

**PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB PT YAPINDO TRANSPORTAMA
(PCP Express) CABANG PEKANBARU KEPADA KONSUMEN YANG
DIRUGIKAN AKIBAT KERUSAKAN DALAM PENGIRIMAN**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H)*



OLEH

M.KELVIN

NPM : 181010334

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2022

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M.kelvin
Npm : 181010334
Tempat / Tanggal / Lahir : Pekanbaru, 11 february 2000
Program Studi / Jurusan : Ilmu Hukum & Hukum bisnis
Alamat : Jl. Surian 3 No. 3 desa pandau jaya kee,siak hulu kab.kampar
Judul : Pelaksanaan tanggung jawab PT yapindo transportama (pcp express) cabang kota pekanbaru kepada konsumen yang dirugikan akibat kerusakan dalam pengiriman

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri, orisinal, dan tidak dibuatkan oleh orang lain, sepengetahuan saya belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila dikemudian hari skripsi ini hasil orang lain atau mencontek atau menjiplak hasil skripsi/karya ilmiah orang lain (plagiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (S1) yang telah saya peroleh dibatalkan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari orang lain.

Pekanbaru, 25 July 2022

Yang Menyatakan,



EAD6CAJX977053410

M.kelvin

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sertifikat

ORIGINALITAS PENELITIAN

Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

MENYATAKAN BAHWA :

M. Kelvin

181010334

Dengan Judul :

Pelaksanaan Tanggung Jawab Pt.Yapindo Transportama (Ptp Express) Cabang Kota Pekanbaru Kepada Konsumen Yang Dirugikan Akibat Kerusakan Dalam Pengiriman

Telah Lolos Similarity Sebesar Maksimal 30%

Pekanbaru, 21 Juli 2022

Prof. Dr. Harvia Santri, S.H., M.H.



Harvia Santri

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU



No. Reg : 1219/V/UPM FH UIR 2021
Paper ID : 1873290509/25 %





UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jalan Kaharudin Nasution No. 113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru Riau
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674834 - 721 27
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

TANGGUNG JAWAB PT.YAPINDO TRANSPORTAMA (PCP EXPRESS)
CABANG KOTA PEKANBARU KEPADA KONSUMEN YANG
DIRUGIKAN AKIBAT KERUSAKAN DALAM PENGIRIMAN

M.KELVIN

NPM : 181010334

Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing


Rahdiansyah,S.H.,M.H

Mengesahui,

Dekan


Dr. M. Musa, S.H., M.H



YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU

F.A.3.10

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 P. Marpoyan Pekanbaru Riau Indonesia - Kode Pos: 28284
 Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Website: www.uir.ac.id Email: info@uir.ac.id

KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA 2021/2022

NPM : 181010334
 Nama Mahasiswa : M KELVIN
 Dosen Pembimbing : 1. RAHDIANSYAH S.H., M.H 2.
 Program Studi : ILMU HUKUM
 Judul Tugas Akhir : tanggung jawab PT.yapindo Transportama (pcp express) cabang kota pekanbaru kepada konsumen yang dirugikan akibat kerusakan dalam pengiriman
 Judul Tugas Akhir (Bahasa Inggris) : the responsibility of PT. yapindo Transportama (pcp express) Pekanbaru city branch to consumers who are harmed due to damage in shipping
 Lembar Ke :

NO	Hari/Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan	Hasil / Saran Bimbingan	Paraf Dosen Pembimbing
1.	27 Mei 2022	Perbaikan BAB I	- merata ketidakefektifan	f
2	20 Juni 2022	BAB I	- Sampel dan populasi	f
3	6 Juni 2022	BAB I	- Tata cara penulisan	f
4	8 Juni 2022	BAB II	- Tindakan PT.	f
5	13 Juni 2022	Cover dan ABSTRACT	- Perbaikan Perusian	f
6	20 Juni 2022	BAB IV	- Perbaikan kesimpulan	f
7	5 Juli 2022	Daftar Pustaka	- Cara penulisan	f
8	20 Juni 2022	BAB I, II, III, IV	- ACC	f

Pekanbaru, 22/7/22
 Wakil Dekan I/Ketua Departemen/Ketua Prodi



MTGXMOEWMZM0

(Bulungan)

Catatan :

1. Lama bimbingan Tugas Akhir/ Skripsi maksimal 2 semester sejak TMT SK Pembimbing diterbitkan
2. Kartu ini harus dibawa setiap kali berkonsultasi dengan pembimbing dan HARUS dicetak kembali setiap memasuki semester baru melalui SIKAD
3. Saran dan koreksi dari pembimbing harus ditulis dan dipejal oleh pembimbing
4. Setelah skripsi disetujui (ACC) oleh pembimbing, kartu ini harus ditandatangani oleh Wakil Dekan I/ Kepala departemen/Ketua prodi
5. Kartu kendali bimbingan asli yang telah ditandatangani diserahkan kepada Ketua Program Studi dan kopinya dilampirkan pada skripsi.
6. Jika jumlah pertemuan pada kartu bimbingan tidak cukup dalam satu halaman, kartu bimbingan ini dapat di download kembali melalui SIKAD



UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI " A " BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, Nomor : 173/KPTS/FH-UIR/2022 Tanggal 8 Agustus 2022, pada hari ini Kamis, 11 Agustus 2022 telah dilaksanakan Ujian Skripsi Program Studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, atas nama

Nama : M. Kelvin
N P M : 181010334
Program Study : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Pelaksanaan Tanggung Jawab PT. Yapindo Transportama (PCP EXPRESS) Cabang Kota Pekanbaru Terhadap Barang Yang Rusak Akibat Pengiriman
Tanggal Ujian : 11 Agustus 2022
Waktu Ujian : 08.00 - 09.00 WIB
Tempat Ujian : Dilaksanakan Secara Daring
IPK : 3.65
Predikat Kelulusan : Sangat Memuaskan

Dosen Penguji

Tanda Tangan

- | | |
|---|----------|
| 1. Rahdiansyah, S.H., M.H | 1. Hadir |
| 2. Dr. R. Febrina Andarina Zaharnika, S.H., M.H | 2. Hadir |
| 3. Lidia Febrianti, S.H., M.H | 3. Hadir |

Notulen

- | | |
|-----------------------------|----------|
| 4. Hayatun Nufus, S.H., M.H | 4. Hadir |
|-----------------------------|----------|



Pekanbaru, 11 Agustus 2022
Dekan Fakultas Hukum UIR

Dr. M. Musa, S.H., M.H
NIK. 950202223

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor : 252/Kpts/FH/2022
TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang
1. Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut
 2. Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing yang ditetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.
- Mengingat
1. Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
 2. UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
 3. UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
 4. PP Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
 5. Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
 6. Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
 7. SK. BAN-PT Nomor : 2777/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2018
 8. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
 9. SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
1. Menunjuk
Nama : Rahdiansyah, S.H., M.H.
NIP/NPK : 16 07 02 539
Fangkat/Jabatan : Penata Muda Tingkat I/ C/b
Jabatan fungsional : Asisten Ahli
Sebagai : Pembimbing Penulisan Skripsi mahasiswa

Nama : M. KALVIN
NPM : 18 101 0334
Jurusan/program studi : Ilmu Hukum /Hukum Bisnis
Judul skripsi : Pelaksanaan Tanggung Jawab PT. Yapindo Transportama (FCP Express) Cabang Kota Pekanbaru Kepada Konsumen Yang Dirugikan Akibat Kerusakan Dalam Pengirim.
 2. Tugas-tugas pembimbing adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
 3. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
 4. Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 7 Juli 2022
Dekan


Dr. M. Musa, S.H., M.H.

Tembutan : Disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru
2. Yth. Sr. Ka. Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR
3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru

NOMOR : 173 /KPTS/FH-UIR/2022
TENTANG PENETAPAN TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang :
1. Bahwa untuk pelaksanaan ujian komprehensif skripsi mahasiswa perlu di tetapkan tim pengui dalam Surat Keputusan Dekan.
 2. Bahwa nama-nama tersebut di bawah ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pengui.
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003
 2. Undang-undang Nomor : 14 Tahun 2005
 3. Peraturan Pemerintah Nomor : 30 Tahun 1990
 4. Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional
 - a. Nomor : 232/U/2000
 - b. Nomor : 234/U/2000
 - c. Nomor : 176/U/2001
 - d. Nomor : 045/U/2002
 5. Surat Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Nomor : 02.Dikti/Kep/1991
 6. Keputusan BAN-PT Nomor : 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
 7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2009
 8. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau tentang Kurikulum FH Nomor :
 - a. Nomor : 52/UIR/Kpts/1998
 - b. Nomor : 55/UIR/Kpts/1989
 - c. Nomor : 117/UIR/KPTS/2012
 9. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 0580/UIR/KPTS/2021 Tentang Pemberhentian Dekan Fakultas Hukum dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Periode 2020-2024 dan Pengangkatan Dekan Fakultas Hukum dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau Periode Sisa Jabatan 2020-2024

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
1. Tim Penguji Komprehensif Skripsi Mahasiswa :
N a m a : M. Kelvin
N.P.M. : 181010334
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Pelaksanaan Tanggung Jawab PT Yapindo Transportama (PCP EXPRESS) Cabang Kota Pekanbaru Terhadap Barang Yang Rusak Akibat Pengiriman

- Dengan susunan tim pengui terdiri dari
- | | |
|--|---|
| Rahdiansyah, S.H., M.H | : Ketua merangkap pengui materi skripsi |
| Dr. R. Febrina Andarina Zaharnika, S.H., M.H | : Anggota merangkap pengui sistematika |
| Lidia Febrianti, S.H., M.H | : Anggota merangkap pengui methodologi |
| Hayatun Nufus, S.H., M.H | : Notulis |
2. Laporan hasil ujian serta berita acara ujian telah disampaikan kepada pimpinan fakultas selambat-lambatnya sehari setelah ujian dilaksanakan.
 3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan dimaklumi.

Ditetapkan di : Pekanbaru
+ Pada Tanggal 8 Agustus 2022
Dekan,


Dr. M. Musa, S.H., M.H
NIDN 1009116601

Tembusan disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Yth. Bapak Kepala Biro Keuangan Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Peringgal

ABSTRAK

Sebagai pengguna jasa pengiriman barang, konsumen perlu mendapatkan perlindungan hukum dalam rangka melindungi kepentingannya. Melihat keadaan tersebut, pemerintah mengeluarkan kebijakan pengaturan hak-hak konsumen melalui undang-undang untuk melindungi kepentingan konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Kebijakan pemerintah tersebut diatur pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hukum perlindungan konsumen sudah lama diterapkan, namun tidak semua produsen menerapkan kebijakan tersebut dalam kegiatan ekonominya.

Adapun masalah pokok dalam peneliti ini adalah Faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya keterlambatan ataupun kerusakan barang dalam pengiriman dan Bagaimana bentuk tanggung jawab PT Yapindo Transportama apabila terjadi kerusakan barang saat pengiriman.

Metode penelitian yang peneliti gunakan ialah Penelitian hukum empiris yang dimana dengan kata lain yaitu penelitian hukum sosiologis dimana penelitian ini dilakukan langsung ke lapangan. Dengan sifat penelitian yaitu diskriptif analitis, metode ini guna untuk melihat suatu kenyataan hukum yang berada di tengah masyarakat.

Hasil dari penelitian yang penulis peroleh ialah Faktor yang Menyebabkan Kerusakan dan Keterlambatan dalam Melakukan Pengiriman Barang antara lain ialah , PT Yapindo Transportama Pekanbaru, belum melaksanakan tugasnya sesuai dengan aturannya, Padatnya Jumlah Konsumen Adanya kendala di dalam Perjalanan, Pengemasan yang kurang bagus, Kelalaian dari Karyawan, Proses Pemindahan Barang Kesalahan pada data dan Tenaga kurir yang kurang kompeten, serta adanya masalah di gudang serta PT Yapindo Transportama Pekanbaru hanya menjanjikan bentuk tanggung jawab bahwa mereka akan mengganti barang yang Rusak ataupun keterlambatan dalam pengiriman tapi sejauh ini belum pernah konsumen mendapatkan Hak ganti rugi atas kerugian yang mereka terima. Tidak sesuai dengan aturan Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 ayat (8) dan aturan Undang-undang Perlindungan Konsumen yang tertera pada Pasal 7 huruf (g)

Kata Kunci : PT Yapindo Transportama Pekanbaru, Perlindungan Konsumen, dan Pengiriman Barang

ABSTRACT

As users of goods delivery services, consumers need to get legal protection in order to protect their interests. Seeing this situation, the government issued a policy to regulate consumer rights through laws to protect consumer interests in consuming goods and/or services. The government policy is regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Consumer protection laws have been implemented for a long time, but not all producers apply these policies in their economic activities.

The main problem in this research is what factors cause delays or damage to goods in delivery and how is the form of responsibility of PT Yapindo Transportama in the event of damage to goods during delivery.

The research method that the researcher uses is empirical legal research which in other words is sociological legal research where this research is carried out directly in the field. With the nature of the research, namely analytical descriptive, this method is used to see a legal reality that is in the midst of society.

The results of the research that the author obtained are Factors that Cause Damage and Delays in Delivering Goods, among others, PT Yapindo Transportama Pekanbaru, has not carried out their duties in accordance with the rules, Density of Number of Consumers There are obstacles in the journey, Packaging is not good, Negligence of employees , Goods Transfer Process Errors in data and incompetent courier personnel, as well as problems in the warehouse and PT Yapindo Transportama Pekanbaru only promises a form of responsibility that they will replace damaged goods or delays in delivery but so far no consumers have received the right to compensation for their losses. Not in accordance with the rules of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection in Article 4 paragraph (8) and the rules of the Consumer Protection Act as stated in Article 7 letter (g)

Keywords: PT Yapindo Transportama Pekanbaru, Consumer Protection, and Delivery of Goods

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah Swt. Karna atas ridha nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang penulis teliti ini ialah **“PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB PT YAPINDO TRANSPORTAMA (PCP Express) CABANG PEKANBARU KEPADA KONSUMEN YANG DIRUGIKAN AKIBAT KERUSAKAN DALAM PENGIRIMAN”**

Pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis yaitu kepada para pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, arahan serta semangat kepada penulis. Ucapan terimakasih ini penulis tujukan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H Syafrinaldi, S.H., M.C.L., selaku rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk menuntut ilmu pengetahuan di Fakultas Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. M. Musa, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H, selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah bersedia memberikan Ilmu Pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis selama perkuliahan ini.
4. Ibu Dr. Desi Apriani, S.H., M.H selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan waktu dalam membantu pengurusan administrasi yang dibutuhkan oleh penulis yang hingga pada akhirnya penulis bisa melangsungkan ujian skripsi.
5. Bapak S. Parman., S.H., M.H selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Islam Riau
6. Bapak Rahdiansyah S.H M.H , selaku ketua dapertemen hukum bisnis dan juga selaku dosen pembimbing saya, yang telah membimbing dan mengajari kami mahasiswa hukum bisnis tentang ilmu baik ilmu hukum maupun ilmu lainnya
7. Bapak dan ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang sangat berharga kepada penulis didalam menimba ilmu pengetahuan di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau ini, semoga jasa Bapak dan Ibu dosen semua dibalas oleh Allah SWT.

