sesuai dengan Undang – undang Perlindungan Konsumen. Dibeberapa ketentuan memuat klausula eksonerasi yang membebaskan tanggung jawab jasa ekspedisi Indah Cargo terhadap kerugian konsumen. Hal – hal tersebut ialah adanya pembatasan nilai ganti rugi terhadap rusak dan hilangnya barang konsumen kemudian pembatasan waktu klaim, jika lewat batas waktu maka klaim atas ganti rugi tidak dapat dilakukan.
2. Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap barang kiriman konsumen yang rusak ataupun hilang pada Indah Cargo Aek Kanopan belum sepenuhnya berjalan sesuai Undang – undang Perlindungan Konsumen. Barang kiriman konsumen yang hilang pada Indah Cargo Aek Kanopan lebih sering di beri ganti rugi jika dibandingkan dengan barang kiriman yang rusak. Barang kiriman konsumen yang hilang lebih sering ditanggapi klaimnya dibandingkan dengan barang kiriman yang rusak. Barang kiriman yang rusak ataupun hilang cenderung tidak mendapat nilai ganti rugi yang sesuai dengan kerusakan. Disamping itu juga, bahwa klaim ganti rugi sangat sulit untuk dilakukan mengingat syarat – syarat untuk mengklaim harus sesuai dengan ketentuan yang ada pada PT. Indah Cargo, hal tersebut disebabkan untuk klaim ganti rugi

atas kehilangan maupun kerusakan diputuskan oleh kantor pusat. Untuk kantor cabang seperti PT Indah Cargo Cargo Aek Kanopan hanya memiliki kewenangan untuk mengumpulkan data – data yang diperlukan untuk klaim kerugian barang hilang maupun rusak

## 5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberi saran sebagai berikut :

1. Bagi Masyarakat Indonesia khususnya masyarakat Aek Kanopan sebagai konsumen, hendaknya lebih teliti lagi dalam membaca syarat dan ketentuan dalam pengiriman yang dibuat oleh Jasa Ekspedisi. Jangan sampai akibat kelalaian dalam membaca syarat dan ketentuan, dapat membuat kerugian di masa yang akan datang.
2. Pelaku usaha dalam hal ini perusahaan jasa ekspedisi PT. Indah Cargo haruslah memperhatikan hak – hak konsumen yang telah diatur dalam Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Tidak hanya mengambil keuntungan dalam kegiatan usaha, juga harus menyesuaikan perjanjian baku dengan ketentuan yang telah diatur dalam UUPK.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku - Buku**

- Hanifah, I. (2018). *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: Pustaka Prima.
- Hidayani, S. (2008). *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih pada PDAM Tirtasari Binjai*.
- Miru, A. (2013). *Prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Miru, A., & Yodo, S. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- \_\_\_\_\_. (2019). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok: Rajawali Pers
- Muhammad, A. (1991). *Hukum Pengangkutan Darat Laut dan Udara*. Bandung: PT.Citra Aditya Bakti.
- \_\_\_\_\_. (2010). *Hukum Perjanjian*. Bandung: Alumni.
- \_\_\_\_\_. (2013). *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandar Lampung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Rahardjo Satjipto. (2000). *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Raden, W. P. (1999). *Asas - Asas Hukum Perjanjian*. Bandung: Mandar Maju.
- Sadar, M., Makarao, M. T., & Mawadi, H. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Akamedia.
- Salim, A (2016). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Soekanto, S. (2008). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia ( UI Press).
- Subekti. (2010). *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa.
- Suharnoko. (2004). *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*. Jakarta: Prenada Media.
- Zulham, S. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

### ***Jurnal***

- Akhmaddhian, S., & Agustiwi, A. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual beli Secara Elektronik Di Indonesia. *Jurnal Unifikasi* 3(2):51
- Mahda, M. (2014). Tanggung Jawab Pengangkut terhadap Kerugian Konsumen Akibat Hilangnya Dokumen (Studi Tentang Pelaksanaan Pasal 4 Huruf H UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Jne Agen Jagalan Kota Malang) (*Doctoral dissertation*, Brawijaya University).
- Mahendra, L., Murni, R. R., & Sumertayasa, P. G. (2016). Perlindungan Hak-Hak Kreditur Dalam Hal Adanya Pengalihan Benda Jaminan Oleh Pihak Debitur. *Jurnal Acta Comitas* 2(1):280
- Nawi, H. S. (2018). Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut Undang - Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Pleno Dejure* 7(1):3
- Nitisuari, D., Agung, I. G., Purwanto, & Novy, I. W. (2020). Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Pengangkutan Barang. *Jurnal Ilmu Hukum* 8(4): 466
- Suwardi. (2011). Tanggung Jawab Pengangkut Akibat Keterlambatan Pengiriman Barang. *Jurnal Hukum*, XX (20): 341

