

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI TERHADAP  
KERUGIAN KONSUMEN PENGGUNA JASA AKIBAT  
KETERLAMBATAN PENGIRIMAN, HILANG ATAU RUSAKNYA  
DOKUMEN  
(Studi Di PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Hamid Rusdi Malang)**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Syarat-Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Kesarjanaan  
Dalam Ilmu Hukum

Oleh:

**RINA WAHYUNINGSIH**

**NIM. 0310103147**



**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS HUKUM  
MALANG  
2007**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI TERHADAP  
KERUGIAN KONSUMEN PENGGUNA JASA AKIBAT  
KETERLAMBATAN PENGIRIMAN, HILANG ATAU RUSAKNYA  
DOKUMEN  
(Studi Di PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Hamid Rusdi Malang)**

**Oleh:**

**RINA WAHYUNINGSIH**

**NIM. 0310103147**

Disetujui pada tanggal : .....

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Indrati, S.H., M.S.  
NIP. 130818801

Rachmi Sulistyarini, S.H.,M.H.  
NIP. 131573917

Mengetahui,  
Ketua Bagian  
Hukum Perdata

Rachmi Sulistyarini, S.H.,M.H.  
NIP. 131573917



LEMBAR PENGESAHAN

TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI TERHADAP  
KERUGIAN KONSUMEN PENGGUNA JASA AKIBAT  
KETERLAMBATAN PENGIRIMAN, HILANG ATAU RUSAKNYA  
DOKUMEN  
(Studi Di PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Hamid Rusdi Malang)

Oleh :

**RINA WAHYUNINGSIH**

**NIM. 0310103147**

Skripsi ini telah disahkan pada tanggal : .....

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Indrati, S.H., M.S.  
NIP. 130 818 801

Rachmi Sulistyarini, S.H.,M.H.  
NIP. 131 573 917

Ketua Majelis Penguji,

Ketua Bagian  
Hukum Perdata,

Suhariningsih, S.H.,M.S.  
NIP. 130 809 315

Rachmi Sulistyarini, S.H.,M.H.  
NIP. 131 573 917

Mengetahui,  
Dekan

Herman Suryokumoro, S.H.M.S.  
NIP. 131 472 741



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap Alhamdulillah Rabbil ‘Alaamiin, puji syukur kepada ALLAH SWT atas segala rahmat, hidayah dan bimbingan-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN PENGGUNA JASA AKIBAT KETERLAMBATAN PENGIRIMAN, HILANG ATAU RUSAKNYA DOKUMEN” (Studi Di PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Hamid Rusdi Malang).

Adapun penulisan skripsi ini ditulis sebagai syarat yang harus ditempuh dalam menyelesaikan jenjang pendidikan strata satu (S-1) Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.

Penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan moril maupun materiil dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Almarhum Ayah saya, yang selalu menjadi motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ibu tercinta beserta seluruh keluarga saya, yang selama ini selalu memberikan perhatian, dukungan, do’a dan semangat.
3. Bapak Herman Suryokumoro, SH., MH, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang.
4. Ibu Rachmi Sulistyarini, SH., MH, selaku Ketua Bagian Hukum Perdata juga selaku Dosen Pembimbing Pendamping atas kesabaran, motivasi, perhatian dan bimbingannya dalam penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Indrati, SH., MS, selaku Dosen Pembimbing Utama atas bimbingan, perhatian, serta saran-sarannya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh staf pengajaran dan administrasi di Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang.
7. Para responden yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian, serta telah memberikan data-data yang penulis butuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh teman-teman Hukum 2003 atas kebersamaan dan dukungannya selama ini.
9. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang turut membantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu komentar, saran, dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Malang, Pebruari 2008

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
<b>Lembar Persetujuan</b> .....	i
<b>Lembar Pengesahan</b> .....	ii
<b>Kata Pengantar</b> .....	iii
<b>Daftar Isi</b> .....	v
<b>Daftar Tabel</b> .....	viii
<b>Daftar Bagan</b> .....	ix
<b>Abstraksi</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Umum tentang Pengangkutan	
1. Defenisi Pengangkutan .....	12
2. Subyek Hukum Pengangkutan .....	13
3. Fungsi Pengangkutan .....	15
4. Arti Penting Pengangkutan .....	15
5. Jenis-jenis Pengangkutan dan Peraturannya .....	17
B. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Pada Umumnya	
1. Definisi Perjanjian .....	18
2. Syarat Sahnya Perjanjian .....	19
3. Terjadinya Perjanjian .....	20
4. Asas Kebebasan Berkontrak .....	20
5. Akibat Hukum Perjanjian.....	20
6. Prestasi .....	21
7. Wanprestasi .....	22
8. Konsep Kerugian Dalam Hukum Perjanjian .....	23
C. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Pengangkutan Barang.....	24