8. Bapak dan Ibu pegawai tata usaha Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik dan kemudahan kepada penulis didalam melakukan pengurusan Administrasi.
9. Ibuk Andriyani selaku perwakilan dari PT. YAPINDO TRANSPORTAMA (PCP EXPRESS) CABANG KOTA PEKANBARU yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan Penelitian penulisan Skripsi.
10. Yang teristimewa teruntuk kedua orang tua ku, Bapak Anwar dan Ibu Yusni yang tidak henti-hentinya selalu memberikan Doa yang terbaik, memberikan semangat, memberikan motivasi dan mamberikan pengorbanannya baik dari segi moril hingga materil kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
11. Terimakasih juga penulis ucapkan kepada Abang saya jeffnosapelko S.E , aang febriyus S.T , revandi octareza, Wanda septiawan, dan kak Uci , kakak Riri.
12. Kepada teman saya Rahmawaty Sinuhaji yang telah memberjuang mengarahkan proses skripsi saya ini.
13. Kepada teman teman seperjuangan dan untuk KELUARGA HIMABIS yang telah membantu saya dalam menjalankan skripsi
14. Dan yang terakhir untuk seluruh pihak-pihak yang terkait yang tidak bisa penulis ucapkan secara satu persatu didalam penulisan skripsi ini.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah Swt. dan akhirnya saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang saya miliki. Untuk itu saya dengan kerendahan hati mengucapkan sedalam-dalamnya Terimakasih.

Pekanbaru, 11 Juli 2022

Penulis,

M KELVIN

NPM: 181010334

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH	6
C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	6
D. TINJAUAN PUSTAKA	8
E. KONSEP OPERASIONAL	17
F. METODE PENELITIAN	18
BAB II TINJAUAN UMUM	22
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	22
B. Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan	33
C. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab	41
D. Tinjauan Umum Tentang PT.YAPINDO TRANSPORTAMA (PCP Express)	51
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
A. Faktor yang Menyebabkan Kerusakan dan Keterlambatan dalam Melakukan Pengiriman Barang	60

B. Bentuk Tangungg Jawab PT. Yapindo Transportama apabila Terjadi Keterlambatan ataupun Kerusakan.....	66
BAB IV PENUTUUP	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Di Indonesia terdapat banyak perusahaan jasa pengirim yang dipercaya memiliki kualitas mumpuni dengan berbagai bentuk layanan jasa pengiriman yang memudahkan pelanggan untuk memilih jasa yang sesuai dengan kebutuhan. Jasa pengiriman barang atau jasa ekspedisi kini semakin diminati setiap harinya oleh kalangan masyarakat di Indonesia, terutama pada zaman yang canggih ini. Kemajuan teknologi di era globalisasi cenderung membuat masyarakat menyukai segala sesuatu yang mudah dan praktis. Terlebih dalam hal mengirimkan barang yang menyangkut keterjangkauan wilayah. Jasa pengiriman akan menjadi solusi bagi mereka yang menyukai kemudahan dan kepraktisan dalam mengirimkan barang, selain itu jasa pengiriman juga dirasa sangat efektif dan efisien. Banyaknya masyarakat yang mengirim barang menjadikan jasa pengiriman sangat penting bagi masyarakat. Jarak antara pengirim dan penerima semakin tak terbatas dan jarak tersebut dapat dijangkau oleh jasa pengiriman.

Pasal 28 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang pos berbunyi “Pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi kehilangan kiriman, kerusakan isi paket, keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima”.¹

¹ R.I., Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang “Pos” Pasal 28

Dalam proses pengiriman barang perusahaan jasa pengiriman akan melakukan proses pengecekan barang dimana barang tersebut akan dipacking didata mengenai jenis barang, berat barang dan alamat barang yang akan dikirim. Setelah melakukan proses pendataan barulah pihak pengguna jasa (konsumen) dan perusahaan jasa pengiriman melakukan perjanjian pengiriman barang yang dituangkan dalam dokumen. Dimana perjanjian tersebut mempunyai hubungan hukum antara pelaku dan pengguna jasa pengiriman. Hubungan hukum tersebut akan menimbulkan hak dan kewajiban para pihak antara pengguna jasa dan pelaku usaha jasa pengiriman barang.²

Kewajiban pihak jasa pengiriman barang adalah menjaga barang dan mengantarkan barang ke alamat yang dituju oleh pihak pengirim dengan kondisi baik dan kewajiban pengguna jasa adalah membayar pihak jasa pengiriman sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati.³

Salah satu jasa pengiriman yang diminati adalah perusahaan PT. Yapindo Transportama yang didirikan pada tahun 1995. PT. Yapindo Transportama mempunyai fokus usaha pada bidang freight forwarding dan angkutan peti kemas. Sejak tahun 1999, PT. Yapindo Transportama bekerja sama dengan VIP Paket Antaran Penting sebagai salah satu agen utama di beberapa kota besar. Sejak bulan Januari 2000 PT. Yapindo Transportama bekerja sama dengan seluruh

² Fida Amira, "Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan Dan Atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos (Studi Kasus Di Kantor Pos Solo), Jurnal Privat Law, Vol. VI No. 1 (Januari-Juni, 2016), hlm.118

³ Munir Fuady, 2008, Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global, Bandung, Citra Aditya Bakti, hlm. 229.

mantan karyawan dan manajemen VIP Paket Antaran Penting membentuk PCP (Priority Cargo & Package). membentuk PCP (Priority Cargo & Package).

“Dalam menjalankan usahanya PCP mempunyai visi dan misi memberikan solusi jasa distribusi yang terbaik bagi pelanggan. PCP percaya bahwa kepuasan pelanggan hanya dapat dicapai melalui karyawan yang memiliki dedikasi tinggi, ditunjang oleh manajemen mutu, jaringan dan teknologi informasi yang baik”.

Sesuai pada dengan keadaan pada ini kebutuhan akan jasa pengiriman barang sangat penting sehingga PT Yapindo pun mengepakkan sayapnya dan mulai membuka kantor cabang di berbagai daerah di seluruh pelosok Indonesia. Untuk kota Pekanbaru terdapat tiga kantor cabang PT Yapindo, diantaranya *pertama* beralamat di JL. Mangga No. 50 Pekanbaru, Jadirejo Sukajadi, *kedua* JL. Teratai No. 195 Suma Hilang, Pulau Karam, *ketiga* Jl. Soekarno - Hatta No.111B, Labuh Baru Tim., Kec. Payung Sekaki.

Selama pelaksanaan pengiriman yang sedang berjalan, mungkin ada beberapa area di mana pengguna layanan tidak puas. Hal-hal yang kurang memuaskan yang dialami oleh pengguna jasa ekspres antara lain barang konsumsi yang rusak, keterlambatan pengiriman barang atau kehilangan barang konsumsi, dan lain-lain yang sering terjadi pada jasa pengiriman barang sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen.

“Dalam hal terjadi kerugian, konsumen berhak untuk menuntut ganti rugi dan pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan tanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen. Namun, pada kenyataannya tidak semua

konsumen yang dirugikan mendapatkan pertanggung jawaban yang sesuai dengan kerugian yang dialaminya. Konsumen kerap kali mengabaikan hak-hak yang dimilikinya dan kurangnya pemahaman mengenai prosedur komplain terhadap penyedia jasa membuat konsumen enggan untuk memperjuangkan hak-haknya. Padahal dalam hal ini, pengguna jasa dapat mengajukan complain terhadap penyedia jasa karena antara penyedia jasa dan pengguna jasa memiliki hubungan hukum yang lahir dari suatu perjanjian”.

Dalam penyerahan barang yang dilakukan oleh PT Yapindo melibatkan berbagai pihak, termasuk penyedia jasa dan pengguna jasa yang telah menjalin hubungan hukum dalam bentuk perjanjian. Hubungan hukum antara pengirim barang dengan PT Yapindo adalah perjanjian hubungan hukum, berlaku efektif pada saat barang diterima oleh pegawai PT Yapindo dan pengirim telah menandatangani blanko/kuitansi yang disediakan oleh perusahaan jasa pengiriman dan pengirim barang telah membayar ongkos kirim barang. Dalam hal ini, PT Yapindo berkewajiban untuk menyerahkan barang milik pengirim, yang selanjutnya membayar biaya yang disebut bea masuk.

Perjanjian freight forwarder merupakan bentuk baku perjanjian timbal balik (karena isi perjanjian sudah tertulis pada blanko/kuitansi). Sementara besaran tarif atau ongkos kirim tergantung pada jenis pengiriman produk atau jasa yang ditawarkan, jarak dan berat barang. Selain itu, perjanjian antara pengirim barang dengan PT Yapindo sebagai penyedia jasa merupakan hukum ganda, yaitu dinas tetap menurut Pasal 1601 burgerlijk wetboek, dimana padahubungan hukum

antara pihak pengirim tidak bersifat tetap, tetapi hanya tetap, Artinya, jika pengirim membutuhkan jasa untuk mengantarkan barang, maka pengirim akan pergi ke kantor PT Yapindo untuk menandatangani perjanjian lain.

“Bentuk tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen diatur pada Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun pada penerapannya pelaku usaha tidak memberikan ganti kerugian yang sesuai dengan kerugian yang dialami konsumen. Kerap kali pelaku usaha melimpahkan kesalahan kepada pihak pengirim barang atas kerusakan yang terjadi pada barang tersebut dengan alasan bahwa barang yang dikirim sudah mengalami kerusakan saat sebelum dikirim atau pengirim tidak mengemas barang kirimannya sesuai dengan kelayakan kemasan kiriman yang mengakibatkan barang tersebut mengalami kerusakan. Perilaku pelaku usaha yang enggan memberikan tanggung jawab dan melimpahkan kesalahan kepada konsumen inilah yang membuat konsumen berada pada posisi yang lemah.

Sebagai pengguna jasa pengiriman barang, konsumen perlu mendapatkan perlindungan hukum dalam rangka melindungi kepentingannya. Melihat keadaan tersebut, pemerintah mengeluarkan kebijakan pengaturan hak-hak konsumen melalui undang-undang untuk melindungi kepentingan konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Kebijakan pemerintah tersebut diatur pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hukum perlindungan konsumen sudah lama diterapkan, namun tidak semua produsen menerapkan kebijakan tersebut dalam kegiatan ekonominya”

Berdasarkan pada latar belakang tersebut diatas, sayapenulis tertarik untuk menganalisis iuntuklebih jauh mengenai penerapan tanggung jawab oleh jasa pengiriiman barrang dalam Proposal berjudul **“Pelaksanaan Tanggung Jawab PT Yapindo Transportama (PCP Express) Cabang Pekanbaru Kepada Konsumen Yang Dirugikan Akibat Kerusakan Dalam Pengiriman”**.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belaakang masalah yang telah diuraikan diatas, adapun rumusan masalah yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya keterlambatan ataupun kerusakan barang dalam pengiriman?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab PT Yapindo Transportama apabila terjadi kerusakan barang saat pengiriman?

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai penerapan tanggung jawab terhadap konsumen pada jasa pengiriman dan sebagai sarana untuk mengungkapkan pikiran secara ilmiah melalui penelitian ini.

Sedangkan tujuan khusus adalah untuk mengetahui bentuk dari tanggung jawab yang sudah diterapkan oleh jasa pengiriman kepada barang konsumen yang rusak dalam pengiriman.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Menambah kajian data yang diperoleh mengenai ganti kerugian dalam proses pengangkutan yang dilakukan oleh perusahaan jasa pengangkutan”

b. Manfaat Praktis

(1) Bagi Mahasiswa

Dapat digunakan sebagai wahana pengembangan ilmu pengetahuan untuk menambah wawasan serta meningkatkan kemampuan menganalisis terhadap kenyataan yang ada mengenai tanggung jawab pengangkut terhadap jasa pengiriman paket/barang pada PT Yapindo Transportama

(2) Bagi pengguna atau pengirim

Bagi pengguna atau pengirim penelitian ini memberikan dorongan moral dan membangkitkan kesadaran untuk melanjutkan perjuangan mereka dalam menuntut hak dan kepentingannya serta tercipta rasa keadilan dan keseimbangan hak.

(3) Bagi perusahaan atau penyedia jasa pengangkutan barang.

Bagi perusahaan atau penyedia jasa penelitian ini dapat memberikan pemahaman tentang kewajiban dalam memperlakukan konsumen yang sebagaimana mestinya sesuai aturan yang berlaku sehingga tercipta rasa keadilan dan keseimbangan.

(4) Bagi masyarakat

Bagi masyarakat penelitian ini sebagai pengetahuan menambah wawasan mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna jasa PT Yapindo Transportama sehingga menumbuhkan kesadaran masyarakat

D. TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Pengangkutan

Dalam dunia perniagaan, masalah angkutan memegang peranan yang sangat penting, tidak hanya sebagai alat fisik, alat yang harus membawa barang yang diperdagangkan dari produsen ke konsumen, tetapi juga sebagai penentu dari harga barang-barang tersebut. Karena itu untuk kepentingan perdagangannya tiap-tiap pedagang akan selalu berusaha mendapatkan frekuensi angkutan yang kontiniu dan tinggi dengan biaya angkutan yang rendah.

Kata pengangkut berasal dari kata "angkut" yang artinya bawa atau muat dan kirimkan. "Menurut Abdulkadir Muhammad pengangkutan adalah kegiatan permuatan ke dalam alat angkut, dan penurunan/pembongkaran dari alat pengangkut baik mengenai penumpang atau barang".⁴

Menurut "H.K.Martono dan Eka Budi Tjahjono" bahwa pengangkutan adalah suatu kegiatan memuat barang atau mengangkut barang atau mengangkut orang yang biasa disebut penumpang, membawa barang atau penumpang, membawa barang atau penumpang ke tempat lain.⁵

⁴ Abdulkadir Muhammad, 2013, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung, Citra Aditya Bakti, hlm.4

⁵ H.K.Martono dan Eka Budi Tjahjono, 2011, *Transportasi Di Perairan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008*, Jakarta, Raja Grafindo hlm.5.

“Berdasarkan pengertian tersebut dapat dinyatakan bahwa pengertian mengandung kegiatan memuat barang atau penumpang, membawa barang atau penumpang ketempat lain dan menurunkannya “(Muhammad,1991:19).

Adapun tujuan dari pengangkutan adalah memindahkan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat yan lain dengan selamat, yang mana hal tersebut juga bermaksud untuk meningkatnya daya guna dan nilai.

2. Peraturan-Peraturan Mengenai Pengangkutan

Adapun dasar hukum pengangkutan barang adalah sebagai berikut :

(1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata :

- Pasal 1365 KUH Perdata menyebutkan bahwa :
”Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.
- Pasal 1367 ayat (1) KUHPerdato menyebutkan bahwa:
”Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatan sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya”.