### ***Perundang – Undangan***

Kitab Undang- Undang Hukum Perdata

Kitab Undang – Undang Hukum Dagang

Undang – Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang- Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan



## LAMPIRAN



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS HUKUM

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223  
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122  
Website: [www.uma.ac.id](http://www.uma.ac.id) E-Mail: [univ\\_medanarea@uma.ac.id](mailto:univ_medanarea@uma.ac.id)

Nomor : 169/FH/01.10/II/2023  
Lampiran : ---  
Hal : Permohonan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara

30 Januari 2023

Kepada Yth :  
Pimpinan PT. Indah Cargo Aek Kanopan  
di-  
Tempat

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

Nama : Indri Yani Pasaribu  
N I M : 198400314  
Fakultas : Hukum  
Bidang : Hukum Keperdataan

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara di PT. Indah Cargo Aek Kanopan, guna penyusunan Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area dengan judul "Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen Oleh Ekspedisi Terhadap Rusak Atau Hilangnya Barang Kiriman pada PT Indah Cargo Aek Kanopan".

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.

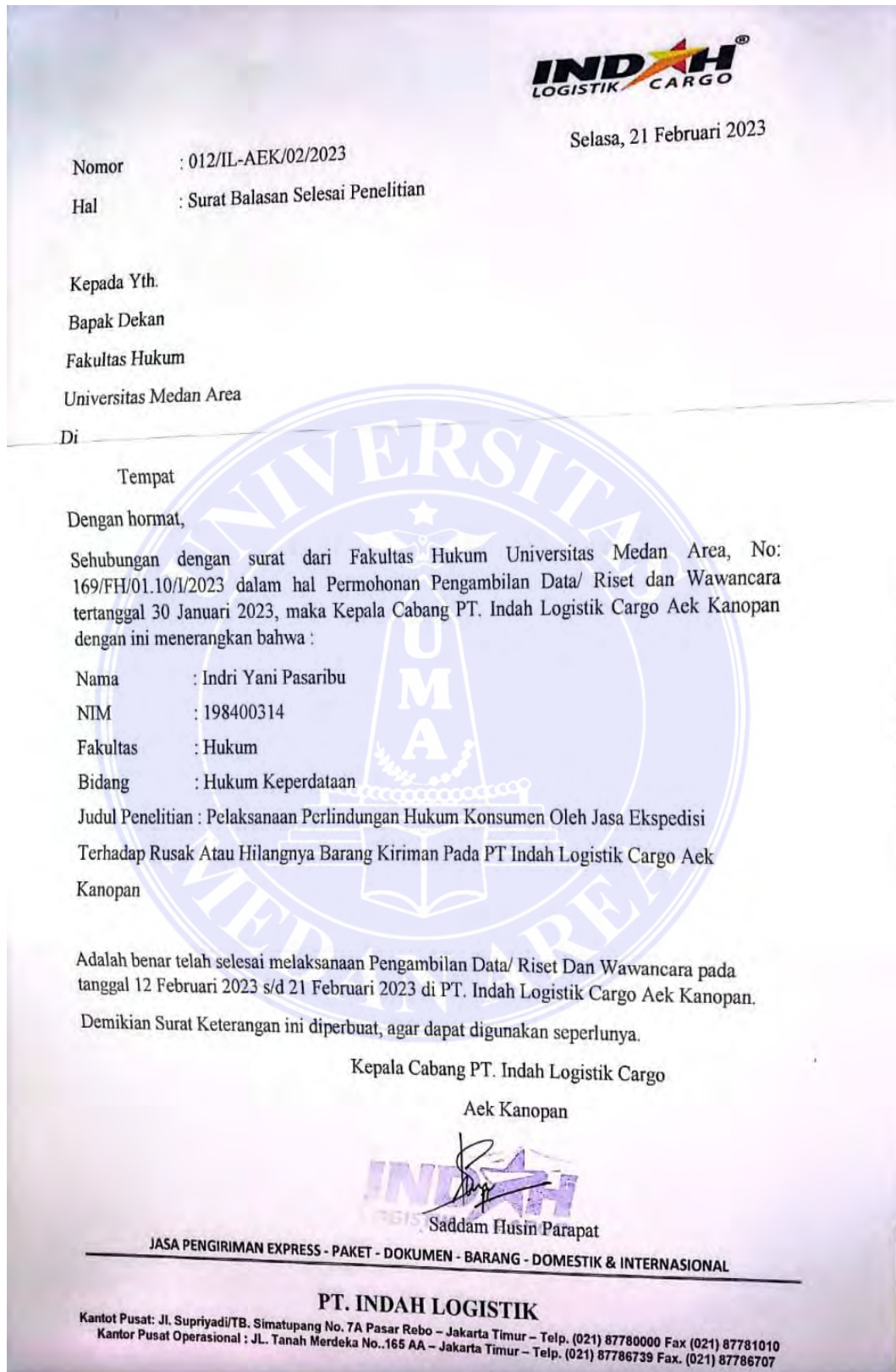
Apabila mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data/riset Dan Wawancara, kami mohon agar dapat diberikan Surat Keterangan telah selesai melaksanakan riset di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