D. Tinjauan Umum Tentang Ekspediter	
1. Definisi Ekspediter .....	26
2. Sifat Hukum Perjanjian Ekspedisi .....	27
3. Tugas Ekspediter .....	28
4. Kewajiban dan Hak Ekspediter.....	30
5. Tanggung Jawab Ekspediter .....	31
6. Pasal 86 dan 87 KUHD Peraturan Pelengkap.....	32
7. Batas Tanggung Jawab Ekspediter.....	32
8. Hak Gugat Ekspediter Terhadap Pengangkut.....	33
E. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	
1. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	34
2. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	35
F. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab	
1. Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan.....	37
2. Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab.....	38
3. Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab.....	38
4. Tanggung Jawab Mutlak .....	38
5. Tanggung Jawab Dengan Pembatasan .....	39

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Metode Pendekatan .....	40
B. Alasan Pemilihan Lokasi Penelitian .....	40
C. Jenis dan Sumber Data .....	40
D. Teknik Pengumpulan Data .....	42
E. Populasi dan Sampel .....	42
F. Metode Analisis Data .....	43
G. Defenisi Operasional Variabel .....	43

### **BAB IV FAKTOR-FAKTOR YANG MENYEBABKAN TERJADINYA KETERLAMBATAN PENGIRIMAN, HILANG ATAU RUSAKNYA DOKUMEN DAN TANGGUNG JAWAB PT. TIKI JNE CABANG HAMID RUSDI MALANG SEBAGAI PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN PENGGUNA JASA AKIBAT KETERLAMBATAN PENGIRIMAN, HILANG ATAU RUSAKNYA DOKUMEN**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	45
B. Faktor-Faktor yang Menyebabkan Terjadinya Keterlambatan Pengiriman, Hilang Atau Rusaknya Dokumen .....	58

1. Faktor Alam Serta Gangguan Keamanan Dan Ketertiban.....	58
2. Faktor Manusia .....	59
<b>C. Tanggung Jawab PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang Terhadap Kerugian Konsumen Pengguna Jasa Akibat Keterlambatan Pengiriman, Hilang Atau Rusaknya Dokumen .....</b>	<b>66</b>
1. Tanggung Jawab PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Keterlambatan Pengiriman Dokumen.....	71
1.1 Keterlambatan Pengiriman Dokumen Untuk Layanan Reguler ( <i>Regular Service</i> ) .....	71
1.2 Keterlambatan Pengiriman Dokumen Untuk Layanan Khusus ( <i>Special Service</i> ) .....	74
2. Tanggung Jawab PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Kehilangan atau Kerusakan Dokumen .....	77
2.1 Kehilangan atau Kerusakan Dokumen Untuk Layanan Reguler ( <i>Regular Service</i> ) .....	77
2.2 Kehilangan atau Kerusakan Dokumen Untuk Layanan Khusus ( <i>Special Service</i> ) .....	82
3. Pembagian Tanggung Jawab PT.TIKI JNE Pusat, Cabang Utama PT.TIKI JNE, Sub Cabang PT.TIKI JNE dan Pengangkut Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Keterlambatan Pengiriman Serta Hilang Atau Rusaknya Dokumen .....	92
 <b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	102
B. Saran .....	103

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## ABSTRAKSI

RINA WAHYUNINGSIH, Hukum Perdata, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang, Februari 2008, *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Kerugian Konsumen Pengguna Jasa Akibat Keterlambatan Pengiriman, Hilang Atau Rusaknya Dokumen (Studi di PT.TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Hamid Rusdi Malang)*, Indrati, S.H., M.S.; Rachmi Sulistyarini, S.H., M.H..

Dalam skripsi ini membahas mengenai faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman, hilang atau rusaknya dokumen dan tanggung jawab perusahaan jasa ekspedisi terhadap kerugian konsumen pengguna jasa akibat keterlambatan pengiriman, hilang atau rusaknya dokumen.

Hal ini dilatarbelakangi oleh tingginya kebutuhan masyarakat akan pengiriman dokumen sehingga menyebabkan perkembangan perusahaan jasa ekspedisi di dalam negeri dalam beberapa tahun terakhir ini, termasuk PT.TIKI JNE yang memiliki banyak cabang di seluruh daerah di Indonesia, yang salah satunya adalah PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang yang merupakan cabang utama di Kota Malang dan melayani puluhan pengiriman dokumen setiap harinya. Dari puluhan pengiriman dokumen tersebut ternyata cukup banyak konsumen yang mengalami kerugian akibat keterlambatan, kehilangan atau kerusakan dokumen. Keadaan ini dibuktikan dengan banyaknya klaim konsumen kepada PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang.

Metode pendekatan yang dipakai untuk mengetahui tanggung jawab perusahaan jasa ekspedisi terhadap kerugian konsumen pengguna jasa akibat keterlambatan pengiriman, hilang atau rusaknya dokumen adalah yuridis sosiologis. Data yang telah diperoleh pada lokasi penelitian diuraikan selanjutnya dianalisis dengan prinsip-prinsip tanggung jawab, ganti rugi dan perlindungan konsumen serta peraturan perundang-undangan khususnya KUHD tentang Ekspediter dan KUH Perdata Buku III tentang Perikatan dengan menggunakan metode deskriptif analisis.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memperoleh jawaban bahwa faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan pengiriman serta hilang atau rusaknya dokumen secara garis besar dibagi 2 (dua) faktor yaitu faktor alam, gangguan keamanan dan ketertiban dan faktor manusia. Faktor alam, gangguan keamanan dan ketertiban antara lain gempa bumi, banjir, dan kerusuhan, sedangkan faktor manusia yaitu kesalahan atau kelalaian dalam melakukan pengemasan, pencantuman airway bill, penyampaian dokumen di kota tujuan, memperlakukan dokumen di gudang pengangkut, memasukkan dokumen ke bagasi pesawat dan membongkar dokumen dari bagasi pesawat, dan keterlambatan waktu keberangkatan.