(2) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

“Di dalam KUHD yang mengatur tentang pengangkutan barang diatur pada Buku I Bab V Bagian 2 dan 3 Pasal 90 sampai dengan Pasal 98. Ketentuan pasal-pasal KUHD tersebut bersifat lex

generalis, artinya berlaku umum untuk semua jenis pengangkutan darat dengan kendaraan bermotor” (Muhammad, 1998:15)

3. Jenis-jenis Pengangkutan

Didalam kehidupan masyarakat dikenal dengan adanya 3 (tiga) jenis pengangkutan, yakni :

(1) Pengangkutan Darat, diatur dalam :

- “KUHD (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang) buku I, bab 2 dan 3 mulai pasal 90 – 98. Dalam pengangkutan darat dan pengangkutan perairan darat, tetapi hanya khusus mengenai pengangkutan barang”.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
“Dalam Pasal 1365 KUH Perdata menyebutkan bahwa: ”Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”. Pasal 1367 ayat (1) KUHPerdata menyebutkan bahwa: ”Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatan sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya”.

(2) Pengangkutan laut diatur dalam :

- “KUHD, Buku II, BAB V, tentang ”Perjanjian Carter Kapal”

- “KUHD, Buku II, BAB Va, tentang ”Pengangkutan barang-barang”
- “KUHD, Buku II, BAB Vb, tentang ”Pengangkutan Orang”
- “Undang-undang Nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran.

(3) Pengangkutan udara diatur dalam :

- “S. 1939 – 100 bsd Undang-undang No.83 Tahun 1958 (LN 1958 – 159 dan TLN No. S. 1687, tentang “penerbangan”)”
- “Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan”

4. Perjanjian dalam Pengangkutan

Menurut Sri Redjeki Hartono, Perjanjian pengangkutan (darat) dapat terjadi tanpa adanya surat angkutan, artinya dapat terjadi dengan atau secara lisan. Sehingga cukup dengan adanya kata sepakat saja. Pasal 90 KUHD sebenarnya memberikan ketentuan bahwa surat angkutan tidak merupakan syarat sahnya adanya suatu perjanjian, karena tidak diisyaratkan untuk adanya penandatanganan dari kedua belah pihak (pengirim dan pengangkut). Padahal perjanjian pengangkutan adalah perjanjian dua pihak. Oleh karena itu hal tersebut hanyalah merupakan suatu bukti tentang adanya perjanjian pengangkutan. Sekedar suatu pernyataan bahwa pengangkutan atau nahkoda bersedia menerima barang untuk diangkut menurut penyebut dan syarat-syarat sebagai yang tertulis dalam surat angkut termaksud.

Oleh karena itu perjanjian pengangkutan itu bersifat konsensual. Artinya bila cukup bila ada kesepakatan kehendak atau konsensus diantara para pihak saja,

maka tidak diperlukan adanya surat bukti muatan. Dengan demikian, prinsip dari perjanjian tersebut terjadi sah tanpa adanya bukti secara kertaspun. Hal tersebut diatas memang sesuai dengan syarat-syarat sahnya suatu perjanjian seperti terdapat pada “pasal 1320 KUHperdata”, yaitu :

1. Sepaakat mereka yang mengikatan diri
2. Caakapnya para pihak untuk membuat perjanjian
3. Adaanya suatu hal tertentu
4. Suatutu kausa yang halal

Sebelum menyelenggarakan pengangkutan terlebih dahulu harus ada perjanjian antara pihak pengangkut dan pihak penumpang atau pengirim barang. Menurut Pasal 1313 KUH Perdata Perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang mengikatkan dirinya dengan satu orang lainnya atau lebih. Dalam hal ini pihak pengirim barang atau penumpang akan melakukan perjanjian dengan pihak perusahaan pengangkut dimana perjanjian tersebut dinamakan perjanjian pengangkutan. “Perjanjian pengangkutan adalah sebuah perjanjian timbal balik, dimana dalam hal ini pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang/atau orang ketempat tujuan tertentu, sedangkan pihak lainnya yaitu pihak pengirim atau penumpang berkeharusan untuk menunaikan pembayaran biaya tertentu untuk pengangkutan tersebut”.⁶

“Meskipun demikian ternyata dalam prakteknya perjanjian pengangkutan ini bersifat konsensual, artinya untuk adanya perjanjian pengangkutan telah cukup

⁶ Sution Usman Adji, Djoko Prakoso, Hari Pramono, 1990, *Hukum Pengangkutan Indonesia*, Jakarta, Rineka Cipta, hlm.6.

bila ada persetujuan kehendak antara pengirim dengan pengangkut. Dan tidak perlu adanya surat muatan. Sehingga surat muatan yang diatur dalam pasal 90 KUHD itu hanya merupakan suatu alat pembuktian belaka tentang adanya perjanjian pengangkutan”.

5. Pihak – Pihak Dalam Perjanjian Pengangkutan

Pada dasarnya dalam pembuatan perjanjian pengangkutan terdapat pihak-pihak yang mengikatkan untuk melaksanakan prestasi yang berbeda, yaitu antara pihak pengangkutan dan pihak pemakai jasa pemakai jasa angkutan. Menurut Abdulkadir Muhammad, pihak-pihak dalam perjanjian pengangkutan terdiri dari : pengangkut dan pengirim untuk pengangkutan barang. Pengangkut dan penumpang untuk pengangkutan penumpang” (Muhammad,1991:21).

Selanjutnya dikatakan pula, bahwa pihak-pihak yang berkepentingan ini ada yang secara langsung terikat dala perjanjian pengangkutan karena berkedudukan sebagai pihak dalam perjanjian, seperti pengangkut, pengirim, penumpang. Ada juga yang secara tidak langsung terikat dalam perjanjian karena bukan pihak, melainkan bertindak sebagai atas namaatau kepentingan pihak lain, seperti ekspediter, biro perjalanan, pengatur muatan, penguasa perdagangan atau karena ia memperoleh hak dalam perjanjian itu, seperti penerima.

Sedangkan menurut Purwosujipto pihak-pihak dalam perjanjian pengangkutan adalah :

- (1) Pengangkutan

Dalam Undang-undang (KUHD) tidak ada pengaturan definisi pengangkutan secara umum, kecuali dalam pengangkutan laut. Tetapi dilihat dari pihak dalam perjanjian, pengangkutan adalah pihak yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau penumpang dari satu tempat ke tempat tertentu dengan selamat (Purwisutjipto,1991:3-4).

(2) Pengirim

Dalam KUHD tidak diatur definisi pengirim secara umum. Tetapi dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan, pengirim adalah pihak yang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan”

(Muhammad,1991:35). Sehingga dapat dikatakan bahwa, sebagai kewajiban pengirim adalah membayar uang sebagai kontra prestasi dari penyelenggara pengangkutan yang dilakukan sebagai pengangkut (Purwosutjipto,1991:2).

6. Tanggung Jawab Pengangkut

Masalah tanggung jawab pengangkut adalah prinsip tanggung jawab (Liability Principle) yang diterapkan. Penggunaan suatu prinsip tanggung jawab tertentu bergantung pada keadaan tertentu, baik dilihat secara mikr ataupun secara makro.

a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (Fault Liability)

Berdasarkan pada prinsip ini, setiap pengangkut yang melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan pengangkutan harus bertanggung jawab

membayar ganti rugi atas segala kerugian yang timbul akibat kesalahan itu. Untuk pihak yang dirugikan harus membuktikan kesalahan pengangkut. Dengan demikian beban pembuktian bukan pada pihak yang dirugikan. Prinsip adalah umum dipakai, seperti dalam pasal 1365 KUHPerdara tentang perbuatan melawan hukum yaitu : Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian pada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian itu, mengganti kerugian tersebut

b. Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga (Presumption Liability)

Berdasarkan prinsip ini pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang muncul dari pengangkut yang diselenggarakannya. Tetapi bilamana pengangkut saat membuktikan bahwa ia tidak bersalah, maka dapat dibebaskan dari kewajibannya membayar ganti rugi. Maksud tidak bersalah disini adalah tidak melakukan kelalaian dan tidak mengambil tindakan yang perlu untuk menghindari kerugian atau peristiwa yang menimbulkan kerugian itu tidak mungkin untuk dihindari. Dengan demikian beban pembuktian ada pada pihak pengangkut. Untuk pihak yang dirugikan cukup menunjukkan kerugian yang diderita.

c. Prinsip tanggung jawab mutlak (Absolute Liability)

Menurut prinsip ini pengangkut harus bertanggung jawab mengganti ganti rugi terhadap setiap kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakan tanpa adanya keharusan pembuktian ada tidaknya kesalahan pengangkut. Pengangkut tidak mungkin membebaskan diri dari tanggung jawab

dengan alasan apapun yang menimbulkan kerugian itu. Prinsip ini tidak mengenal beban pembuktian tentang kesalahan, sehingga unsur kesalahan tidak relevan.

7. Tinjauan Tentang PT. Yapindo Transportama

PT. Yapindo Transportama didirikan tahun 1995 dengan fokus usaha di bidang *Freight forwarder* dan angkutan petikemas. Sejak tahun 1999, PT. Yapindo Transportama mengalihkan usahanya ke bidang Jasa Pengiriman Barang Ekspres dan membentuk PCP (Priority Cargo & Package) pada awal tahun 2000. PCP Express adalah perusahaan pengiriman jasa pengiriman ekspres yang sedang berkembang, melayani kiriman 'door-to-door' baik pada pelanggan korporat maupun pelanggan individual.

PT. Yapindo Transportama memiliki kantor cabang yang tersebar di Provinsi Indonesia termasuk di Pekanbaru, kantor pusat terdapat di Jakarta Timur. Visi PCP adalah jasa kurir nasional pilihan pelanggan yang kePedulian, terCepat dan terpercaya. Misi yang diemban PCP Express adalah :⁷

1. Memberikan pelayanan jasa kurir yang peduli terhadap kebutuhan pelanggan dengan mutu dan harga yang layak
2. Memberikan tanggapan yang cepat terhadap semua informasi yang dibutuhkan pelanggan mengenai status kiriman.
3. Memberikan layanan tepat waktu dan aman sesuai dengan kepercayaan yang diberikan pelanggan.

⁷ <http://www.pcpexpress.com>

PT. Yapindo Transportama yang didirikan pada tahun 1995. PT. Yapindo Transportama mempunyai fokus usaha pada bidang freight forwarding dan angkutan peti kemas. Sejak tahun 1999, PT. Yapindo Transportama bekerja sama dengan VIP Paket Antarantara Penting sebagai salah satu agen utama di beberapa kota besar. Sejak bulan Januari 2000 PT. Yapindo Transportama bekerja sama dengan seluruh mantan karyawan dan manajemen VIP Paket Antarantara Penting membentuk PCP (Priority Cargo & Package). membentuk PCP (Priority Cargo & Package).

E. KONSEP OPERASIONAL

Pada konsep operasional berisikan batasan-batasan tentang terminologi yang terdapat dalam judul dan ruang lingkup penelitian, dimana penulis membatasi pada pokok masalah berikut :

Tanggung Jawab dalam kamus besar Bahasa Indonesia adalah keadaan di mana wajib menanggung segala sesuatu sehingga kewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya. Adapun tanggung jawab secara definisi merupakan kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja (Rochma, 2016:36).

Pengiriman atau Pengangkutan adalah perpindahan orang dan/ atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang Lalu Lintas Jalan. Abdulkadir Muhamad berpendapat bahwa pengangkutan adalah proses kegiatan memuat barang atau penumpang ke dalam alat

pengangkutan, membawa barang atau penumpang dari tempat pemuatan ke tempat tujuan, dan menurunkan barang atau penumpang dari alat pengangkutan ke tempat yang ditentukan (Abdulkadir Muhamad, Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991, hlm. 19).

F. METODE PENELITIAN

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis Penelitian yang penulis gunakan dalam meneliti ini ialah Penelitian hukum empiris yang dimana dengan kata lain yaitu penelitian hukum sosiologis dimana penelitian ini dilakukan langsung ke lapangan. Dengan sifat penelitian yaitu diskriptif analitis, metode ini guna untuk melihat suatu kenyataan hukum yang berada di tengah masyarakat.⁸

2. Lokasi Penelitian

Penelitian akan dilakukan dipada salah satu kantor cabang PT Yapindo Transportama (PCP Express) Cabang Pekanbaru yang beralamat di JL. Teratai No. 195 Suma Hilang, Pulau Karam

3. Populasi dan Responden

Populasi merupakan keseluruhan objek penelitian. Tujuannya agar penulis dapat mengukur berapa besarnya responden yang akan dipakai. Sedangkan, sampel merupakan sebagian dari adanya populasi di dalam penelitian. Biasanya observasi bukan untuk populasi, melainkan untuk sampel. Berikut untuk lebih jelas dapat dilihat pada Tabel 1.1

⁸ Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat, PT. Jakarta :Raja Grafindo Persada, 2003, hal. 13.

Tabel 1.1
Populasi dan Sampel

No	Data Responden	Populasi	Sampel	Keterangan
1	Pihak PT.Yapindo Transportama (pcp express) cabang pekanbaru	1 orang	1 orang	Sensus
2	Pihak Konsumen yang Dirugikan Selaku Pengguna Jasa Pengiriman PT.Yapindo Transportama (Pcp Express) Cabang Kota Pekanbaru.	5 Orang	3 Orang	Purposive Sampling
JUMLAH		6 Orang	4 Orang	Sensus dan Purposive Sampling

Sumber : (Hasil Penelitian 2022)

Berdasarkan tabel diatas, penulis memakai metode sensus dan purposive sampling. Menurut Singaribun, “bahwa dalam menentukan pengambilan sampel, si peneliti harus memperhatikan hubungan antara biaya, tenaga dan waktu”.⁹

4. Data dan sumber data

⁹Masri Singaribun, Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*,. hlm. 150

a. Bahan hukum primer merupakan bahan pustaka yang berisikan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penelitian ini :

- 1) “Kitab Undang-Undang Hukum Dagang”
- 2) “Kitab Undang-Undang Hukum Perdata”
- 3) “Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos”.
- 4) “Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.
- 5) “Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran”.
- 6) “Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan”.
- 7) “Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan”.
- 8) “Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos”.
- 9) Peraturan lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan yang erat kaitannya dengan bahan hukum primer, dan dapat membantu proses analisis :

- 1) Buku-Buku
- 2) Hasil Penelitian terkait
- 3) Jurnal-Jurnal dan literatur yang terkait.
- 4) Doktrin, Pendapat dan kesaksian dari ahli hukum baik yang tertulis maupun tidak tertulis.

5. Alat pengumpulan data

Dalam penelitian ini teknik dan alat pengumpulan data yang dipergunakan ialah wawancara, wawancara adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan metode tanya jawab secara menyampaikan pertanyaan berharap jawaban dengan responden guna mendapat jawaban dari pertanyaan penulis yang berhubungan dengan masalah pokok penelitian. analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara preskriptif yaitu metode analisis yang memberikan penilaian tentang hasil yang diteliti apakah benar atau salah atau apa yang seyogyanya menurut hukum terhadap fakta atau peristiwa hukum dari hasil penelitian.