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

Dekan,

  
Dr. M. Ghani Mardhan, SH, MH  
FAKULTAS HUKUM

Gambar 1 1 Surat Izin Penelitian Skripsi Kepada PT.Indah Cargo Aek Kanopan



Gambar 1 2 Surat Balasan Selesai Melakukan Penelitian di PT. Indah Cargo Aek Kanopan

## **WAWANCARA DI PT.INDAH CARGO AEK KANOPAN**

Jalan Jenderal Sudirman No. 271, Aek Kanopan Timur

Nama Narasumber : Eri Sahputra  
Jabatan : Staff Admin dan Gudang

### **1. Apakah hambatan dalam melakukan pengiriman barang di PT Indah Cargo Aek Kanopan ?**

Saat melakukan pengiriman, hambatan yang sering kami temui itu ialah saat melakukan pengiriman packing asal – asalan yang berpotensi barang rusak di jalan. Terus saat konsumen jemput paket langsung ke kantor. Nama penerima gak sesuai dengan yang menjemput. Padahal kan sudah ada syarat – syarat penerimaan barang seperti ada surat kuasa atau minimal bawa ktp penerima seharusnya. Nah, ini kadang yang sering jadi hambatan. Barang bisa saja hilang dengan alasan diwakilkan oleh orang lain. Nanti pihak kita yang tetap menanggung kerugian.

### **2. Apakah pada saat konsumen melakukan pengiriman barang ada membuat suatu perjanjian ?**

Perjanjian khusus antara konsumen ya gak ada. Tapi ya kita ada syarat- syarat kalau melakukan pengiriman. Nah kalau konsumen melakukan pengiriman ya berarti setuju dengan syarat – syarat yang kita buat. Termasuk juga didalamnya apabila ada kerusakan atau kehilangan barang, penggantian nya sesuai dengan syarat – syarat di awal. Jadi konsumen hanya perlu setuju atau tidak. Kalau tidak ya maka pengiriman tidak kami lakukan.

### **3. Apakah pihak PT Indah Cargo Aek Kanopan memberikan ganti rugi terhadap barang konsumen yang rusak maupun hilang?**

Pihak Indah Cargo melakukan ganti rugi sesuai dengan di syarat – syarat tadi. Ini yang saya berikan ini. Coba dibaca, disitu tertulis ganti rugi diberikan senilai 10x ongkos kirim. Apabila nilai barang diatas 1 juta maka nanti akan ter otomatis di asuransi. Kalau barang di Asuransi maka jika terjadi kerusakan atau kehilangan akan diganti oleh pihak Asuransi.

### **4. Apa nama Asuransi bekerja sama dengan PT indah cargo?**

Saya kurang tau ya. Yang pasti kalau input data untuk cetak resi. Kalau nilai paket diatas 1 juta langsung otomatis tertulis di asuransi kan.

### **5. Apakah Pihak PT. Indah Cargo tetap memberikan ganti rugi jika ternyata kerusakan ataupun kehilangan barang konsumen dikarenakan force majeure ?**

Ya tetap diganti. Sesuai dengan ketentuan di awal 10x nilai ongkos kirim.

### **6. Bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen yang dilakukan pihak PT. Indah Cargo Aek Kanopan terhadap konsumen yang kehilangan maupun memiliki barang yang rusak akibat pengangkutan ?**

Sejauh saya bekerja di kantor cabang ini. Beberapa memang paket yang hilang atau rusak mendapat klaim ganti rugi. Tapi kalau saya ingat – ingat. Paket yang hilang lebih sering di acc klaimnya daripada paket yang rusak. Kalau rusak jarang sekali mendapatkan ganti rugi. Karena kan enggak langsung ganti rugi. Ada proses nya. Komplen dari konsumen kita rangkum dulu pakek data – data kemudian disampaikan dulu ke kantor pusat. Nah kantor pusat yang mempunyai hak untuk memutuskan memberikan ganti rugi atau tidak. Kantor cabang hanya menerima

komplen lalu membantu menyampaikan ke kantor pusat. Untuk di kantor ini untuk pelaksanaan ganti rugi kayaknya belum merata ya.

**7. Apa bentuk bahwa PT. Indah Cargo Aek Kanopan telah melaksanakan perlindungan hukum Konsumen ?**

Bentuk pelaksanaan perlindungan hukum yang bisa Indah Cargo berikan kepada konsumen yaitu pada saat ada konsumen yang komplain barang kiriman nya rusak atau hilanglah katakan , kami pihak Indah Cargo menerima keluhan seperti nya, memberikan solusi serta arahan hal – hal yang dapat dilakukan untuk mengklaim ganti rugi. Kewenangan Kantor Cabang seperti kami ini hanya dapat menerima keluhan dan menjaga keselamatan barang kiriman sampai pada ditangan penerima. Terkait ganti rugi atau lainnya, kami harus menyampaikan ke kantor pusat, lalu kantor pusat lah yang memutuskan nilai ganti rugi yang diberikan.