Tanggung jawab PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang terhadap kerugian konsumen dibedakan atas jenis layanan yaitu layanan reguler dan layanan khusus yang disertai asuransi maupun tanpa asuransi. Untuk keterlambatan pengiriman dokumen dengan layanan reguler PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang tidak memberikan ganti kerugian apapun, sedangkan untuk keterlambatan pengiriman dengan layanan khusus, ganti kerugian yang diberikan adalah sebesar ongkos kirim. Untuk kasus kerusakan dan kehilangan dokumen untuk layanan reguler maupun layanan khusus tanpa asuransi, ganti kerugian yang diberikan adalah pengembalian ongkos kirim ditambah sejumlah uang sebesar 10 (sepuluh) kali biaya kirim, sedangkan untuk dokumen yang diasuransikan akan diganti penuh dengan dokumen baru yang memiliki fisik dan kegunaan yang sama.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Bidang pengangkutan merupakan salah satu bidang yang mengalami pertumbuhan cukup pesat sesuai dengan kondisi dan kebutuhan manusia. Keadaan geografis di Indonesia yang meliputi wilayah darat, laut dan udara dengan cakupan yang relatif luas memosisikan permasalahan pengangkutan menjadi hal yang berperan penting pada berjalannya roda perekonomian masyarakat. Kebutuhan untuk memperoleh dan mengirimkan suatu barang dari tempat satu ke tempat yang lain secara cepat menjadi sebuah kebutuhan prioritas dewasa ini.

Bisnis jasa pengangkutan dan pengiriman barang khususnya jasa kurir di dalam negeri beberapa tahun terakhir berkembang cukup pesat. Hal itu terlihat dengan munculnya sejumlah perusahaan baru. Dibandingkan dengan sektor jasa lain, perusahaan jasa pengiriman termasuk salah satu sektor yang cukup prospektif di masa depan.<sup>1</sup> Beberapa perusahaan jasa kurir yang sering digunakan oleh masyarakat antara lain : CITYLINK, CV Ekspres, DHL, FedEx, LORENA, LTH Internasional, TNT, Usaha Express dan VIP.<sup>2</sup>

Dilihat dari defenisi hukum, pengangkutan dan pengiriman barang adalah kegiatan dari transportasi memindahkan barang (*commodity of goods*) dan

---

<sup>1</sup>Gunawan Dio, 2003, *Bisnis Jasa Titipan Berkembang Pesat Tanpa Didukung Regulasi Yang Memadai*, <http://www.sinarharapan.co.id/ekonomi/promarketing/2003/024/prom1.html>, (02 Juni 2007)

<sup>2</sup>Indonet, 2007, *Public Services :Daftar Jasa Kurir*,<http://www.indo.net.id/publicservices/kurir.htm> (02 Juni 2007)

penumpang dari suatu tempat (*origin atau port of call*) ke tempat lain atau (*port of destination*), maka dengan demikian pengangkut menghasilkan jasa pengangkutan atau dengan perkataan lain produksi jasa bagi masyarakat yang membutuhkan sangat bermanfaat untuk pemindahan atau pengiriman barang-barangnya.<sup>3</sup> Dengan adanya jasa produksi yang diperlukan oleh masyarakat dalam memindahkan atau mengirimkan barang-barang ke tempat lain, maka memenuhi kepentingan pokok menimbulkan *place utility* dan *time utility* yang sangat bermanfaat.

Dalam menjalankan bisnis jasa pengangkutan, banyak subyek hukum yang terkait di dalamnya. Yang dimaksud dengan subyek hukum adalah pendukung hak dan kewajiban. Subyek hukum pengangkutan adalah pendukung hak dan kewajiban dalam pengangkutan. Mereka itu adalah pengangkut, pengirim, penumpang, penerima, ekspediter, biro perjalanan, pengatur muatan dan pengusaha pergudangan.<sup>4</sup>

Salah satu subyek hukum pengangkutan barang adalah ekspediter. Ekspediter digolongkan sebagai subyek hukum pengangkutan karena mempunyai hubungan yang sangat erat dengan pengirim atau pengangkut atau penerima barang. Menurut ketentuan Pasal 86 ayat (1) KUHD, ekspediter adalah seorang yang pekerjaannya menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagang dan barang-barang lain di darat atau di perairan.

Ekspediter biasanya bukan pengangkut, tetapi agen pengguna yang masuk kontrak pengangkutan dengan pengangkut. Tetapi kadang-kadang ekspediter

---

<sup>3</sup>Soegijatna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Cetakan Pertama, Rineka Cipta, Jakarta, 1995, hal 1.