6. Analisa data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara preskriptif yaitu metode analisis yang memberikan penilaian tentang hasil yang diteliti apakah benar atau salah atau apa yang sebenarnya menurut hukum terhadap fakta atau peristiwa hukum dari hasil penelitian.

7. Metode Penarikan Kesimpulan

Metode penarikan kesimpulan yang penulis gunakan adalah deduktif yaitu pengerucutan dari bagian yang merupakan masalah umum kepada permasalahan yang lebih khusus.

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Sejarah Perlindungan Konsumen

Perhatian terhadap perlindungan konsumen terutama di Amerika Serikat (1960 an – 1970 an) mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan menjadi objek kajian di bidang ekonomi, sosial, politik dan hukum. Banyak buku dan artikel ditulis berkenaan dengan ini dan bahkan berhasil diundangkan sebagai peraturan dan dijatuhkan putusan-putusan hakim yang memperkuat kedudukan konsumen.

Di Indonesia gerakan perlindungan konsumen mengemula dari gerakan serupa di Amerika Serikat. YLKI yang secara populer dipandang sebagai perintis advokasi konsumen di Indonesia berdiri 11 Mei 1973. Sekalipun demikian tidak berarti sebelum ada YLKI perhatian terhadap konsumen di Indonesia sama sekali terabaikan. Dilihat dari kualitas dan materi muatan produk hukum itu dibandingkan dengan keadaan di negara-negara maju terutama AS, kondisi di Indonesia masih jauh dari mengembirakan. Walaupun demikian, keberadaan peraturan hukum bukan satu-satunya ukuran untuk menilai keberhasilan gerakan perlindungan konsumen.

Gerakan perlindungan konsumen di Indonesia baru benar-benar dipopulerkan sekitar 25 tahun yang lalu dengan berdirinya YLKI. Setelah YLKI, kemudian muncul beberapa organisasi serupa, antara lain Lembaga Pembinaan

dan Perlindungan Konsumen (LP2K) di Semarang, yang berdiri sejak Februari 1988 dan pada tahun 1990 bergabung sebagai anggota “Consumers International” (CI). YLKI bertujuan melindungi konsumen, menjaga martabat produsen, dan membantu pemerintah. YLKI memiliki cabang-cabang di berbagai propinsi dan didukung oleh media massa seperti Media Indonesia dan Kompas.¹⁰

Ditinjau dari kemajuan peraturan perundang-undangan di Indonesia di bidang perlindungan konsumen, sampai saat ini dapat dikatakan masih sangat minim baik dari kuantitas peraturannya maupun kedalam materi yang dicakupinya.

Dari inventarasi sampai 1991, pengaturannya yang memuat unsure perlindungan konsumen tersebar pada 8 bidang yaitu ;

1. Obat-obatan dan bahaya berbahaya
2. Makanan dan minuman
3. Alat-alat elektronik
4. Kendaraan bermotor
5. Meterologi dan tera
6. Industri
7. Pengawasan mutu barang
8. Lingkungan hidup

Jenis peraturan perundang-undangannya pun bervariasi, mulai dari ordonansi dan UU, PP, Inspres, Kep. Men, Kep bersama beberapa menteri, Kep

¹⁰ KULIAH, I. IDENTITAS MATA, and IDS PERKULIAHAN. "Hukum perlindungan konsumen." *BUKU AJAR* (2015). Hlm 16.

Dirjen dan lain-lain. Gerakan konsumen di Indonesia, termasuk yang diprakarsai YLKI mencatat prestasi besar setelah naskah akademik UUPK dibawa ke DPR dan rancangannya di sahkan menjadi Undang-Undang pada 20 April 1999 dan berlaku efektif satu tahun kemudian.

Kehadiran UUPK ini adalah juga karena cukup kuatnya tekanan dari dunia internasional. Setelah pemerintah RI mengesahkan UU No. 7 tahun 1994 tentang Agreement Establishing the World Trade Organization (Persetujuan Peembentukan Organisasi Perdagangan Dunia), maka ada kewajiban bagi Indonesia untuk mengikuti standarstandar hukum yang berlaku dan diterima luas oleh Negara anggota WTO.

Gerakan konsumen internasional sejak tahun 1960 memiliki wadah yang disebut “International Organization of Consumers Unions” (I.O.C.U.). Kemudian sejak 1995 berubah nama menjadi Consumers International (CI). Anggota CI mencapai 203 organisasi konsumen yang berasal dari 90 negara di seluruh dunia. Australia mempunyai 15 organisasi anggota CI, Malaysia 5, dan Indonesia² yaitu (YLKI Jakarta dan LP2K emarang). etiap 15 Maret CI memperingati “Hari Hak Konsumen edunia”.¹¹

2. Pengertian Perlindungan Konsumen

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk perlindungan kepada

¹¹ Ibid, hlm 12

konsumen”. Arti perlindungan konsumen yang diatur dalam Pasal 1 ayat (1) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut.¹²

Kehadiran Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi tonggak sejarah perkembangan hukum perlindungan konsumen Indonesia. Diakui bahwa undang-undang tersebut bukanlah yang pertama dan yang terakhir, karena sebelumnya telah ada beberapa rumusan konsumen tersebar dalam beberapa peraturan perundang-undangan. Undang-Undang ini mengatur tentang kebijakan perlindungan konsumen, baik menyangkut hukum materiil maupun hukum formil mengenai penyelesaian sengketa konsumen¹³ Karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat.¹⁴

Perlindungan terhadap konsumen sangatlah penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi

¹² Janus Sibadolok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia,(Bandung:PT Citra Aditya Bakti, 2010), halaman 7

¹³ Abdul Halim Barkatullah, Hukum Perlindungan Konsumen : Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran, Ctk. Pertama, Nusa Media, Bandung, 2008, hlm.20.

¹⁴ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Ctk Ketiga, Grasindo, Jakarta, 2006, hlm 11

produktifitas dan efisiensi produsen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, baik langsung atau tidak langsung maka konsumenlah yang pada umumnya merasakan dampaknya.¹⁵

Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas itu. Az. Nasution, misalnya berpendapat bahwa hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.¹⁶

Berdasarkan pendapat di atas, pengertian perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut.

3. Pengertian Konsumen

Kata konsumen berasal dari kata dalam bahasa Inggris, yakni consumer, atau dalam bahasa Belanda “consument”, “konsument”, konsumen secara harfiah

¹⁵ Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, 2000, Hukum Perlindungan Konsumen, Bandung, Mandar Maju, hlm. 23

¹⁶ Ibid, 9-10.

adalah orang yang memerlukan membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembutuh. Pengertian tentang konsumen secara yuridis telah diletakan dalam pelbagai peraturan perundang-undangan, seperti UU No 8 Tahun 1999 Tentang UUPK pasal 1 merumuskan 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.”¹⁷

Pengertian konsumen secara otentik telah dirumuskan di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 2 undang-undang No. 8 Tahun 1999. Dalam undang-undang ini yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, jelaslah bahwa adanya undang-undang ini untuk melindungi kita sebagai konsumen karena selama ini konsumen amat lemah posisinya.

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata consumer (InggrisAmerika), atau consument/itu tergantung dalam posisi dimana ia berada.

Konsumen dapat berupa:

1. Pemakai barang hasil produksi;
2. Penerima pesan iklan;

¹⁷ Miru Ahmadi dan Yodo Sutarman, 2008. Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta, Raja Gratindo Persada, hlm 1

3. Pemakai jasa (pelanggan).

Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) merumuskan sejumlah hak penting konsumen, menurut pasal 4 ada Sembilan hak dari konsumen, delapan diantaranya hak eksplisit diatur dalam UUPK dan satu hak lainnya diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Hak-hak tersebut adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan atas barang dan jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan jasa;
3. Hak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur atas barang dan jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya;
5. Hak untuk mendapatkan bantuan hukum (advokasi), perlindungan dan penyelesaian sengketa;
6. Hak dalam pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diberlakukan dengan secara benar, jujur dan tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi atas barang atau jasa yang merugikan;

9. Hak-hak yang ditentukan dalam perundang-undangan lain.

Kewajiban para konsumen diantaranya meliputi:

1. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi atau prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan jasa atau demi keamanan dan keselamatan;
2. Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen menjamin hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disebutkan dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

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

4. Asas Perlindungan Konsumen

Karena konsumen masih banyak yang berada dalam posisi yang lemah. Dalam pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen asas perlindungan konsumen menyatakan, Perlindungan Konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Penjelasan pasal 2 Undang-Undang ini menguraikan, perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yang dimaksud dengan asas-asas perlindungan konsumen adalah:¹⁸

1. Asas Manfaat: Hal ini dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan ini harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
2. Asas Keseimbangan: memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual;
3. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen: untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;

¹⁸ Eli Wuria, Penjelasan Pasal 2, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

4. Asas Keadilan: Hal ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada 6 konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
5. Asas Kepastian Hukum: dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi tiga asas yaitu: Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen, Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan dan Asas kepastian hukum.

5. Pengaturan Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan landasan hukum yang pasti, hak-hak konsumen dapat dilindungi dengan penuh keyakinan, Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 13 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa,“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”

Hakikat dari diundangkannya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini adalah untuk mengatur perilaku pelaku usaha dengan tujuan agar konsumen dapat terlindung secara hukum. Hal ini berarti bahwa upaya untuk melindungi kepentingan konsumen yang dilakukan melalui perangkat hukum diharapkan mampu menciptakan norma hukum perlindungan konsumen. Pada sisi lain diharapkan dapat mengembangkan sikap usaha yang bertanggungjawab, serta meningkatkan harkat dan martabat konsumen.

Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang No 8 tahun 1999 dalam upaya memberikan perlindungan kepada konsumen menetapkan enam pokok materi yang menjadi muatan UU yaitu mengenai larangan-larangan, tanggungjawab produsen, tanggung gugat produk, perjanjian atau klausula baku, penyelesaian sengketa dan tentang ketentuan pidana.¹⁹

Pada pandangan Happy Sutanto, Kepastian hukum dalam memberikan perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan hak-hak konsumen yang diperkuat dengan undang-undang khusus, memberikan harapan agar pelaku perdagangan tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen.²⁰

¹⁹ Nurmandjito, Kesiapan Perangkat Perundang-undangan Tentang Perlindungan Konsumen, (Bandung: Mandar Maju, 2000), halaman 31

²⁰ Happy Susanto, Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan, (Jakarta: Visimedia, 2008), halaman 4

B. Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan

1. Definisi Pengangkutan

Kata “Pengangkutan” berasal dari kosa kata “angkut” yang berarti mengangkat dan membawa. Pada kamus hukum tercantum bahwa, pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.²¹

Sedangkan menurut Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.

Pengangkutan dapat diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Dalam hal ini unsur-unsur pengangkutan adalah:²²

- 1) Ada sesuatu yang diangkut
- 2) Tersedianya kendaraan sebagai alat angkutnya
- 3) Ada tempat yang dapat dilalui alat angkutan

Pada pandangan Abdul Kadir Muhammad, pengertian pengangkutan berasal dari kata “angkut” yang memiliki arti mengangkat atau membawa, memuat dan membawa atau mengirim.²³

²¹ 1 <http://kbbi.co.id/arti-kata/transportasi/> diakses pada tanggal 7 April 2016 pukul 11.00

²² Ridwan Khairandy Et. Al., Pengantar Hukum Dagang I, (Yogyakarta: Gama Media Yogyakarta, 2006), hlm 195

Pengangkutan dalam pandangan R. Soekardono berisikan perpindahan tempat baik mengenai benda-benda maupun mengenai orang-orang, karena perpindahan itu mutlak perlu untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisien. Proses dari pengangkutan itu merupakan gerakan dari tempat asal dari mana kegiatan angkutan dimulai ke tempat tujuan dimana angkutan itu diakhiri.²⁴

Menurut Pandangan H.M.N Purwosutjipto, pengangkutan merupakan perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.²⁵

Maka dari beberapa pengertian pengangkutan menurut para ahli, dapat penulis simpulkan Pengangkutan/Angkutan, merupakan kegiatan perpindahan orang dan/atau barang secara aman dari suatu tempat ke tempat lain, yang didahului atau didahului dengan kesepakatan antara pengangkut, penumpang dan/atau pengirim barang.

2. Fungsi dan Tujuan Pengangkutan

Fungsi Pengangkutan adalah untuk memindahkan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat lain untuk meningkatkan ketersediaan dan nilainya. Jelas, meningkatkan kegunaan dan nilai adalah tujuannya Dari pengiriman artinya jika ketersediaan dan nilai tempat baru tidak bertambah, maka tidak perlu ada

²³ Abdul Kadir Muhammad, 1991, Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, hlm 19

²⁴ R. Soekardono, 1981, Hukum Dagang Indonesia, Jakarta, CV Rajawali, Hlm. 5.

²⁵ H.M.N Purwosutjipto, 2001, Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan, Jakarta, Djambatan, Hlm. 60.

pengiriman, karena ini merupakan perilaku yang kurang menguntungkan bagi pedagang/penjual. Dalam hal pengangkutan barang, pengangkutan dilakukan karena nilai barang akan lebih tinggi di tempat tujuan daripada di negara asal. Oleh karena itu, transportasi dikatakan memberikan nilai pada barang yang diangkut. Nilainya akan lebih besar dari biaya yang dikeluarkan.

Zainal Asikin pada bukunya berpendapat bahwa secara umum ada beberapa fungsi pengangkutan, yaitu :²⁶

1. Berperan dalam hal ketersediaan barang (availability of goods)
2. Stabilisasi dan penyamaan harga (stabilization and equalization)
3. Penurunan harga (price reduction)
4. Meningkatkan nilai tanah (land value)
5. Terjadinya spesialisasi antar wilayah (territorial division of labour)
6. Berkembangnya usaha skala besar (large scale production)
7. Terjadinya urbanisasi dan konsentrasi penduduk dalam kehidupan

Secara umum dikatakan bahwa setiap pengangkutan/mengangkut bertujuan untuk mencapai tujuan yang aman dan meningkatkan nilai guna bagi penumpang atau barang yang diangkut. Sampai di tempat tujuan yang dimaksud adalah proses perpindahan dari satu tempat ke tempat tujuan tanpa ada masalah atau hambatan, sesuai dengan waktu yang direncanakan. Aman berarti penumpang dalam keadaan sehat, tidak berisiko menyebabkan cedera, sakit, atau kematian.

²⁶ Asikin, Zainal. "Hukum Dagang." (2016). Hlm. 156

Sedangkan arti aman adalah jika barang yang diangkut adalah barang, maka barang tersebut tidak rusak, hilang, cacat atau musnah.²⁷

3. Jenis Pengangkutan

A. Pengangkutan Darat

Pengangkutan darat atau pengangkutan jalan diselenggarakan oleh perusahaan pengangkutan umum yang menyediakan jasa pengangkutan orang dan/atau barang dengan kendaraan umum di jalan dan telah mendapatkan izin usaha dan izin operasi dari pemerintah, Pengaturan mengenai pengangkutan darat atau pengangkutan jalan ini terdapat di dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

B. Pengangkutan Udara

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara yang dibedakan menjadi Angkutan Udara Niaga dan Angkutan Udara Bukan Niaga. Pengangkut adalah badan usaha angkutan udara niaga, pemegang izin kegiatan angkutan udara bukan niaga yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga berdasarkan ketentuan undang-undang ini, dan/atau badan usaha selain badan usaha angkutan udara niaga yang membuat kontrak perjanjian angkutan udara niaga.