**8. Bagaimana jika nilai ganti rugi tidak sepadan dengan kerusakan atau nilai barang yang hilang, Apakah pihak Indah Cargo memang hanya melimpahkan kepada asuransi?**

Nah ini dia, banyak juga konsumen diawal tidak membaca syarat – syarat. Nilai ganti rugi uda ditetapkan di awal pengiriman. Tercantum di pedoman pengiriman. Banyak juga para konsumen ini tidak membaca atau malas membaca. Disitu tertulis jelas nilai ganti rugi. Jadi sepadan atau tidaknya jika sudah melakukan pengiriman berarti setuju dengan isi dari perjanjian ya bisa dibilang perjanjian. Nah untuk Asuransi, asuransi hanya mengganti rugi barang yang memang terproteksi Asuransi. Kalau barang itu memang di Asuransikan maka nantinya asuransi yang akan membayar ganti rugi. Jika tidak di Asuransi nah baru lah pihak indah cargo yang melakukan ganti rugi sesuai dengan perjanjian di awal pengiriman.

Seperti yang bapak bilang tadi dek, disini kita mempunyai prosedur kerja. Ada ketentuan – ketentuan dalam komplek terkait pelayanan Indah Cargo, memang benar ada Undang – undang yang mengatur terkait hak – hak konsumen yaitu ganti rugi seperti yang adek bilang. Tapi kita mempunyai peraturan sendiri dalam memberikan ganti rugi, nanti coba adek lihat di website resmi kita, disitu ada dikatakan ganti rugi diberikan kepada konsumen yang kirimannya rusak maupun hilang. Tapi ada batasan nilai ganti rugi dan yang memberikan ganti rugi juga bukan kantor cabang tetapi kantor pusat. Nanti data – data konsumen yang ingin mengklaim ganti rugi, dikirim ke kantor pusat. Sesuai dengan prosedur, jika barang rusak atau hilang di asuransikan maka asuransi yang mengganti segala kerugian. Namun jika tidak di asuransikan, pihak Indah Cargo hanya mengganti kerugian senilai 10 kali biaya ongkos kirim atau semaksimal nya 1 juta.

Aek Kanopan, 21 Februari 2023

Diketahui oleh:



( Bapak Eri Sahputa)

## SYARAT DAN KETENTUAN PENGIRIMAN

### DEFINISI & INTERPRETASI

1. INDAH LOGISTIK adalah perusahaan yang berbadan hukum yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang / TITIPAN barang.
2. TITIPAN adalah semua bentuk barang / paket, dokumen atau surat yang dikirim melalui INDAHLOGISTIK.
3. Pengiriman adalah Konsumen yang telah memakai jasa pengiriman TITIPAN pada INDAH LOGISTIK.
4. TITIPAN BERHARGA adalah jenis kiriman yang memiliki kriteria sebagai berikut:
  - a. Menurut pengakuan PENGIRIMAN memiliki harga yang tinggi.
  - b. Memiliki bentuk dan penanganan yang khusus.
  - c. Merupakan barang yang memiliki arti khusus bagi PENGIRIM dan PENERIMA.
5. Barang-barang berbahaya adalah TITIPAN yang mudah meledak atau terbakar, mudah pecah, kebocoran pada barang cair, obat-obatan terlarang, menurut ketentuan hukum dan perundang-undangan yang berlaku dilarang diproduksi dan diedarkan.
6. Barang-barang berharga dan surat-surat berharga adalah TITIPAN sesuai jenis dan kreteria berupa: Emas, Perak, Perhiasan, Uang Tunai ,Sianida, Platinum dan Batu atau Metal berharga, Cek tunai, Bilyet Giro, Money Order atau Traveller's Cheque, Barang Antik, BPKB, STNK, Mutasi Kendaraan, Kier Kendaraan ,Ijazah, Passport, Sertifikat Tanah / Rumah, Akte Kelahiran, Dokumen Asuransi Kartu Tanda Penduduk (KTP, Surat Izin Mengemudi (SIM, Raport, Kartu Keluarga (KK, Dokumen Notaris, Surat Kuasa, Sertifikat HGB, Buku Nikah, Akta/Surat Kematian. Sertifikat Prociuk (ISO,Lisensi, SK Pensiun dan Surat Keterangan Pindah (Domisili, dll.)
7. Barang yang dilarang oleh pemerintah adalah TITIPAN yang didalamnya mengandung kriteria seperti : barang takbercukai, ganja, narkoba, senjata api, binatang langka, binatang yang dilindungi, termasuk didalamnya organ tubuh hewan / binatang.