<sup>4</sup>Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1990, hal 33.

melaksanakan pengangkutan. Dalam keadaan demikian, ekspediter adalah pengangkut meskipun tetap menggunakan titel sebagai agen. Hal yang sama dengan di Indonesia bahwa untuk saat ini ekspediter jarang sekali yang hanya menjadi agen karena sekaligus menjalankan fungsi sebagai pengangkut.<sup>5</sup>

Salah satu perusahaan ekspedisi yang banyak digunakan konsumen adalah PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (PT.TIKI JNE) yang memiliki banyak cabang di wilayah Indonesia, salah satunya adalah PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang. PT. TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang dikatakan sebagai perusahaan jasa ekspedisi karena perusahaan ini bertindak untuk dan atas nama pengirim dalam perantara pencari pengangkut barang. PT. TIKI JNE/ Cabang Hamid Rusdi Malang menerima pengiriman berbagai jenis barang termasuk dokumen khususnya di wilayah Indonesia atau pengiriman domestik yang kemudian mencarikan jasa pengangkut yang sesuai dengan kebutuhan pengirimnya.

Untuk pengiriman barang dalam jarak dekat melalui jalan darat, PT. TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang biasanya melaksanakan sendiri pengiriman barang tersebut. Untuk pengiriman barang dalam jarak jauh, PT. TIKI JNE tidak melaksanakan sendiri pengangkutan tetapi mencarikan pengangkut untuk pengirim. Untuk pengiriman ini PT. TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang biasanya berfokus pada pemakaian pengangkutan udara.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup>Toto Tohir Suriaatmadja, *Masalah dan Aspek Hukum dalam Pengangkutan Udara Nasional*, Cetakan Kesatu, Mandar Maju, Bandung, 2006, hal 63.

<sup>6</sup>Menurut Wawancara dengan Bpk.Windu sebagai Koordinator Area PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Hamid Rusdi Malang, 04 Juni 2007.

PT. TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang lebih fokus dalam menggunakan pengangkutan udara karena sebagai agen pengangkutan serta jasa kurir, perusahaan ini menyediakan layanan *Same Day Delivery* dan Yakin Esok Sampai (YES) yaitu layanan yang memberikan jaminan kepada pengirim bahwa dokumen yang dikirimkan akan sampai pada hari yang sama atau pada esok hari.<sup>7</sup> Oleh karena itu agar dokumen yang dikirim sampai pada tujuan dengan tepat waktu, pengangkutan udara merupakan jenis pengangkutan yang tepat.

Dalam menjalankan kegiatannya sebagai ekspediter, PT. TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang membedakan antara barang dan dokumen. Pada dasarnya, dokumen merupakan bagian dari barang. Hal yang membedakan antara barang dan dokumen adalah, barang merupakan keseluruhan benda secara umum yang disebut juga paket, sedangkan dokumen adalah seluruh barang cetakan yang mempunyai berat lebih besar dari 0,0 kg sampai dengan tidak terhingga beratnya yang memiliki cetakan atau tulisan. Dari sisi pengemasan, dokumen dikemas dengan kemasan khusus yang disebut *flyer*, sedangkan barang dikemas dalam kardus dan kemasan luarnya menggunakan peti kayu.<sup>8</sup>

Jasa ekspedisi ini membawa manfaat yang besar bagi konsumen. Hal ini terlihat dari penggunaan jasa ekspediter khususnya pada PT. TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang semakin meningkat setiap tahunnya. Jumlah konsumen pengguna jasa pada tahun 2004-2005 meningkat sebesar 21%, sedangkan jumlah

---

<sup>7</sup>PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir, *International Tariff : Document and Package From Indonesia*, Jakarta, 2007, hal 3-4.

<sup>8</sup>Menurut Wawancara dengan Bpk.Windu sebagai Koordinator Area PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Hamid Rusdi Malang, 04 Juni 2007.

pengguna jasa pada tahun 2005-2006 meningkat sebesar 15%.<sup>9</sup> Meskipun membawa manfaat yang besar berupa kemudahan dan efisiensi waktu bagi konsumen dalam mengirim dokumen tetapi pada prakteknya sering terjadi masalah seputar pengiriman dokumen tersebut. Masalah yang sering muncul antara lain keterlambatan pengiriman, kerusakan, kehilangan bahkan tidak sampainya dokumen pada tujuan sehingga merugikan konsumen pengguna jasa pengangkutan dan pengiriman dokumen tersebut.

Salah satu contoh kasus yang terjadi adalah keterlambatan pengiriman dokumen dari Bandung ke Dumai selama 1 bulan yang dialami oleh Firman Pribadi. Firman Pribadi yang merasa dirugikan melakukan konfirmasi langsung kepada perusahaan terkait yaitu PT. TIKI JNE, tetapi perusahaan pengiriman barang tersebut tidak memberikan solusi yang memuaskan dan cenderung menghindari tanggung jawab. Setelah dikonfirmasi lebih lanjut oleh Firman Pribadi, keterlambatan yang terjadi ternyata diakibatkan karena kelalaian PT. TIKI JNE. Dokumen tersebut tertinggal di gudang PT. TIKI JNE sehingga tidak terkirim pada tanggal pengiriman yang telah disepakati.<sup>10</sup>

Kasus kerugian lainnya yang dialami oleh konsumen jasa PT. TIKI JNE adalah kasus hilangnya STNK milik Daniel Simangunsong yang akan diperpanjang di Malang. STNK tersebut hilang pada saat pengiriman dari Jakarta ke Malang.<sup>11</sup>. Contoh kasus lainnya adalah, kasus hilangnya Ijazah berupa STTB (Surat Tanda

---

<sup>9</sup>:ibid

<sup>10</sup>Firman Pribadi, 2004, *Pengalaman Jasa Kurir:TIKI*, <http://pribadi.or.id/diary/2004/12/21/pengalaman-jasa-kurir-tiki>, (02 Juni 2007).