²⁷ Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Niaga, Cetakan ke IV, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2008) hlm 16.

C. Pengangkutan Kereta Api

Menurut Undang-Undang Kereta Api, yang dimaksud dengan angkutan kereta api adalah kegiatan pemindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kereta api. Definisi dari kereta api ialah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api.

D. Pengangkutan Perairan

Pengangkutan perairan merupakan kegiatan pengangkutan atau memindahkan penumpang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat yang lain menggunakan transportasi kapal. Pengangkutan di perairan terdiri atas pengangkutan laut, pengangkutan sungai dan danau, serta pengangkutan penyeberangan. Pengaturan mengenai pengangkutan perairan terdapat di dalam Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008.

4. Asas Hukum Pengangkutan

Asas-asas hukum pengangkutan merupakan landasan dasar filosofis yang diklasifikasikan menjadi dua, yaitu:

1. Bersifat Perdata²⁸

- a) Asas konsensual, yakni perjanjian pengangkutan tidak harus dalam bentuk tertulis, sudah cukup dengan kesepakatan para pihak. Tetapi untuk menyatakan bahwa perjanjian pengangkutan itu sudah terjadi

²⁸ Rahayu Hartini, Hukum Pengangkutan di Indonesia, Mentari, Malang, 2012. Hlm 23-24

atau sudah ada harus dibuktikan atau didukung oleh dokumen angkutan.

- b) Asas koordinatif, yakni pihak-pihak dalam pengangkutan mempunyai kedudukan setara atau sejajar, tidak ada pihak yang mengatasi atau membawahi yang lain.
- c) Asas campuran, yakni perjanjian pengangkutan secara umum merupakan campuran dari tiga jenis perjanjian, yaitu pemberian kuasa, penyimpanan barang, dan melakukan pekerjaan dari pengirim kepada pengangkut.
- d) Asas retensi, yakni pengangkutan tidak menggunakan hak retensi. Penggunaan hak retensi bertentangan dengan tujuan dan fungsi pengangkutan. Pengangkut hanya mempunyai kewajiban menyimpan barang atas biaya pemiliknya.
- e) Asas pembuktian dengan dokumen, yakni setiap pengangkutan harus dibuktikan dengan dokumen angkutan, kecuali jika kebiasaan yang sudah berlaku umum, misalnya pengangkutan dengan angkutan kota (angkot) tanpa tiket/karcis penumpang.

2. Bersifat Publik²⁹

- a) Asas adil dan merata, yakni penyelenggaraan pengangkutan harus dapat memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada

²⁹ Abdulkadir Muhamad, hukum pengangkutan darat, laut dan udara citra aditya bakti bandung 1991 hlm 38

segenap lapisan masyarakat, dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.

- b) Asas keseimbangan, yakni pengangkutan harus dengan keseimbangan yang serasi antara sarana dan prasarana, antara kepentingan pengguna dan penyedia jasa.
- c) Asas keterpaduan, yakni pengangkutan harus merupakan kesatuan yang bulat dan utuh, terpadu, saling menunjang, dan saling mengisi baik intra maupun antar moda pengangkutan.
- d) Asas manfaat, yakni setiap pengangkutan harus dapat memberikan nilai guna yang sebesar-besarnya bagi kemanusiaan, kesejahteraan rakyat.
- e) Asas kepentingan umum, yakni penyelenggaraan pengangkutan harus lebih mengutamakan kepentingan pelayanan umum bagi masyarakat luas.

5. Perjanjian Pengangkutan

Dasar hukum perjanjian pengangkutan tertuang pada Pasal 1313 KUHPerdara yang isinya berbunyi sebagai berikut : “Suatu Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.” Perjanjian tersebut menerbitkan perikatan, oleh karena itu perjanjian merupakan sumber terpenting yang melahirkan perikatan. Dalam

bentuknya perjanjian itu berupa suatu rangkaian kata-kata yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis.³⁰

Pihak yang terlibat didalam perjanjian pengangkutan adalah si pengangkut dan penumpang/pengirim barang. Sifat dari perjanjian pengangkutan adalah perjanjian timbal balik, maksudnya masingmasing pihak mempunyai kewajibannya sendiri-sendiri. Pihak pengangkut sendiri berkewajiban untuk menyelenggarakan pengangkutan barang/orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan si penumpang/pengirim barang berkewajiban untuk membayar biaya pengangkutan. Perjanjian pengangkutan tersebut dapat terjadi apabila adanya kata sepakat dari kedua belah pihak yang bersangkutan, antara pengangkut dengan penumpang/pengirim barang. Jika telah tercapai kesepakatan diantara kedua belah pihak, maka pada saat itu lahirlah yang namanya perjanjian pengangkutan.

Menurut pasal 90 KUHD tersebut dapat ditafsirkan bahwa perjanjian pengangkutan baru dapat dinyatakan terjadi apabila telah dituangkan dalam surat angkutan (vrachtbrief). Artinya perjanjian pengangkutan tidak bersifat konsensual, tetapi tertulis.²⁰ Dalam pasal 90 KUHD berbunyi “Surat angkutan merupakan perjanjian antara pengirim atau ekspediter dan pengangkut atau juragan kapal dan meliputi selain apa yang mungkin menjadi persetujuan antara pihak-pihak bersangkutan, seperti misalnya jangka waktu penyelenggaraan pengangkutannya dan penggantian kerugian dalam hal keterlambatan, juga meliputi :

³⁰ Komariah. 2013. Hukum Perdata. Malang, Penerbit UMM Press. Hal. 140.

- a. Nama dan berat atau ukuran barang-barang yang harus diangkut beserta merek-mereknya dan bilangannya;
- b. Nama yang dikirim barang-barang itu;
- c. Nama dan tempat tinggal pengangkut atau juragan kapal;
- d. Jumlah upah pengangkutan;
- e. Tanggal penandatanganan;
- f. Penandatanganan pengirim atau ekspediter.

Berdasarkan definisi perjanjian pengangkutan diatas, dapat disimpulkan bahwa perjanjian pengangkutan ialah suatu perjanjian dimana satu pihak sanggup untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu tempat ke tempat tujuan, sedangkan pihak yang lainnya sanggup untuk membayar biaya perjalanan.³¹

C. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab

1. Pengertian Tanggung Jawab

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengungkapkan tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Sedangkan pada kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.³² Menurut hukum sendiri tanggung jawab

³¹ Rahayu Hartini. 2016. Hukum Pengangkutan di Indonesia. Malang. Penerbit Citra Mentari. Hal. 15

³² Andi Hamzah, Kamus Hukum, Ghalia Indonesia, 2005.

adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.³³

Pengaturan mengenai tanggung jawab juga diatur di dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata yang mana telah tercantum dalam Pasal 1365 hingga Pasal 1367 KUH Perdata. Pasal 1365 KUH Perdata menyatakan bahwa “Tiap-tiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian bagi orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menerbitkan atau menimbulkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.

Selanjutnya pada Pasal 1366 KUH Perdata menjelaskan bahwa “Setiap orang bertanggungjawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya”. Tanggung jawab di dalam KUH Perdata juga diatur dalam Pasal 1367 KUH Perdata yang menyatakan bahwa “Seorang tidak saja bertanggungjawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, akan tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya, atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya”.

Manusia dengan masyarakat diwajibkan melaksanakan kewajibannya demi terciptanya kesejahteraan anggota masyarakat secara keseluruhan. dengan masyarakat inilah yang berhubungan dengan tanggungjawab perusahaan ekspedisi terhadap proses pengiriman barang. Karena tanggungjawab ini berhubungan dengan masyarakat luas dan tak terhingga.

³³ Soekidjo Notoatmojo, 2010, Etika dan Hukum, Rineka Cipta, Jakarta

Tanggung jawab di sini bukan hanya mengantarkan paket barang dengan selamat sampai ke alamat tujuan (penerima paket barang) tetapi juga menjaga isi paket dalam keadaan baik dan juga memberikan rasa aman kepada pengguna jasa dari perusahaan pengiriman paket. Karena sekali perusahaan atau orang-orang yang bekerja untuk itu lalai untuk bertanggung jawab, perusahaan akan mudah kehilangan kepercayaan dari pelanggannya. Maka untuk menghindari hal tersebut diperlukan tanggung jawab dalam menjaga hubungan antara perusahaan dengan pengguna jasa perusahaan pelayaran.

2. Prinsip Tanggung Jawab Hukum

Menurut hukum perdata dasar pertanggungjawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu kesalahan dan risiko. Dengan demikian dikenal dengan pertanggungjawaban atas dasar kesalahan (liability without based on fault) dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan yang dikenal (liability without fault) yang dikenal dengan tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak (strict liability).³⁴

Prinsip dasar pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan berarti bahwa seseorang harus dimintai pertanggungjawaban karena dia melakukan kesalahan karena dia merugikan orang lain. Di sisi lain, prinsip tanggung jawab risiko adalah konsumen penggugat tidak lagi diperlukan, tetapi produsen tergugat bertanggung jawab langsung atas risiko usahanya. Tanggung jawab hukum dapat dibedakan atas pertanggungjawaban individu dan pertanggungjawaban kolektif.

³⁴ Titik Triwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2010, hlm 49.

Pertanggungjawaban individu adalah tanggung jawab seseorang atas pelanggaran yang dilakukannya sendiri, sedangkan pertanggungjawaban kolektif adalah tanggung jawab seorang individu atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain³⁵

3. Teori Tanggung Jawab

Pada pandangan Menurut Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (tort liability) berdasarkan buku hukum perusahaan Indonesia dibagi menjadi beberapa teori, yaitu :

- a. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (intertional tort liability), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.
- b. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (negligence tort liability), didasarkan pada konsep kesalahan (concept of fault) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (interminglend).
- c. Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (strick liability), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja

³⁵ Ibid, hlm 48.

Dalam Perbuatan Melanggar Hukum Menurut Hans Kelsen teori tanggung jawab berdasarkan buku teori hukum murni dibagi menjadi beberapa bagian yaitu:

- a. Pertanggungjawaban individu yaitu seseorang individu bertanggung jawab terhadap pelanggaran yang dilakukannya sendiri;
- b. Pertanggungjawaban kolektif berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain;
- c. Pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena sengaja dan diperkirakan dengan tujuan menimbulkan kerugian;
- d. Pertanggungjawaban mutlak yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena tidak sengaja dan tidak diperkirakan.

4. Dasar Pertanggung Jawaban

Secara teori pertanggungjawaban terkait dengan hubungan hukum yang timbul antara pihak yang menurut pertanggungjawaban dengan yang dituntut untuk pertanggungjawaban dapat dibedakan menjadi :

- a. Pertanggungjawaban atas dasar resiko, yaitu tanggung jawab yang harus dipikul sebagai resiko yang harus diambil oleh seorang pengusaha atas kerugian usaha yang dijalankannya
- b. Pertanggungjawaban atas dasar kesalahan, yakni tanggung jawab yang dapat lahir karena terjadinya wanprestasi, timbul perbuatan hukum, tindakan yang kurang hati-hati.

Jika suatu peristiwa yang merugikan konsumen terjadi, misalnya kerugian akibat penggunaan atau konsumsi suatu produk, hal pertama yang harus dicari adalah penyebab dari peristiwa yang menimbulkan kerugian tersebut. Dalam perkara hukum perdata dapat dicari dua kemungkinan, yaitu kerugian karena wanprestasi yang sebelumnya mempunyai hubungan hukum berupa perjanjian, kerugian karena perbuatan melawan hukum yang sebelumnya tidak ada hubungan hukumnya, atau dapat juga karena terlalu banyak bekerja yang merupakan peristiwa eksternal Keraguan berada di luar kendali salah satu pihak.

Apabila ternyata kerugian tersebut dapat dibuktikan dengan adanya hubungan perjanjian antara pelaku komersial dengan konsumen, maka langkah selanjutnya adalah mencari bagian-bagian dari perjanjian yang tidak dipenuhi oleh pelaku komersial, sehingga mengakibatkan kerugian konsumen. Jika kerugian ini disebabkan oleh peristiwa ini, perwakilan bisnis dapat diklasifikasikan sebagai pihak yang wanprestasi. Apabila kerugian tersebut tidak mempunyai hubungan

hukum berupa kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen, maka kesalahan tersebut harus dicari dari jalur lain.³⁶

5. Kedudukan Perusahaan Ekspedisi/Pengangkutan

Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD)) yang berdasarkan dan bertujuan untuk mengatur hubungan-hubungan hukum yang terbit karena keperluan pemindahan barang-barang dan/atau orang-orang dari suatu ke lain tempat untuk memenuhi perikatan-perikatan yang lahir dari perjanjian- perjanjian tertentu, termasuk juga perjanjian-perjanjian untuk memberikan perantara mendapatkan.³⁷

Baik di dalam KUHPerdata maupun KUHD, baik yang sudah dikodifikasikan maupun yang belum, yang berdasarkan atas dan bertujuan untuk mengatur hubungan-hubungan yang terbit karena keperluan pemindahan barang-barang dan/atau orang-orang dari suatu ke lain tempat untuk memenuhi perikatan-perikatan yang lahir dan perjanjian-perjanjian tertentu, termasuk di dalamnya perjanjianperjanjian untuk memberikan perantara mendapatkan pengangkutan/ekspedisi.³⁸

1. Tanggungjawab Pengangkut

Pihak-pihak dalam perjanjian pengangkutan adalah pengangkut dan pengirim. Perjanjian Pengangkutan bersifat timbal balik, artinya kedua belah pihak mempunyai hak dan kewajiban masing-masing kewajiban pihak pengangkut

³⁶ Aulia Muthiah, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Kepada Konsumen Tentang Keamanan Pangan Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen, *Dialogia Iuridica : Jurnal Hukum Bisnis dan Investasi*, Volume 7 Nomor 2 April 2016, ISSN : 2085-9945, Hlm. 3.

³⁷ Sution Usman Adji, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, (Jakarta : Rineka Cipta, 1990) hlm.5

³⁸ *Ibid*, hlm 6

adalah menyelenggarakan barang dan/atau orang ke tempat tujuan dengan selamat. Sebaliknya, sebagai pihak pengirim barang berkewajiban untuk membayar ongkos angkutan yang telah disepakati. Hal ini yang kemudian menjadi hak pihak pengangkut. Sedangkan hak pengirim adalah menerima barang yang dikirim dengan keadaan utuh. Jika pengangkut tidak memenuhi kewajibannya Jika tidak sesuai, maka pengangkut harus Bertanggung jawab, artinya pengangkut harus menanggung semuanya Akibat yang timbul dari perbuatan pemindahan Baik secara sengaja maupun karena kelalaian dari pihak pengangkut.