*Gambar 1 3 Syarat – syarat Pengiriman Barang Pada PT Indah Cargo Aek Kanopan sebagai Perjanjian Pengiriman Barang*

8. Keadaan memaksa (forcemajeure adalah keadaan yang diakibatkan baik karena bencana alam, keadaan darurat, atau hal lain yang tidak terukur dan / atau diluar kemampuan manusia sehingga barang mengalami kerusakan, keterlambatan atau kehilangan barang milik Pengirim.
9. Berat barang dalam pengiriman secara umum hanya ada 2 jenis, yaitu berat aktual dan berat volume. Berat aktual adalah berat yang diperoleh dari hasil penimbangan sedangkan berat volume adalah berat yang dipengaruhi oleh ukuran Panjang, Lebar, dan Tinggi suatu barang dengan menggunakan rumus sbb :
 

Cargo	Darat	=	(P	x	L	x	T/5.000)
Cargo	Laut	=	(P	x	L	x	T/5.000)
Cargo	Udara	=	(P	x	L	x	T/6.000)

Kubikasi = (P x L x T/1.000.000).

#### PEDOMAN DAN SYARAT PENGIRIMAN INDAH LOGISTIK

1. Semua harga dan peraturan dianggap sah dan disepakati oleh Pengirim, apabila Pengirim sudah menandatangani resi / bukti kirim barang dikolom Pengirim dan/atau menyerahkan paket barang ke INDAH LOGISTIK.
2. PENGIRIM dilarang mengirimkan TITIPAN kepada jasa pengirim INDAH LOGISTIK untuk dikirim ke PENERIMA atas barang-barang yang mengandung hal-hal sebagai berikut:
  - a. Barang berbahaya sesuai definisi diatas.
  - b. Barang-barang berharga dan surat berharga sesuai definisi diatas.
  - c. Barang-barang yang dilarang Pemerintah sesuai definisi diatas.
3. Setiap barang yang dikirim melalui Jasa Pengiriman INDAH LOGISTIK diterima sesuai pengakuan di pengirim, apabila barang tersebut tidak sesuai dengan pengakuan si pengirim, maka pihak INDAHLOGISTIK tidak bertanggung jawab atas barang tersebut sebagaimana hukum yang berlaku.
4. Apabila TITIPAN dijemput / diambil oleh Penerima di kantor INDAH LOGISTIK dan apabila diambil lebih dari 1X24 jam setelah pemberitahuan pengambilan maka akan dikenakan biaya tambahan penyimpanan barang perhari 50% dari ongkos kirim dan apabila tidak diambil penerima lebih 7X24 jam setelah pemberitahuan dari pihak INDAH LOGISTIK barang titipan bukan menjadi tanggung jawab pihak INDAH LOGISTIK lagi.
5. Dalam hal PENERIMA tidak menerima TITIPAN sesuai dengan layanan kiriman yang dipilih oleh PENGIRIM, maka INDAH LOGISTIK memberi kesempatan 5 (lima hari kerja sejak estimasi waktu penyampaian bagi

*Gambar 1 4 Syarat – syarat Pengiriman Barang Pada PT Indah Cargo Aek Kanopan sebagai Perjanjian Pengiriman Barang*

PENGIRIM untuk mengajukan klaim kepada INDAH LOGISTIK dalam hal TITIPAN tidak diterima.