<sup>11</sup>Menurut Wawancara dengan Bpk.Windu sebagai Koordinator Area PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Hamid Rusdi Malang, 04 Juni 2007.

Tamat Belajar) dan STK (Surat Tanda Kelulusan) milik seorang mahasiswa di salah satu perguruan tinggi di Surabaya yang akan dikirim dari Surabaya ke Samarinda.<sup>12</sup>

2 (dua) kasus diatas terjadi karena kurang hati-hatinya PT. TIKI JNE dalam proses pemindahan barang ke armada pengangkut.

Kasus kerusakan dokumen juga pernah terjadi di PT. TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang. Kerusakan terjadi akibat kelalaian petugas PT. TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang pada saat proses pengemasan dokumen. Dokumen tersebut mengalami kerusakan yaitu sobek sehingga tidak dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan nilai gunanya menjadi hilang.<sup>13</sup> Penulis sendiri pernah mengalami kerusakan pada dokumen yang dikirim melalui PT. TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang. Dokumen yang diterima dalam keadaan sedikit basah, tetapi masih dapat dibaca dan dipergunakan.

Pasal 87 KUHD menetapkan tanggung jawab ekspediter terhadap barang-barang yang telah diserahkan pengirim kepadanya untuk menyelenggarakan pengiriman selekas-lekasnya dengan rapi pada barang-barang yang telah diterimanya dari pengirim dan mengindahkan segala upaya untuk menjamin keselamatan barang-barang tersebut.

Berdasarkan ketentuan Pasal 87 KUHD ini, maka PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang diwajibkan untuk mengirimkan dokumen secepatnya dengan rapi dan mengupayakan segala cara untuk menjamin keselamatan dokumen-dokumen yang telah diserahkan pengirim kepadanya. Apabila dalam proses pengiriman,

---

<sup>12</sup>ibid

<sup>13</sup>Menurut Wawancara dengan Bpk.Windu sebagai Koordinator Area PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Hamid Rusdi Malang, 04 Juni 2007.

dokumen yang dikirim mengalami keterlambatan, hilang atau rusak, maka PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang harus bertanggung jawab kepada konsumen pengguna jasanya.

Tanggung jawab PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang sebagai ekspediter juga berlanjut setelah dokumen-dokumen tersebut dikirimkan. Hal ini diatur pada Pasal 88 KUHD. Setelah dokumen-dokumen dikirimkan, ekspediter harus menanggung segala kerusakan atau hilangnya barang-barang yang terbukti disebabkan karena kesalahan atau kurang hati-hatinya ekspediter.

Berdasarkan ketentuan Pasal 88 KUHD, kerugian-kerugian sesudah dokumen-dokumen diterima oleh pengangkut dapat dibebankan kepada ekspediter apabila dapat dibuktikan bahwa kerugian tersebut terjadi akibat kesalahan atau kelalaian ekspediter, tetapi apabila kerugian tersebut terjadi akibat kesalahan atau kelalaian pengangkut maka pengangkutlah yang harus bertanggung jawab.

Berdasarkan Pasal 7 huruf (g) UU Perlindungan Konsumen mewajibkan pelaku usaha memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Pasal 1246 KUH Perdata menyatakan bahwa biaya, rugi dan bunga yang dapat dituntut pengantiannya oleh konsumen terdiri dari kerugian yang telah diderita konsumen dan keuntungan yang sedianya akan diperoleh.

Dari uraian diatas, maka perlu dilakukan kajian terhadap faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman, hilang atau rusaknya dokumen, serta masalah tanggung jawab perusahaan jasa ekspedisi terhadap kerugian konsumen pengguna jasa akibat keterlambatan pengiriman, hilang atau rusaknya dokumen.

## **B. Perumusan Masalah**

1. Apa faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman, hilang atau rusaknya dokumen ?
2. Bagaimana tanggung jawab PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang sebagai ekspediter terhadap kerugian konsumen pengguna jasa akibat keterlambatan pengiriman, hilang atau rusaknya dokumen ?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman, hilang atau rusaknya dokumen.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis tanggung jawab perusahaan jasa ekspedisi terhadap kerugian konsumen pengguna jasa akibat keterlambatan pengiriman, hilang atau rusaknya dokumen.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat mengembangkan ilmu hukum bisnis khususnya hukum pengangkutan dan perlindungan konsumen mengenai faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman, hilang atau rusaknya dokumen. Serta tanggung jawab perusahaan jasa ekspedisi terhadap kerugian konsumen pengguna jasa akibat keterlambatan pengiriman, hilang atau rusaknya dokumen

## 2. Manfaat Praktis

### a. Manfaat bagi PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Malang

Hasil penelitian ini dapat menjadikan wacana sekaligus pedoman bagi PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Malang dalam hal perlindungan dan tanggung jawab terhadap konsumen pengguna jasa dari kerugian-kerugian yang timbul akibat keterlambatan pengiriman, hilang atau rusaknya dokumen.