Ada beberapa batasan-batasan dalam pemberian ganti rugi tersebut, antara lain:

- 1) Kerugian itu merupakan kerugian yang dapat diperkirakan secara layak pada saat timbulnya kerugian.
- 2) Kerugian itu harus merupakan akibat yang langsung dari tidak terlaksananya perbuatan dari perjanjian pengangkutan.

Dalam perjanjian pengangkutan juga terdapat hal-hal yang bukan menjadi tanggungjawab pihak pengangkut. Artinya, apabila timbul kerugian, maka pihak pengangkut bebas dari pembayaran ganti rugi. Beberapa hal yang tidak menjadi tanggungjawab pengangkut adalah:

- 1) Keadaan memaksa (Overmach);
- 2) Cacat pada barang atau penumpang itu sendiri;
- 3) Kesalahan atau kelalaian pengirim atau ekspediteur;

- 4) Keterlambatan barang ditempat tujuan, yang disebabkan karena keadaan memaksa; dalam hal ini barang tidak musnah atau rusak.

Mengenai kedudukan ekspediter diatur dalam bagian II title V Buku 1 pasal 86 sampai pasal 90 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD). Pengertian ekspediter terdapat dalam pasal 86 ayat (1) KUHD, yaitu: “Ekspediter adalah seseorang yang pekerjaannya menyuruh orang lain untuk menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lain di darat atau di perairan”.

Ekspediter memiliki tugas yang berbeda dengan seorang pengangkut. Ekspediter hanya memiliki tanggung jawab untuk mencari pengangkut yang baik bagi pihak pengirim yang akan mengirimkan barangnya, dan tidak mengadakan pengangkutan sendiri.

Dalam hal ini ekspediter berfungsi sebagai “perantara” dalam perjanjian pengangkutan. Seorang ekspediter memiliki tanggungjawab terhadap barang-barang yang telah diserahkan oleh pengirim kepadanya dalam kegiatan pengiriman barang seperti yang disebutkan dalam pasal 87 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD), yaitu :

- 1) Menyelenggarakan pengiriman secepat-cepatnya dan dengan rapi pada barang-barang yang telah diterimanya dari pengirim.
- 2) Mengindahkan segala upaya untuk menjamin keselamatan barang-barang tersebut.

Pada pasal 87 KUHD, tanggungjawab ekspeditur hanya sampai saat barang-barang yang akan dikirim tersebut telah diterima oleh pengangkut. Namun, ekspeditur juga memiliki tanggungjawab terhadap barang-barang yang telah dikirim. Pasal 88 KUHD menyatakan bahwa :

“ia (ekspeditur) juga harus menanggung kerusakan atau kehilangan barang-barang dagangan dan barang-barang sesudah pengirimannya dibebankan oleh kesalahan atau keteledorannya”.

Jadi, apabila barang-barang yang telah dikirim mengalami kerusakan, dan dapat dibuktikan terdapat kesalahan atau kelalaian pihak ekspeditur ketika barang masih berada pada pihak ekspeditur, maka pihak ekspeditur dapat dituntut untuk mengganti kerugian yang terjadi. Berhubungan dengan tanggungjawab ekspeditur tersebut, ada baiknya jika ekspeditur melakukan pendaftaran dan mencatat tentang jenis dan banyaknya barang-barang yang diterima untuk diangkut serta harga barang tersebut dalam suatu daftar harian (jurnal) seperti yang disebutkan dalam pasal 86 ayat (2) KUHD.

2. Perjanjian Pengangkutan

Kontrak pengangkutan barang ini merupakan suatu perjanjian (timbang balik) dimana pengangkut berkewajiban untuk melaksanakan pengangkutan barang dari dan ke tempat tujuan tertentu, dan pengirim barang (peminta) saling menanggung biaya/biaya pengangkutan tersebut. disepakati, disini kedua belah pihak dapat melihat kewajiban yang harus dipenuhi antara lain, menurut pasal 1317 KUH Perdata :

- a) Pihak Pengangkut Mempunyai kewajiban untuk mengangkut barang ataupun orang dari satu tempat ke tempat lain dengan selamat
- b) Pihak Pengirim (pemakai jasa angkutan) berkewajiban menyerahkan ongkos yang disepakati serta menyerahkan barang yang di kirim pada alamat tujuan. Di tempat tujuan barang tersebut diserahkan kepada penerima yang mana dan alamatnya tercantum dalam surat angkutan sebagai pihak ketiga yang turut serta bertanggungjawab atas penerimaan barang.
- c) Kedudukan pihak penerima barang karena sesuatu perjanjian untuk berbuat sesuatu bagi penerima barang 17 apakah barang itu diterimanya sebagai suatu hadiah.

D. Tinjauan Umum Tentang PT.YAPINDO TRANSPORTAMA (PCP Express)

PT. Yapindo Transportama atau sering disebut juga dengan Priority Cargo & Package (PCP) merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang pengiriman barang yang secara resmi beroperasi pada tahun 2002 termasuk PCP cabang Yogyakarta. Sebagian customer PCP adalah pebisnis online shop dan pebisnis lain yang secara periodik mengirimkan barang melalui PCP. Dalam operasinya PCP memiliki permasalahan terkait layanan kepada customer seperti pengiriman barang datang terlambat, dan juga kerusakan barang saat diterima oleh konsumen.

Dalam Proses Pengiriman Barang Pihak PT Yapindo Transportama Pekanbaru akan meminta keterangan kepada pengguna jasa yang akan menggunakan jasanya agar dicantumkan dalam Resi pengiriman barang. Resi tersebut sebagai bentuk perjanjian tertulis antara pengguna jasa dan PT Yapindo Transportama (PCP Express) Pekanbaru sebagai perusahaan jasa pengiriman barang. Isi dalam perjanjian Resi tersebut antara lain :

1. Nomor Resi sebagai Bukti pengiriman Barang
2. Nama Pengirim
3. Alamat Pengirim
4. Asal Kota Pengirim
5. Nomor telepon Pengirim
6. Tanda tangan pengirim
7. Nama Penerima
8. Alamat Penerima
9. Nomor Telepon Penerima
10. Tanda tangan penerima
11. Tanggal Pengiriman Barang
12. Jenis Layanan Pengiriman barang / dokumen PT Yapindo Transportama Pekanbaru
13. Berat dan volume barang / dokumen
14. Jenis Pembayaran pengiriman barang / dokumen

15. Syarat dan aturan pengiriman PT Yapindo Transportama (PCP Express) Pekanbaru

PT Yapindo Transportama (PCP Express) Pekanbaru memiliki beberapa pelayanan jasa pengiriman barang / dokumen antara lain :

1. Reguler Service layanan pengiriman door-to-door terpercaya dengan jaminan sampai sesuai tenggat waktu yang disepakati untuk kiriman paket dan dokumen anda
2. ONS - Overnight Service Layanan pengiriman door to door, kirim hari ini dan tiba di tujuan 1 hari kerja sesudahnya sebelum jam 6 sore. Layanan ini hanya berlaku untuk tujuan tertentu.
3. NFS - Next Flight Service Layanan pengiriman door to door untuk kiriman yang sangat segera, dijamin sampai pada hari yang sama. Layanan ini hanya berlaku untuk tujuan tertentu.
4. INT – International Layanan pengiriman internasional ke seluruh dunia.

Dalam proses pengiriman barang juga terdapat syarat-syarat yang harus diikuti oleh pengirim yang mana tercantum dalam Resi pengiriman barang beberapa syarat tersebut harus diikuti oleh pihak pengirim berikut mengenai beberapa syarat :

1. Pihak PT Yapindo Transportama (PCP Express) berkewajiban mengirimkan paket/dokumen milik pengirim apabila pengirim telah menyatakan

isi paket alamat dengan benar dan membayar lunas semua biaya pengiriman (Kecuali ada kesepakatan mengenai pembayara).

2. Dilarang mengirimkan dan atau memasukkan barang-barang tersebut dibawah ini ke dalam paket kiriman :

- a. Uang tunai atau surat-surat berharga (cek, giro, efek, obligasi, saham, sertifikat, tiket pesawat dan BPKB asli). Dan Surat, warkat pos, kartu pos, buku nikah asli, paspor asing, ijazah asli dan dokumen tender.
- b. Pihak pengirim dilarang mengirimkan barang yang dapat meledak, beracun, atau yang dapat merusak barang-barang lainnya.
- c. Barang-barang perhiasan dan barang-barang berharga lainnya.
- d. Dilarang mengirimkan narkoba, ganja, minuman keras dan obat-obatan terlarang lainnya
- e. Barang cetakan, rekaman atau barang lainnya bertentangan dengan nilai kesusilaan dan dapat mengganggu stabilitas keamanan dan ketertiban umum.

3. Pihak PT Yapindo Transportama (PCP Express) tidak bertanggung jawab hal-hal berikut :

- a. Apabila barang milik pengirim isinya tidak sesuai dengan pengakuan isi barang

- b. Resiko teknik apapun yang terjadi selama pengangkutan yang menyebabkan barang yang dikirim tidak berfungsi atau berubah fungsi baik yang menyangkut mesin atau elektronik
- c. Kehilangan kesempatan memperoleh keuntungan akibat kehilangan, kerusakan, keterlambatan menyerahkan barang.
- d. Kebocoran, kerusakan, atau pembusukan akibat pengepakan yang dilakukan oleh pengirim untuk jenis kiriman seperti barang cair, pecah belah
- e. Keterlambatan pengiriman ke kota tujuan dan kehilangan atau kerusakan karena keadaan memaksa / force majeure yang misal nya huru hara, bencana alam, perang , pembajakan dan kejadian sejenis-jenisnya
- f. Semua penahanan dan penyitaan atau pemusnahan terhadap suatu jenis barang kiriman oleh instansi pemerintah yang berwenang seperti : Bea Cukai, Karantina, Kejaksaan, dan Instansi-Instansi lainnya baik dalam wilayah hukum Indonesia maupun di negara tujuan,

4. Bila terjadi ketidaksesuaian antara isi barang dengan pernyataan isi paket barang yang tertulis dalam resi PCP atau isi tidak diperiksa, maka pengirim bertanggung jawab apabila isi barang yang dikirimkan melanggar ketentuan hukum yang berlaku di wilayah hukum Indonesia atau negara tujuan dan PCP tidak bertanggung jawab terhadap pelanggaran yang dilakukan pengirim.

5. Kiriman dianggap telah diterima dengan kondisi baik dan sah secara hukum apabila penerima telah mendatangi tanda bukti pengiriman, dengan demikian segala macam tuntutan yang dilakukan setelah penyerahan / penandatanganan barang kiriman tidak lagi menjadi tanggung jawab PCP.

6. PCP tanpa pemberitahuan dan persetujuan terlebih dahulu dari pengirim berhak untuk menggunakan sarana transportasi lainnya dalam melaksanakan pengiriman dan pengirim terikat pada aturan dan ketentuan mengikat PCP dengan pemilik sarana transportasi ataupun pihak yang melakukan kerja sama dengan PCP Express.

7. Setiap paket / dokumen yang hilang atau rusak total yang disebabkan oleh kelalaian PCP, maka PCP akan mengganti maksimal 10 (sepuluh) kali Freight cost atau maksimal penggantian Rp. 1000.000

8. Untuk kiriman Internasional, bila paket hilang atau rusak total maka PCP akan mengganti maksimal 1 (satu) kali freight cost dan atau maksimal US\$ 100 untuk jenis kiriman paket dan maksimal 1 (satu) Freight cost dan atau maksimal US\$ 20 untuk jenis kiriman dokumen.

9. Pengiriman bernilai Rp.500.000 atau lebih (domestik) dan 100 US\$ atau lebih (internasional) wajib di asuransikan, dan premi asuransi dibayar oleh pengirim. Untuk kiriman yang diasuransikan atas permintaan kami, maka PCP hanya akan memberikan ganti rugi maksimal 10 (sepuluh) kali Freight cost atau maksimal Rp.1000.000

10. Khusus untuk paket/dokumen NFS yang hilang atau rusak maka PCP akan mengganti maksimal Rp.4000.000 untuk NFS. Jika pengirim menginginkan penggantian lebih dari batas maksimal tersebut dikarenakan nilai barang yang dikirim melebihi batas maksimal tersebut maka kami wajibkan pelanggan membayar premi asuransi sesuai nilai barang yang dipertanggungkan. Penggantian atas barang yang di asuransikan akan diselesaikan sesuai dengan ketentuan polis kontrak asuransi dari PT Yapindo Transportama.

11. Semua tuntutan penggantian (klaim) hanya dapat diselesaikan di kantor PCP kota asal pengiriman dengan melampirkan :

- a. Berita acara yang ditanda tangani penerima, pengirim, dan petugas PCP yang bersangkutan
- b. Dokumen-dokumen pendukung seperti bukti tanda pengiriman asli, indentitas diri (KTP/SIM), daftar isi kiriman dan foto kerusakan barang (untuk barang yang rusak).

12. Untuk Pengiriman barang yang menggunakan asuransi, PCP hanya akan menerima klaim atas kerusakan barang 3 x 24 jam barang diterima. Sedangkan untuk barang yang hilang PCP hanya akan menerima klaim yang diajukan tidak lebih dari 1 bulang setelah tanggal pengiriman.

13. PCP tidak akan menerima tuntutan penggantian dalam bentuk apapun, apabila pengiriman telah melewati jangka waktu 1 (satu) bulan setelah tanggal kirim

14. Perhitungan berat kiriman didasarkan pada timbangan PCP yang telah ditera. Berat diukur dengan dua pendekatan yaitu berdasarkan timbangan dan berdasarkan dimensi, dimana berat terbesar antara 2 (dua) metode tersebut dianggap sebagai berat yang disetujui ditagihkan.

Dalam hal ini apabila pihak pengirim menyetujui mengenai ketentuan-ketentuan mengenai syarat pengiriman barang maka akan dilakukan perjanjian antara pihak pengirim dengan pihak perusahaan PT Yapindo Transportama dimana perjanjian itu dinamakan perjanjian baku.

Apabila pihak pengirim sudah membaca dan menyetujui syarat-syarat mengenai ketentuan pengiriman barang yang telah ditentukan oleh PT Yapindo Transportama (PCP Express) cabang Pekanbaru maka pihak PT Yapindo Transportama cabang Pekanbaru akan mendapatkan sejumlah tarif dari pihak pengirim.