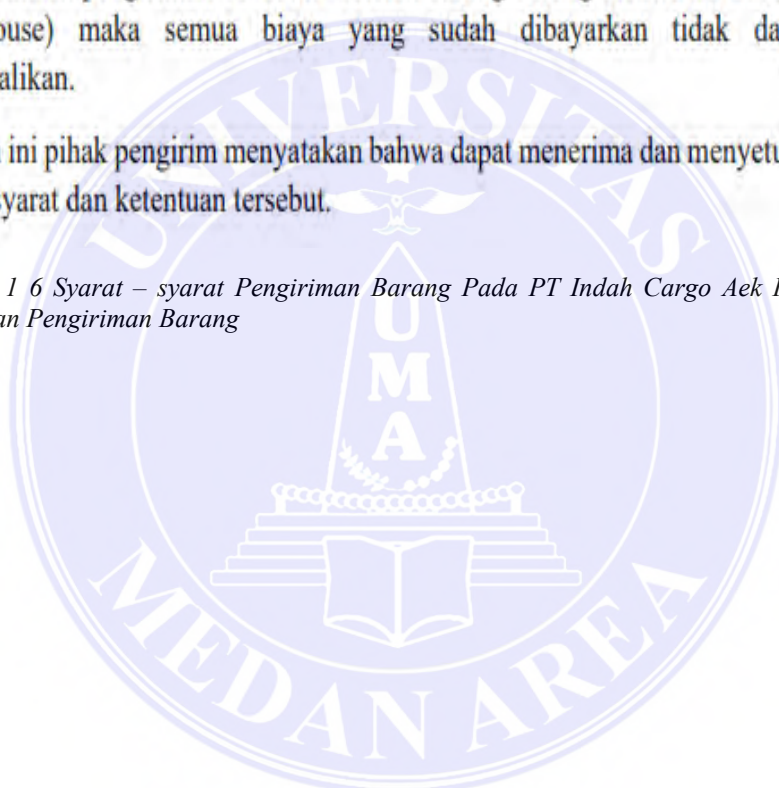
6. Apabila TITIPAN rusak maupun kurang pada saat TITIPAN diterima oleh Penerima, maka Penerima dapat mengajukan klaim kepada INDAH LOGISTIK, dengan mengajukan berita acara serah terima barang yang ditandatangani oleh PENERIMA dan Petugas Pengantar barang INDAH LOGISTIK atau menunjukkan video unboxing, dan apabila PENERIMA tidak mengajukan klaim / keberatan atas TITIPAN pada saat barang DITERIMA dan tidak membuat BERITA ACARA KLAIM yang ditandatangani oleh kedua belah pihak, atau menunjukkan video unboxing, maka hak untuk mengajukan klaim dinyatakan tidak berlaku lagi / gugur dengan sendirinya.
7. INDAH LOGISTIK bertanggung jawab terhadap kerusakan dan / atau kekurangan isi TITIPAN sebelum diserahkan terimakan kepada Pengirim, dan apabila terjadi kerusakan dan / atau kekurangan setelah barang TITIPAN diterima oleh Penerima, maka Pengirim dapat mengajukan klaim dengan batas waktu 1X24jam.
8. Apabila nilai TITIPAN diatas Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah), maka TITIPAN tersebut dapat diasuransikan oleh PENGIRIM kepada perusahaan asuransi yang telah ditunjuk oleh INDAH LOGISTIK, dan Pengirim membayar premi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
9. Apabila paket barang mengalami kerusakan/kehilangan karena force majeure yang diakibatkan karena kebakaran, gempa bumi, bencana alam, atau hal lain yang terukur dan/atau diluar kemampuan manusia dan barang tersebut diasuransikan, maka untuk pergantian adalah sesuai dengan nilai barang yang di deklarasikan diawal pada saat penyerahan barang kepada INDAH LOGISTIK.
10. Apabila paket barang mengalami kerusakan/kehilangan saat proses pengiriman dan paket barang tidak di asuransikan, maka INDAH LOGISTIK memberikan pergantian sebesar 10 kali biaya ongkos kirim atau maksimal Rp1.000.000.
11. Pengajuan klaim dilakukan oleh PENGIRIM secara tertulis ditempat transaksi pengirim dengan syarat menyerahkan dokumen-dokumen asli berupa :
  - a. Identitas PENGIRIM yang masih berlaku.
  - b. RESI
  - c. Faktur pembelian / kuitansi pembelian.
  - d. Dokumen-dokumen tersebut akan dicocokkan dengan dokumen yang berada di INDAH LOGISTIK, apabila ada perbedaan maka INDAHLOGISTIK akan

*Gambar 1 5 Syarat – syarat Pengiriman Barang Pada PT Indah Cargo Aek Kanopan sebagai Perjanjian Pengiriman Barang*