### b. Manfaat bagi konsumen PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Malang

Hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan kepada konsumen jasa PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Malang dalam meminta perlindungan hukum dan pertanggungjawaban kepada perusahaan jasa ekspedisi atas kerugian-kerugian yang diakibatkan karena keterlambatan pengiriman, hilang atau rusaknya dokumen.

### c. Manfaat bagi Dinas Perhubungan

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang kurang teraturnya bisnis jasa ekspedisi sehingga pemerintah dapat dengan segera memperbaiki pengaturan hukum serta mengatur kewajiban perusahaan jasa ekspedisi dalam perlindungan konsumen secara lebih tegas.

## E. Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini dibagi dalam 5 Bab yang masing-masing memiliki sub bab. Sistematika penulisan penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

#### 1. BAB I : Pendahuluan

Merupakan bab pendahuluan sebagai pengantar untuk memahami permasalahan yang akan dibahas. Bab ini terdiri dari latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### 2. BAB II : Kajian Pustaka

Bab ini berisi teori-teori yang dapat digunakan dalam menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman, hilang atau rusaknya dokumen.dan tanggung jawab perusahaan jasa ekspedisi terhadap kerugian konsumen pengguna jasa akibat keterlambatan pengiriman, hilang atau rusaknya dokumen.

#### 3. BAB III : Metode Penelitian

Bab ini berisi metode dan teknik yang digunakan dalam penelitian. Metode penelitian terdiri dari : Metode Pendekatan, Alasan Pemilihan Lokasi, Jenis dan Sumber Data, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel, Analisis Data serta Defenisi Operasional Variabel.

#### 4. BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini merupakan bab pembahasan yang terdiri dari 3 Sub bab antara lain: Gambaran Umum Lokasi Penelitian, faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman, hilang atau rusaknya dokumen serta tanggung jawab perusahaan jasa ekspedisi

terhadap kerugian konsumen pengguna jasa akibat keterlambatan pengiriman, hilang atau rusaknya dokumen

#### 5. BAB V : Penutup

Bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dari pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dan beberapa saran yang bermanfaat dalam menjawab pokok permasalahan dalam penelitian ini.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan

##### 1. Definisi Pengangkutan

Menurut H.M.N Purwosutjipto:

Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.<sup>14</sup>

Sedangkan pengertian yang diberikan oleh Abdulkadir Muhamad adalah:

Pengangkutan adalah kegiatan permuatan ke dalam alat pengangkut, pemindahan ke tempat tujuan dengan alat pengangkut, dan penurunan atau pembongkaran dari alat pengangkut baik penumpang maupun barang.<sup>15</sup>

Pengertian yang diberikan oleh R. Soekardono adalah :

Pengangkutan pada pokoknya berisikan perpindahan tempat, baik mengenai benda-benda, maupun orang-orang, karena perpindahan itu mutlak diperlukan untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup>H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia III : Hukum Pengangkutan*, Djambatan, Jakarta, 2003, hal 2.

<sup>15</sup>Abdulkadir Muhamad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1998, hal, 13.

<sup>16</sup>R.Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia*, Jilid II, Rajawali, Jakarta, 1996, hal 2.

## 2. Subyek Hukum Pengangkutan

Dalam hukum pengangkutan, yang termasuk subyek pengangkutan adalah:<sup>17</sup>

### 2.1 Pengangkut (*Carrier*)

Istilah pengangkut mempunyai 2 arti, yaitu sebagai pihak penyelenggara pengangkutan dan sebagai alat yang digunakan untuk menyelenggarakan pengangkutan. Sebagai subyek hukum pengangkutan, pengangkut adalah pengusaha pengangkutan yang memiliki dan menjalankan perusahaan pengangkutan yang berbentuk:

- a. Perusahaan persekutuan badan hukum, misalnya PT.Garuda Indonesia;
- b. Perusahaan Umum (Perum), misalnya Perum Damri;
- c. Perusahaan Persekutuan bukan badan hukum, misalnya CV. Titipan Kilat
- d. Perusahaan Perorangan, misalnya Bis Malam Putra Remaja.

### 2.2 Pengirim (*Consigner, Shipper*)

Dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan, pengirim adalah pihak yang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan. Pengirim adalah pemilik barang, atau penjual (eksportir), atau majikan penumpang dalam perjanjian pengangkutan serombongan penumpang (tenaga kerja, olahraga). Pemilik barang dapat berupa manusia pribadi, atau perusahaan perorangan atau perusahaan persekutuan badan hukum dan bukan badan hukum.

---

<sup>17</sup>Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara*, 1990, *op.cit*, hal 33-39.

### **2.3 Penumpang (*Passanger*)**

Penumpang mempunyai dua kedudukan, yaitu sebagai subyek karena ia adalah pihak dalam perjanjian, sebagai obyek karena ia adalah muatan yang diangkut.