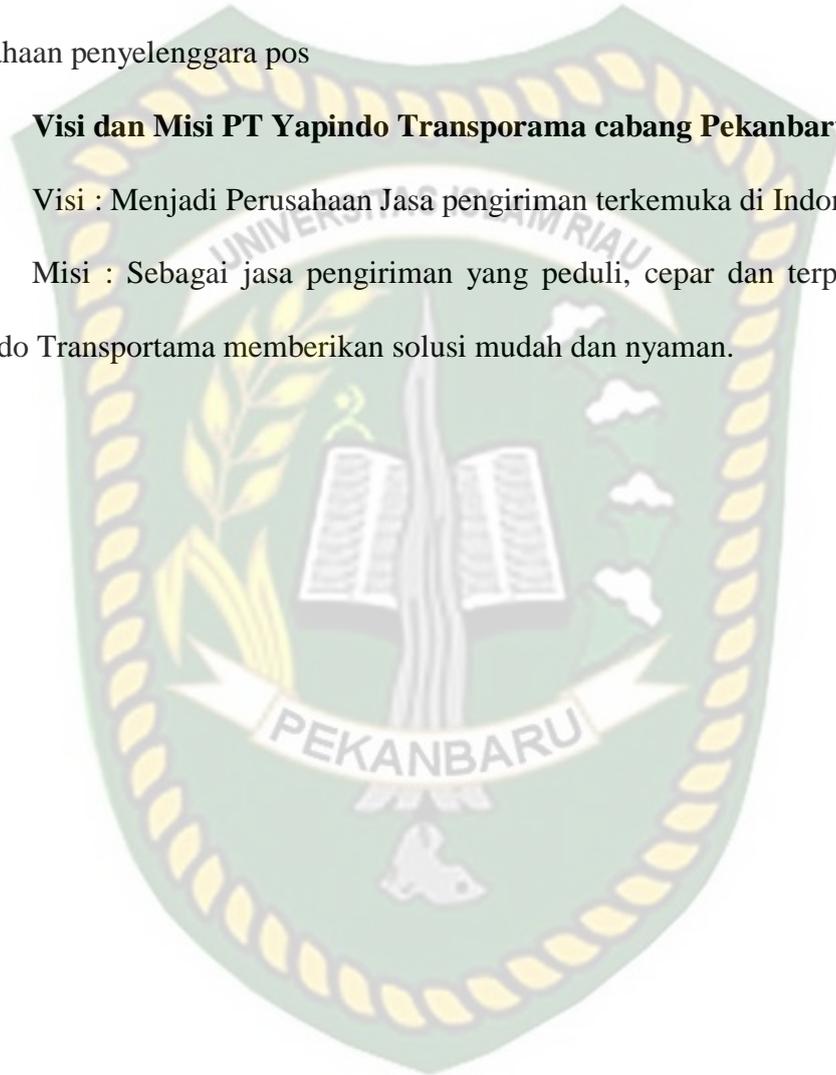
Dalam tahapan proses pengiriman tersebut pengirim akan melakukan perjanjian dengan PT. Yapindo Transportama cabang Pekanbaru layanan pengiriman paket. Yang dimaksud dalam layanan paket terdapat pada penjelasan pasal 5 ayat (1) huruf b Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos yaitu kegiatan pengambilan, penerimaan dan/atau pengantaran barang. Dalam hal ini yang dimaksud pos adalah layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum. Perjanjian antara pengirim dengan PT Yapindo Transportama cabang Pekanbaru adalah perjanjian pengiriman Pos yang

merupakan suatu perjanjian timbal balik, dimana pihak penyelenggara pos mengikatkan diri untuk mengantarkan paket, surat, dokumen atau uang milik pengirim sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar tarif kepada perusahaan penyelenggara pos

Visi dan Misi PT Yapindo Transporama cabang Pekanbaru :

Visi : Menjadi Perusahaan Jasa pengiriman terkemuka di Indonesia

Misi : Sebagai jasa pengiriman yang peduli, cepat dan terpercaya, PT Yapindo Transportama memberikan solusi mudah dan nyaman.



BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Faktor yang Menyebabkan Kerusakan dan Keterlambatan dalam Melakukan Pengiriman Barang

Bagi perusahaan pengiriman barang mungkin sudah pernah mengalami beberapa faktor-faktor yang dapat menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam proses pengiriman barang ataupun kerusakan dalam proses pengiriman barang. Sebagai jasa ekspedisi PT. Yapindo Transportama, biasanya selalu menuliskan estimasi atau perkiraan lamanya pengiriman yang biasanya memakan waktu 1 sampai 7 hari tergantung jarak kirim barang. Namun, tetap saja selalu saja ada keterlambatan kedatangan barang atau paket yang beda jauh dari estimasi yang ditentukan, pada Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mulai sah diberlakukan. Undang-undang ini mengatur secara rinci tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Cakupan hukum yang berlaku mengenai hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, dan cara-cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban tersebut.

PT Yapindo Transportama sebagai ekspedisi pengiriman barang pastilah memberlakukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) kepada konsumennya akan tetapi sering kali terjadi keterlambatan ataupun kerusakan pada proses pengiriman barang tersebut, maka dari itu Penulis menanyakan beberapa pertanyaan tentang faktor penyebab pihak PT Yapindo Transportama

Cab. Pekanbaru akan tetapi sebelum penulis menanyakan hal tersebut penulis menanyakan terlebih dahulu apakah sejauh ini pihak PT Yapindo Transportama Pekanbaru telah mengerti serta menerapkan Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen dikarenakan Dalam hubungan jasa pengiriman PT Yapindo Transportama Pekanbaru harus melayani Konsumennya sesuai dengan hak-hak konsumen seperti yang disebutkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Menurut hasil wawancara penulis dengan Andriyani selaku Staff Bagian Finance Supervisor dari PT. Yapindo Transportama Pekanbaru dalam melaksanakan aturan seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen PT Yapindo Transportama telah melakukan tugas dengan aturan yang berlaku walaupun terkadang faktanya di lapangan sering terjadi kendala-kendala ringan.

Menurut Siti selaku Konsumen sejauh ini PT. Yapindo Transportama telah dalam menjalankan tugasnya telah mengikuti aturan seperti contohnya mengirimkan barang kepada Konsumen, akan tetapi sering terjadi kendala-kendala pada proses pengiriman barangnya walaupun konsumen kurang memahai isi Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen.

Sedangkan menurut Konsumen ke 2 yaitu Rahma, ia berkata bahwa PT. Yapindo Transportama ini belum menjalankan tugasnya sesuai dengan aturan-aturan. Dan menurut Konsumen ke 3 yaitu Wanda yang mengatakan bahwa PT. Yapindo Transportama Pekanbaru dalam melaksanakan tugasnya tidak sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku.

Menurut pendapat penulis dari beberapa hasil wawancara diatas, PT Yapindo Transportama Pekanbaru, belum melaksanakan tugasnya sesuai dengan aturannya, dan pihak jasa pengiriman tersebut tidak memberikan Hak konsumen seperti pada pasal 4 (a) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi Hak Konsumen ialah “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.” karena beberapa konsumen menyatakan bahwa PT Yapindo Transportama Pekanbaru tidak melaksanakan tugasnya sesuai aturan di dalam Undang-Undang.

Selain itu ada beberapa pendapat konsumen yang menyatakan bahwa :

Siti (Konsumen 1) : Siti sebagai konsumen pertama yang penulis wawancarai ia menyatakan dia pribadi pernah, perkiraan barang sampe tanggal berapa gitu akan tetapi barang tersebut telat 2 hari tapi beliau tetap memakluminya, karena menurutnya namanya juga kendala di perjalanan mungkin terjadi jadi beliau selaku konsumen dapat memakluminya namun kalau sampai berminggu bahkan berbulan bulan belum pernah mengalami kendala seperti itu. Jika untuk barang yang rusak, Siti menyatakan ia tidak pernah menerima barang rusak, tapi pengemasan barang yang rusak pernah ia terima, terkadang barang yang beliau terima packagingnya sudah terbuka, sedikit was-was menurutnya jika terjadi seperti itu.

Rahma (Konsumen 2) : Rahma sebagai konsumen kedua yang penulis wawancarai menyatakan bahwa ia sebagai konsumen pernah mengalami keterlamabatan dalam pengiriman paket surat, menurutnya keterlambatan paket

itu sangat merugikan karena surat tersebut sangat penting dan keterlambatan tersebut rasanya membuat beliau mengalami kerugian, akan tetapi Rahma sampai saat ini belum pernah menerima barang-barang yang rusak dalam pengirimannya.

Wanda (Konsumen 3) : Wanda selaku konsumen ketiga yang penulis wawancarai menyatakan bahwa ia belum pernah mengalami keterlambatan dalam menerima paket, akan tetapi Wanda selaku konsumen pernah beberapa kali menerima paket yang rusak ia menyatakan paket yang ia terima itu tentu nya dalam keadaan packaging nya sudah terbuka dan ada seperti bekas terbanting hingga mengakibatkan barang tersebut rusak.

Menurut pihak PT Yapindo Transportama Pekanbaru yaitu Ibu Andriyani menyatakan memang ada beberapa faktor yang mengakibatkan paket Konsumennya datang tidak tepat waktu dan juga Paket yang diterima Konsumen dalam keadaan rusak, menurutnya hal tersebut sering terjadi karena beberapa faktor berikut :

1. Padatnya Jumlah Konsumen

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 1 ayat 2 menyatakan 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. Konsumen memiliki hak-hak yang harus dipenuhi yang tertera pada undang-undang perlindungan konsumen. Maka dari itu tiap-tiap konsumen haknya harus di penuhi. Menurut hasil wawancara Penulis

dengan Ibu Adriyani selaku salah satu Staff di PT Yapindo Transportama menurutnya Salah satu faktor Keterlambatan/Kerusakan pada proses pengiriman yaitu karena padatnya jumlah konsumen pada hari tersebut. Jadi barang yang akan dikirim mengalami keterlambatan serta karena faktor barang yang banyak mengakibatkan barang yang lain tertimpa dan rusak. Apa lagi jika hari-hari besar belanja nasional yang mengakibatkan memuncaknya barang-barang yang akan di proses.

2. Adanya kendala di dalam Perjalanan

Kendala di perjalanan dalam mengirimkan barang merupakan faktor yang sering terjadi karena Gangguan ini bisa terjadi karena berbagai hal, termasuk di antaranya adalah blokade jalan karena demonstrasi atau bencana seperti tanah longsor yang menyebabkan kemacetan. dan Tidak jarang keterlambatan yang terjadi justru karena kurir yang kurang kompeten atau memang terkendala cuaca terutama pada saat musim hujan sehingga memperlambat kinerja kurir.

3. Pengemasan yang kurang bagus

Bentuk dari Packing suatu barang terkadang menjadi faktor utama yang menyebabkan kerusakan barang saat pengiriman dikarenakan jika barang tersebut tidak di Packing secara bagus dan sesuai dengan SOPnya maka memicukan rusaknya barang tersebut.

4. Kelalaian dari Karyawan

Jika alamat yang di tuliskan sudah benar dan lengkap, namun ada kalanya jasa pengiriman/karyawan salah mengirimkan kiriman dan barang

tertukar dengan alamat lain. Serta terkadang karyawan melemparkan paket ke perkarangan rumah konsumen dan mengakibatkan barang tersebut rusak.

5. Proses Pemindahan Barang

Pada proses Pemindahan barang dari suatu tempat ke tempat lain di karenakan adanya kesalahan pada pemindahan yang di lakukan oleh karyawan PT Yapindo Transportama Pekanbaru

6. Kesalahan pada data

Terkadang pengguna sendiri melakukan kelalaian, misalnya ketika saat melakukan pengisian data alamat yang mana bisa menyebabkan kurir yang mengirim paket kesulitan menemukan alamat tujuan.

7. Tenaga kurir yang kurang kompeten

Tidak jarang, keterlambatan pengiriman terjadi justru karena tenaga kurir kurang mendapatkan pelatihan yang mumpuni, selain itu juga kebanyakan masih tidak menanamkan komitmennya secara optimal dalam bekerja.

8. Ada masalah di Gudang

Permasalahan yang sering terjadi yaitu terjadinya penumpukan yang seringkali terjadi saat ada momen spesial tertentu. Bisa juga terjadi karena faktor eksternal seperti bencana alam yang membuat paket harus tertahan digudang.

Dari beberapa hasil wawancara diatas menurut penulis PT Yapindo Transportama belum menjalankan Kewajibannya yang sesuai dengan Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang salah satunya yaitu terdapat pada Pasal 7 (b) yang berbunyi “Memberikan informasi yang benar,

jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;” serta Pasal 7 (d) yang berbunyi “Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;”

Menurut 2 aturan tersebut pihak PT Yapindo Transportama Pekanbaru pada saat ini masih belum memperlakukan dengan benar kedua kewajiban tersebut dimana pihak Jasa pengirim tersebut tidak memelihara dengan benar kondisi barang yang akan diterima oleh konsumennya, dan tidak adanya penjaminan mutu atas barang yang akan dikirim oleh pihak jasa pengiriman tersebut. Maka dari itu menurut penulis sendiri para konsumen masih belum mendapatkan perlindungan konsumen atas barang yang dikirim oleh Jasa pengirim tersebut.

B. Bentuk Tanggung Jawab PT. Yapindo Transportama apabila Terjadi Keterlambatan ataupun Kerusakan.

Menurut Soegeng Istanto Pertanggungjawaban yang berarti kewajiban memberikan jawaban yang merupakan perhitungan atas semua hal yang terjadi dan kewajiban untuk memberikan pemulihan atas kerugian yang mungkin ditimbulkannya. Apabila dikaitkan dengan pengangkutan adalah tanggung jawab pengangkut kesediaan membayar ganti kerugian kepada penumpang atau

pengirim atau penerima atau pihak ketiga yang timbul akibat penyelenggaraan pengangkutan menurut undang-undang atau perjanjian pengangkutan.³⁹

Dari segi hukum, khususnya Hukum Perdata dalam hukum perjanjian, masalah perlindungan hukum terhadap barang kiriman yang sangat erat kaitannya mempunyai hubungan hukum dengan pengirim dan penerima. Hubungan hukum tersebut menimbulkan suatu hak dan kewajiban antara pengangkut dengan pengirim selaku orang yang mengirimkan barang kepada penerima. Dengan demikian antara pengangkut dengan pengirim mendapat jaminan kepastian hukum tentang kedudukan hukum serta hak dan kewajibannya.

Hukum Pengangkutan mengenal tiga prinsip tanggung jawab, yaitu tanggung jawab karena kesalahan, tanggung jawab karena praduga, dan tanggung jawab mutlak. Hukum pengangkutan di Indonesia umumnya menganut prinsip tanggung jawab karena kesalahan dan karena praduga.

Dimana sipengangkut diwajibkan mengganti segala kerugian, yang disebabkan apabila barang tersebut tidak di serahkan secara sepenuhnya, atau kerusakan tadi disebabkan oleh malapetaka yang tidak dapat dihindari.

PT Yapindo Transportama Pekanbaru yang merupakan jasa pengirim pastilah memiliki bentuk tanggung jawab atas segala yang terjadi terutama dalam rusaknya barang yang diterima oleh konsumen. dan pihak PT Yapindo Transportama Pekanbaru jika mengikuti Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 26 yang menyatakan bahwa Pelaku usaha yang

³⁹ Abdulkadir Muhammad. 2013. Hukum Pengangkutan Niaga. Bandung: Citra Aditya Bakti. Hlm 37

memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

Dalam hal ini kehilangan, kerusakan dan keterlambatan mengakibatkan kerugian bagi pihak pengirim. Maka dari itu kerugian yang dialami oleh pengirim yang disebabkan karena kesalahan atau kelalaian PT. Yapindo Transportama cabang Pekanbaru menjadi tanggung jawab bagi pihak PT. Yapindo Transportama cabang Pekanbaru. Dalam kamus besar bahasa Indonesia tanggung jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatu. Tanggung jawab (liability) diartikan kewajiban membayar ganti kerugian yang diderita. Dalam hal ini tanggung jawab jasa pengiriman barang dilakukan dengan memberikan ganti rugi.