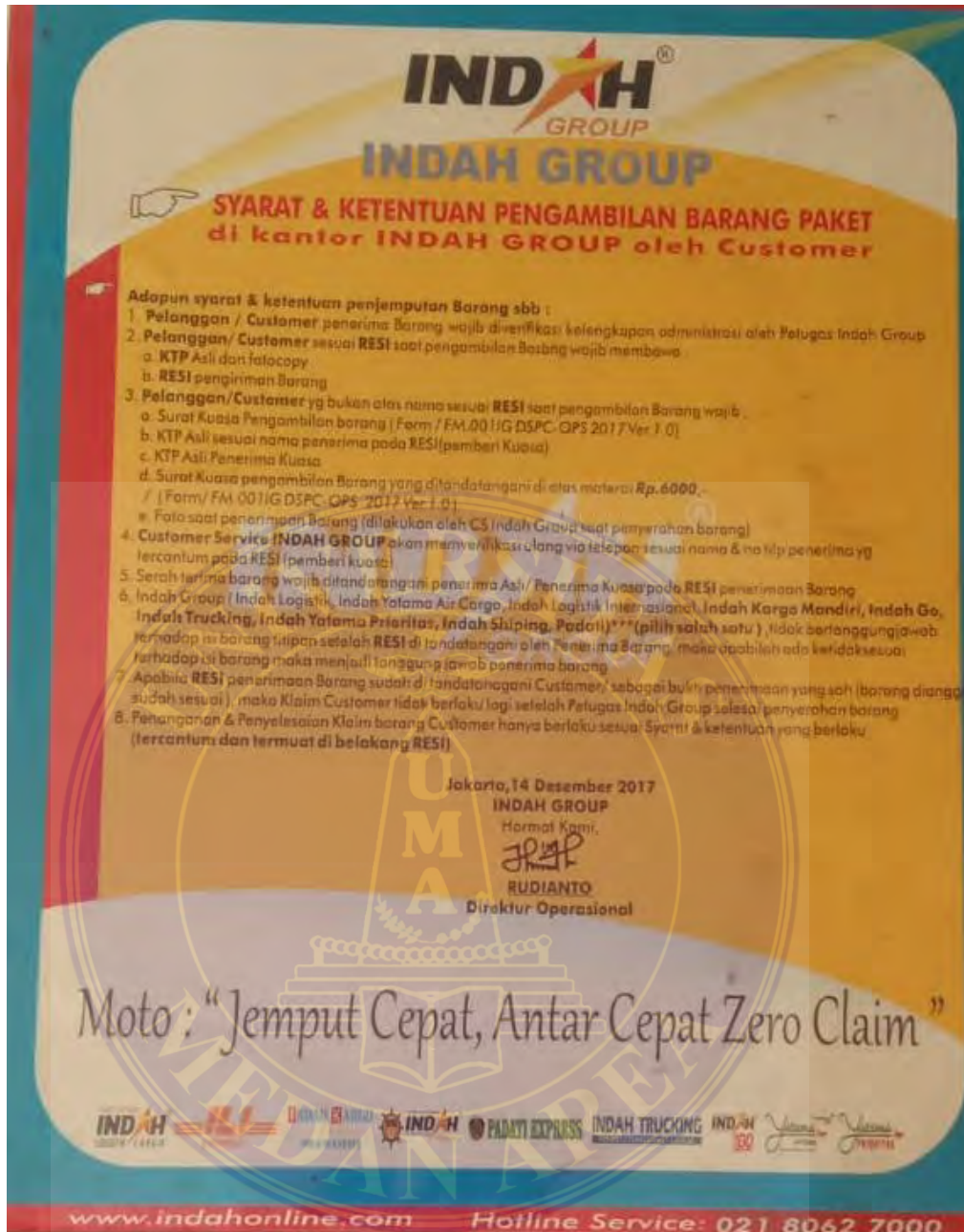
memutuskan berdasarkan dokumen yang ada pada INDAHLOGISTIK, dengan ditanda tangannya, RESI maka ini berarti bahwa PENGIRIM menyatakan telah membaca dan menyetujui seluruh syarat-syarat dan ketentuan tersebut diatas.

12. Pembatalan Pengiriman TITIPAN dibagi menjadi 2 (dua) :
  - a. Pembatalan pengiriman TITIPAN pada saat di Pick Up, maka akan dikenakan minimum pembayaran sebesar 50% dari biaya pengiriman.
  - b. Pembatalan pengiriman TITIPAN setelah barang-barang dibawa ke Gudang (warehouse) maka semua biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat dikembalikan.
13. Dengan ini pihak pengirim menyatakan bahwa dapat menerima dan menyetujui syarat-syarat dan ketentuan tersebut.

*Gambar 1 6 Syarat – syarat Pengiriman Barang Pada PT Indah Cargo Aek Kanopan sebagai Perjanjian Pengiriman Barang*







Gambar 1 7 Syarat dan Ketentuan Pengambilan Barang Paket



Gambar 1 8 Contoh Resi Pengiriman Barang Konsumen Pada PT.Indah Cargo Aek Kanopan



**FORM PENGAJUAN KLAIM**

Jakarta, ...../...../.....

Kepada Yth,  
PT. Indah Logistik Cargo  
Jakarta

Dengan Hormat,  
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : .....  
Alamat : .....  
Telp. : .....  
No. KTP/SIM : .....  
E-mail : .....

Telah melakukan pengiriman dengan data-data sebagai berikut :

No. Resi/DO/PO : .....  
Tggl kirim : .....  
Penerima : .....  
Alamat tujuan : .....  
E-mail : .....  
Service : Darat/ Laut / Udara( silahkan dibulatkan salah satu )  
Isi kiriman : .....  
Bahwa Kiriman Tersebut : TERLAMBAT ( GAGAL ) / RUSAK / HILANG / LAIN-LAIN  
( silahkan dibulatkan salah satu )  
Asuransi : Ya / Tidak  
Packing kayu : Ya / Tidak, Kiriman dipacking kayu oleh pihak : PT. Indah Cargo /  
Pengirim ( silahkan dibulatkan salah satu )

Apabila kiriman tidak dipacking kayu / tidak diasuransi,  
• Apakah kiriman ditawarkan packing kayu : Ya / Tidak ( silahkan dibulatkan salah satu )  
Keterangan : .....  
• Apakah kiriman ditawarkan asuransi : Ya / Tidak ( silahkan dibulatkan salah satu )  
Keterangan : .....