### **2.4 Ekspediter**

Menurut ketentuan Pasal 86 ayat 1 KUHD, ekspediter adalah orang yang pekerjaannya mencari pengangkut barang di darat atau di perairan bagi pengirim. Kenyatannya ekspediter hanya mencari pengangkut bagi pengirim. Ekspediter bukan pengangkut. Apabila ia membuat perjanjian dengan pengangkut, ia bertindak atas nama pengirim. Yang menjadi pihak adalah pengirim, bukan ekspediter. Ekspediter adalah pengusaha yang menjalankan perusahaan persekutuan badan hukum dalam bidang usaha ekspedisi barang.

### **2.5 Pengatur Muatan (*Stevedore*)**

Pengatur muatan adalah orang yang menjalankan usaha dalam bidang pemuatan barang ke kapal dan pembongkaran barang di kapal. Pengatur muatan adalah perusahaan yang berdiri sendiri atau dapat merupakan bagian dari perusahaan pelayaran (pengangkut). Apabila pengatur muatan itu merupakan bagian dari perusahaan pengangkut, maka dari segi hukum perbuatan pengatur muatan adalah perbuatan pengangkut dalam penyelenggaraan pengangkutan. Tetapi apabila ia merupakan perusahaan yang berdiri sendiri, maka perbuatannya itu dapat sebagai pelaksana kuasa dari penerima dalam hal pembongkaran.

### **2.6 Perusahaan Pergudangan (*Warehousing*)**

Perusahaan pergudangan adalah perusahaan yang bergerak di bidang usaha penyimpanan barang-barang di dalam gudang pelabuhan selama barang yang bersangkutan menunggu pemuatan ke atas kapal, atau menunggu pengeluarannya dari gudang yang berada di bawah pengawasan Dinas Bea dan Cukai.

### 3. Fungsi Pengangkutan

Fungsi pengangkutan adalah untuk memindahkan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai. Di sini jelas, meningkatnya daya guna dan nilai merupakan tujuan dari pengangkutan, yang berarti bila daya guna dan nilai di tempat baru itu tidak naik, maka pengangkutan tidak perlu diadakan, sebab merupakan suatu perbuatan yang merugikan bagi si pedagang. Fungsi pengangkutan yang demikian itu tidak hanya berlaku di dunia perdagangan saja, tetapi juga berlaku di bidang pemerintahan, politik, sosial, pendidikan, jasa, dan lain-lain.<sup>18</sup>

### 4. Arti Penting Pengangkutan

Pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat vital dalam kehidupan masyarakat. Dikatakan sangat vital karena didasari oleh berbagai faktor berikut ini:<sup>19</sup>

#### 4.1 Keadaan geografis Indonesia

Keadaan geografis Indonesia berupa daratan yang terdiri dari beribu-ribu pulau, baik pulau besar maupun kecil, dan berupa perairan yang terdiri dari

<sup>18</sup> H.M.N Purwosutjipto, *op. cit.*, hal 1.

<sup>19</sup> Abdulkadir Muhamad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, 1998, *op. cit.*, hal 7.

sebagian besar laut dan sungai serta danau memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui darat, perairan, dan udara guna menjangkau seluruh wilayah negara. Kondisi angkutan tiga jalur tersebut mendorong dan menjadi alasan penggunaan alat pengangkut modern yang digerakkan secara mekanik.

#### **4.2 Menunjang pembangunan berbagai sektor**

Kemajuan dan kelancaran pengangkutan akan menunjang pelaksanaan pembangunan berupa penyebaran kebutuhan pembangunan, pemerataan pembangunan, dan distribusi hasil pembangunan berbagai sektor ke seluruh pelosok tanah air, misalnya sektor industri, perdagangan, pariwisata, pendidikan dan jasa.

#### **4.3 Mendekatkan jarak antara desa dan kota**

Lancarnya pengangkutan berarti mendekatkan jarak antara desa dan kota dan ini akan memberi dampak bahwa untuk bekerja di kota tidak harus pindah ke kota, mereka yang tinggal di kota tidak perlu khawatir dipekerjakan di daerah luar kota, informasi timbal balik yang cukup cepat antara desa dan kota. Pola hidup ini di daerah pedesaan cenderung mengikuti pola hidup di daerah perkotaan. Tingkat berpikir dan ingin maju warga pedesaan dapat tumbuh lebih cepat.

#### **4.4 Perkembangan ilmu dan teknologi**

Perkembangan di bidang pengangkutan mendorong perkembangan pendidikan di bidang ilmu dan teknologi pengangkutan modern, sarana dan prasarana angkutan modern, dan hukum pengangkutan modern terutama mengenai perkeretaapian, perkapalan, pesawat udara dan sumber daya manusianya.

## 5. Jenis-jenis Pengangkutan dan Peraturannya

Jenis-jenis pengangkutan adalah:

### 5.1. Pengangkutan darat, diatur dalam:

1. KUHD, buku I bab V bagian 2 dan 3, mulai pasal 90 sampai dengan 98.

Dalam bagian ini diatur sekaligus pengangkutan darat dan pengangkutan perairan darat, tetapi hanya khusus mengenai pengangkutan barang;<sup>20</sup>

2. Peraturan-peraturan Khusus lainnya, misalnya:

- a. UU No. 13 Tahun 1992 tentang Perkeretaapian;
- b. UU No. 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
- c. Peraturan-peraturan tentang pos dan telekomunikasi lain.