Menurut dari hasil wawancara penulis bersama Ibu Adriyani Selaku Staff bagian Finance Supervisor menyatakan Dalam melayani konsumen tentu pihak PT Yapindo Transportama Pekanbaru akan memberikan pelayanan terbaik dan PT Yapindo transportama pekanbaru dalam mengerjakan tugas tentu dengan sesuai SOP yang berlaku dan mengrimkan barang dengan kehati-hatian dan tentu sudah ada pengecekan kembali dan Jika memang barang tersebut rusak sebisa mungkin akan di proses. Akan tetapi PT Yapindo Transportama Pekanbaru hanya dapat memberikan bentuk kerugian yang ditanggung hanyalah kehilangan dan kerusakan. Jika terjadi kerusakan, kehilangan barang dan dokumen milik pihak pengirim akan diberikan ganti rugi sesuai yang tertera di resi pengiriman.

Menurut hasil wawancara penulis dengan beberapa konsumen :

Konsumen 1 (Siti) menyatakan bahwa beliau selaku Konsumen pernah melakukan Komplain terhadap barang yang rusak kepada perusahaan jasa pengiriman tersebut akan tetapi pihak PT Yapindo transportasi pekanbaru untuk memproses tersebut memberikan waktu prosesnya yang akan membuat konsumen menunggu lama sehingga Siti sebagai Konsumen sudah melupakannya, karena sangat memakan waktu lama.

Menurut Konsumen 2 (Rahma) menyatakan bahwa beliau pernah melakukan complain terhadap PT Yapindo Transportama Pekanbaru, namun hanya sebatas mengingatkan kepada kurirnya saja, tidak pernah yang sampai melapor ke kantornya.

Menurut Konsumen 3 (Wanda) Beliau menyatakan bahwa ia pernah melakukan komplain terhadap barang yg tidak sampai pada waktunya (lebih dari 5 hari) dan barang yang diterima wanda sudah sedikit rusak.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Adriyani selaku Staff PT Yapindo Transportama beliau menyatakan bahwa tentu pernah mendapatkan komplain dari konsumen yang kadang barang nya rusak dan juga terus komplain karena barangnya belum sampai. Akan tetapi Pihak PT Yapindo Transportama Pekanbaru tentu sudah bertahun-tahun melakukan pelayanan ekspedisi maka hal yang wajar menurunnya jika melakukan keterlambatan dalam pengiriman serta tidak sengaja mengirimkan barang yang rusak. Jika barang keterlambatan tentu pihak Pt yapindo transportasi pekanbaru akan mencoba menghubungi konsumen dan juga konsumen kadang yang menjemput ke Gudang jasa pengirim, jika terjadi

nya kerusakan barang pada pengiriman yang di sebabkan oleh pihak pt yapindo trasportama pekanbaru maka konsumen boleh melapor ke kantor dengan paling lama 2 x 24 jam dan akan diproses apakah kesalahan dari jasa pengirim atau tidak, jika kesalahan pihak jasa pengirim maka PT yapindo trasportama pekanbaru akan menggantinya dengan uang sesuai dengan jenis paket pengiriman yang di pilih oleh konsumen.

Akan tetapi menurut pendapat Konsumen 1 yaitu Siti yang menyatakan bahwa Mereka menyebutkan menerima complain beliau selaku konsumen dan mereka akan memprosesnya yang berujung tidak ada menghubungi ibu siti Kembali dan membuat beliau juga malas untuk kesana karena tidak adanya tanggapan atas complain tersebut. serta siti tidak memperoleh tanggung jawab apapun dari PT yang bersangkutan.

Sedangkan menurut Wanda selaku konsumen 3 menyatakan bahwa Komplain yang beliau tujukan kepada PT Jasa pengirim tersebut tidak ada hasil terhadap keterlambatan barang dan sering nya terjadi miskomunikasi antara pihak kurir tersebut dengan bagian administrasi pt tersebut. dan ia mengatakan bahwa Pihak perusahaan tidak ada memberitahukan alasan kenapa pengiriman terlambat dan tidak ada pertanggung jawaban atas kerusakan barang yang diterima oleh wanda. Konsumen malah diwajibkan untuk menunggu sampai pengantaran dari pihak pt ke alamat konsumen dengan waktu yang tidak bisa ditentukan berapa lamanya. dan wandapun tidak mendapatkan penjelasan kenapa barang yang ia

terima bisa rusak. Wanda sebagai Konsumenpun tidak memperoleh bentuk tanggung jawab apapun dari PT Yapindo Transportama Pekanbaru.

Menurut penulis, PT Yapindo Transportama Pekanbaru dalam memberikan pelayanan masih jauh dari kata memuaskan konsumen, karena masih banyak konsumen yang mengalami Keterlambatan dalam penerimaan paket serta masih ada juga konsumen yang menerima paket dalam keadaan Rusak baik barang ataupun Packingnya.

Karena kasus ini menurut penulis PT Yapindo Transportama Pekanbaru tidak mengikuti aturan yang diatur pada Pasal 26 “Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.”

Dimana pihak PT Yapindo Transportama Pekanbaru hanya menjanjikan bahwa mereka akan mengganti barang yang Rusak ataupun keterlambatan dalam pengiriman tapi sejauh ini belum pernah konsumen mendapatkan Hak ganti rugi atas kerugian yang mereka terima. Padahal menurut Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 ayat (8) menyatakan “Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya” dan PT Yapindo Transportama Pekanbaru tidak menjalankan kewajibannya sesuai dengan aturan Undang-undang Perlindungan Konsumen yang tertera pada Pasal 7 huruf (g) “Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang dterima atau dimanfaatkan tidak

sesuai dengan perjanjian” padahal dari ke 3 (tiga) Konsumen tersebut ada 2 konsumen yang mengeluhkan bahwa mereka menerima barang rusak tapi tidak mendapatkan bentuk tanggung jawab apapun dari PT Yapindo Transportama Pekanbaru.

Secara teoritis, dikatakan bahwa tuntutan ganti kerugian berdasarkan alasan perbuatan melanggar hukum baru dapat dilakukan apabila memenuhi empat unsur di bawah, yaitu:

1. Ada perbuatan melanggar hukum;
2. Ada kerugian;
3. Ada hubungan kausalitas antara kerugian dan perbuatan melanggar hukum; dan
4. Ada kesalahan

Faktanya pada beberapa unsur tersebut pihak PT Yapindo Transportama Pekanbaru telah memenuhi keempat (4) Unsur tersebut dimana membuat kerugian kepada Konsumennya dan melakukan kesalahan atas kerja Karyawannya. Maka dari itu seharusnya PT Yapindo Transportama Pekanbaru dapat memenuhi seluruh bentuk tanggung jawabnya untuk mengganti kerugian atas Keterlambatan ataupun Kerusakan barang yang akan dikirim Pihak jasa kepada konsumennya. Atau dapat dikatakan dapat melakukan Tanggung jawab untuk melakukan pembayaran ganti kerugian kepada pihak yang mengalami kerugian tersebut.

BAB IV

PENUTUUP

A. Kesimpulan

1. Faktor yang Menyebabkan Kerusakan dan Keterlambatan dalam Melakukan Pengiriman Barang antara lain ialah , PT Yapindo Transportama Pekanbaru, belum melaksanakan tugasnya sesuai dengan aturannya, Padatnya Jumlah Konsumen Adanya kendala di dalam Perjalanan, Pengemasan yang kurang bagus, Kelalaian dari Karyawan, Proses Pemindahan Barang Kesalahan pada data dan Tenaga kurir yang kurang kompeten, serta adanya masalah di gudang.
2. PT Yapindo Transportama Pekanbaru hanya menjanjikan bentuk tanggung jawab bahwa mereka akan mengganti barang yang Rusak ataupun keterlambatan dalam pengiriman tapi sejauh ini belum pernah konsumen mendapatkan Hak ganti rugi atas kerugian yang mereka terima. Tidak sesuai dengan aturan Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 ayat (8) dan aturan Undang-undang Perlindungan Konsumen yang tertera pada Pasal 7 huruf (g)

B. Saran

1. PT Yapindo Transportama Cabang Pekanbaru (PCP Express) diharapkan agar segera dapat memperbaiki Faktor-faktor yang dapat menyebabkan Keterlambatan pengiriman barang dan yang dapat

menyebabkan Kerusakan pada barang yang akan di kirim oleh PT Yapindo Transportama Cabang Pekanbaru (PCP Express) kepada para Konsumennya.

2. PT Yapindo Transportama Cabang Pekanbaru (PCP Express) diharapkan dapat memberikan tanggung jawab yang sesuai dengan aturan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Abdul Halim Barkatullah, 2010, Hak-Hak Konsumen, Bandung, Nusa Media.

Abdulkadir Muhammad, 2008, Hukum Pengangkutan Niaga, Cetakan ke IV,
(Bandung: PT Citra Aditya Bakti.)

-----, 1991, Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara,
Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, hlm 19

Agus Yudha Hernoko, 2014, Hukum Perjanjian Asas Propporsional Dalam
Kontrak Komersial, Jakarta, Prenadamedia Group.

Andi Hamzah, 1986, Kamus Hukum, Ghalia Indonesia.

Celine Tri Siwi Krisyanti, 2017, hukum perlindungan konsumen, Jakara, Sinar
Grafika.

Eka Budi Tjahjono, 2011, Transportasi DI Perairan Berdasarkan Undang-Undang
Nomor 17 Tahun 2008, Jakarta, Raja Grafindo.

Evi Ariyani, 2013, Hukum Perjanjian, Yogyakarta, Ombak.

Fadia Fitriyanti, Sentot Yulianugroho, 2007, Hukum Perniagaan Internasional,
Yogyakarta, Lab Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta.

Gunawan Widjaja dan Ahmad yani, 2001, Hukum Tentang Perlindungan
Konsumen, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.

H.K. Martono, Ahmad Sudiro, 2011, Hukum Pengangkutan Udara Berdasarkan
UU RI No. 1 Tahun 2009, Jakarta, Raja Grafindo Persada.

- H.M.N. Purwosutjipto, 2001, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Jilid 3*, Jakarta, Djambatan.
- H. Zainal Asikin, 2013, *Hukum Dagang*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- I Ketut Oka Setiawan, 2016, *Hukum Perikatan*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti.
- Kuliah, I. Identitas Mata, And Ids Perkuliahan. "Hukum Perlindungan Konsumen." *Buku Ajar* (2015).
- Komariah. 2013. *Hukum Perdata*. Malang. Penerbit UMM Press
- Leli Joko Suryono, 2014, *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Indonesia*, Yogyakarta, LP3M.
- Miru Ahmadi dan Yodo Sutarman, 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Raja Gratindo Persada.
- Mukti Fajar ND Dan Yulianto Ahcmad, 2015, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Munir Fuady, 2008, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*, Bandung, Citra Aditya Bakti.
- Rahayu Hartini. 2016. *Hukum Pengangkutan di Indnesia*. Malang. Penerbit Citra Mentari
- Ridwan Khairandy, 2017, *Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia Revisi Kedua*, Yogyakarta, FH UII Press.

-----, 2006, Pengantar Hukum Dagang I, (Yogyakarta: Gama Media Yogyakarta.

R.Subekti,2014, Aneka Perjanjian Cetekan Kesebelas ,Bandung,Citra Aditya Bakti.

Salim HS, 2002, Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW), Jakarta, Sinar Grafika.

Shidarta, 2006, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta, Grafindo.

Shinta Febrian dan Titik Triwulan, 2010, Perlindungan Hukum bagi Pasien, Prestasi Pustaka, Jakarta.

Soekidjo Notoatmojo, 2010, Etika dan Hukum, Rineka Cipta, Jakarta

Sution Usman Adji, Djoko Prakoso, Hari Pramono, 1990, Hukum Pengangkutan Indonesia, Jakarta, Rineka Cipta.

Titik Triwulan Tutik, 2014, Hukum Perdata Dalam Sistem Hukum Nasional, Jakarta, Kencana.

R. Soekardono, 1981, Hukum Dagang Indonesia, Jakarta, CV Rajawali.

B. JURNAL

Aulia Muthiah, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Kepada Konsumen Tentang Keamanan Pangan Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen, Dialogia Iuridica : Jurnal Hukum Bisnis dan Investasi, Volume 7 Nomor 2 April 2016, ISSN : 2085-9945

Andi Astriyani Mattanang, “Aspek Hukum Perjanjian Terhadap Jasa Angkutan Umum Darat, Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion, Vol.1, No.3, (2013).

Annalisa Yahanan Norsuhaida Che Musa, Kamal Halili Hassan, “Tanggung Jawab Pengangkut Udara Terhadap Penumpang”, Jurnal Mimbar Hukum, Vol. 22, No. 2, (Juni, 2010).

Ariyanto, “Perbandingan Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Menurut Sistem Hukum Civil Law (Eropa Continental) Dan Common Law (Anglosaxon)”, Jurnal Komunikasi Hukum Faculty Of Law and Social Sciences Ganesha University Of Education , Vol. 2, No. 2 (Agustus, 2016).

Donald Supit, “ Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Pengangkutan Kargo Udara Domestik”, Jurnal Hukum Unsrat, Vol. 1, No.3 (Juli-September, 2013).

Fida Amira, “Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan Dan Atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos (Studi Kasus Di Kantor Pos Solo), Jurnal Privat Law, Vol. VI, No. 1, (Januari-Juni, 2016).

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

Puji Wahyumi,” Hubungan Hukum Para Pihak Dalam Pengiriman Paket Pos Melalui PT. Pos Indonesia, Jurnal Orbith, Vol. 10, No.01, (Maret, 014).

Retna Gumanti, “ Syarat Sahnya Perjanjian (Ditinjau Dari KUHPerdata)”, Jurnal Ilmu Pelangi, Vol.05, No.01, (Januari, 2012).

Sri Wahyuningsih, “Implikasi Persyaratan Dan Tata Cara Pemberian Izin Penyelenggara Pos”, Jurnal Penelitian Pos Dan Informatika, Vol.1, No.1, (September, 2015).

Zakiah, “ Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif

C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

R.I., Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang “Perlindungan Konsumen”.

R.I., Undang-Undang No. 23 tahun 2007 tentang “perkeretaapian”.

R.I., Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang “pelayaran”.

R.I., Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang “penerbangan”.

R.I., Undang- Undang No. 22 tahun 2009 tentang “Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan”.

R.I., Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang “Pos”.

R.I., Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 5 Tahun 2005 “Tentang Penyelenggaraan Jasa Titipan”.

D. Website

1 <http://kbbi.co.id/arti-kata/transportasi/> diakses pada tanggal 17 April 2016 pukul 11.00