Oleh karena itu saya mengajukan klaim ganti rugi sebesar : Rp .....  
Mohon untuk dapat ditransfer ke, Nama Bank, Cabang : .....  
Nomor Rekening : .....  
Atas Nama : .....

Demikian surat pengajuan klaim ini disampaikan agar menjadi bahan pertimbangan dalam proses penyelesaian ganti rugi sesuai dengan ketentuan dan persyaratan pengiriman via PT. Indah Logistik Cargo. Surat klaim ini saya buat dengan sebenarnya, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan menjadi tanggungjawab saya Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

Nb : Mohon agar dilampirkan  
• FC KTP  
• Resi / DO/PO asli PT, Indah Logistic  
• Nota / kwitansi barang  
• FC Buku Tabungan  
Hormat saya,

JASA PENGIRIMAN EXPRESS - PAKET - DOKUMEN - BARANG - DOMESTIK & INTERNASIONAL

**PT. INDAH LOGISTIK**

Kantor Pusat: Jl. Supriyadi/17B, Simatupang No. 7A Pasar Rabu - Jakarta Timur - Telp. (021) 87780900 Fax (021) 87781080  
Kantor Pusat Operasional : Jl. Tanah Merdeka No. 165 AA - Jakarta Timur - Telp. (021) 87786799 Fax. (021) 87786707

Gambar 1.9 Formulir klaim ganti rugi pengiriman barang



**Keterangan proses pengiriman :**

Mohon untuk di isi pertanyaan berikut dibawah ini dengan lengkap dan jelas,

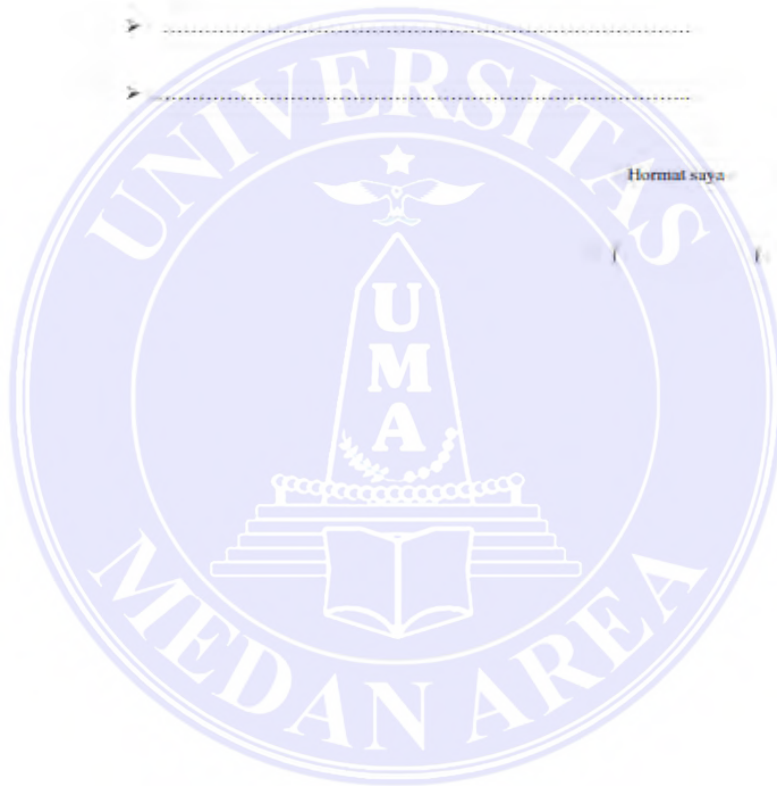
1. Apakah kiriman diperiksa oleh petugas Indah Cargo ? (Ya / Tidak) (silahkan dibulatkan salah satu)
2. Apabila kiriman diperiksa dan dibuka oleh petugas Indah Cargo, apakah paket tersebut dibungkus kembali kedepan Bapak / Ibu ? (Ya / Tidak) (silahkan dibulatkan salah satu)
3. Saat kiriman dibungkus kembali, kemasan kiriman tersebut seperti apa kondisinya dan dibungkus menggunakan apa ?

➤ .....

➤ .....

➤ .....

Hormat saya



JASA PENGIRIMAN EXPRESS - PAKET - DOKUMEN - BARANG - DOMESTIK & INTERNASIONAL

**PT. INDAH LOGISTIK**

Kantor Pusat: Jl. Supriyadi/YS. Siantupang No. 7A Pasar Rebo - Jakarta Timur - Telp. (021) 87780000 Fax (021) 87781080  
Kantor Pusat Operasional : Jl. Tanah Merdeka No. 105 AA - Jakarta Timur - Telp. (021) 87786799 Fax. (021) 87786797

Gambar 1.10 Formulir Klaim Rugi Pengiriman Barang