### 5.2. Pengangkutan laut, diatur dalam:

1. UU No. 21 Tahun 1992 tentang Pelayaran;
2. KUHD buku II bab V, tentang “Perjanjian carter kapal”;
3. KUHD buku II bab V-A, tentang “Pengangkutan barang”;
4. KUHD buku II bab V-B, tentang “Pengangkutan orang”;
5. Peraturan Khusus lainnya.

### 5.3. Pengangkutan udara, diatur dalam:

1. UU No. 15 tahun 1992 tentang Penerbangan;
2. Peraturan Lainnya.

### 5.4. Pengangkutan perairan darat, diatur dalam:

---

<sup>20</sup> H.M.N Purwosutjipto, Op.cit, hal 2-3.

1. KUHD buku I bab V, bagian 2 dan 3, pasal 90-98;
2. Peraturan khusus lainnya diluar KUHD.

## **B. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Pada Umumnya**

### **1. Defenisi Perjanjian**

Berdasar dari ketentuan dalam pasal 1313 KUH Perdata, perjanjian didefinisikan sebagai suatu perbuatan di mana seseorang atau lebih mengikatkan dirinya kepada satu orang atau lebih yang lainnya. Namun karena definisi ini masih dirasa tidak lengkap dan terlalu luas, kemudian para ahli berusaha menyempurnakannya.

Untuk memperjelas pengertian dari perjanjian, maka akan dikutip beberapa pendapat sebagai berikut:

Menurut Wiryono Prodjodikoro: Perjanjian adalah suatu perbuatan hukum mengenai harta benda antara dua pihak, dalam mana suatu pihak berjanji atau dianggap berjanji melakukan sesuatu hal atau untuk tidak melakukan sesuatu hal, sedangkan pihak yang lain berhak untuk menuntut pelaksanaan janji itu.<sup>21</sup>

Sedangkan Subekti memberikan pengertian sebagai berikut: Suatu perjanjian atau persetujuan adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana kedua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal, yang menimbulkan suatu hubungan hukum yang dinamakan perikatan antara dua orang yang membuatnya.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup>Wiryono Prodjodikoro, *Azas-Azas Hukum Perjanjian*, Sumur, Bandung, 1981, hal 9.

<sup>22</sup>Subekti, *Hukum Perjanjian Internasional*, Intermasa, Jakarta, 1985, hal 1.

## 2. Syarat - Syarat Sahnya Perjanjian

Suatu perjanjian harus memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan di dalam pasal 1320 KUH Perdata agar dapat pengakuan secara sah di muka hukum. Untuk sahnya perjanjian diperlukan 4 syarat:<sup>23</sup>

a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;

Kedua subyek yang mengadakan perjanjian harus bersepakat atau setuju mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian yang diadakan itu. Kesepakatan adalah adanya rasa ikhlas atau sukarela di antara pihak-pihak yang membuat perjanjian tersebut, serta seia-sekata mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian yang diadakan itu.

b. Cakap untuk membuat suatu perjanjian;

Orang yang membuat suatu perjanjian harus cakap menurut hukum. Pada dasarnya setiap orang yang sudah dewasa dan akhil balik dan sehat pikirannya, adalah cakap menurut hukum.

c. Mengenai suatu hal tertentu;

Hal tertentu yang dimaksudkan adalah obyek yang diatur di dalam perjanjian tersebut harus jelas, setidaknya harus dapat ditentukan. Hal ini penting untuk memberikan kepastian atau jaminan bagi pihak-pihak.

d. Suatu sebab yang halal.

---

<sup>23</sup>Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermedia, Jakarta, 1990, hal 17.

Sebab yang halal adalah isi dari perjanjian itu sendiri, yang menggambarkan tujuan yang akan dicapai oleh pihak-pihak. Perjanjian dengan sebab hal yang tidak halal adalah bertentangan dengan pasal 1337 KUH Perdata, yaitu dilarang oleh undang-undang atau bertentangan dengan kesusilaan atau ketertiban umum.<sup>24</sup>

### 3. Terjadinya Perjanjian

Menurut asas konsensualisme, suatu perjanjian lahir pada detik tercapainya kesepakatan atau persetujuan antara kedua belah pihak mengenai hal-hal yang pokok dari apa yang menjadi obyek perjanjian. Sepakat adalah persesuaian paham dan kehendak antara dua pihak tersebut. Apa yang dikehendaki oleh pihak yang satu, adalah juga dikehendaki oleh pihak yang lain.<sup>25</sup>

### 4. Asas Kebebasan Berkontrak

Asas kebebasan berkontrak dalam perjanjian diatur di dalam pasal 1338 KUH Perdata. Yang isinya adalah semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Dapat disimpulkan bahwa dari ketentuan tersebut berisikan suatu pernyataan kepada masyarakat bahwa kita diperbolehkan membuat perjanjian yang berupa dan berisi apa saja dan akan mengikat bagi mereka yang membuatnya seperti Undang-undang.<sup>26</sup>

---

<sup>24</sup>Purwahid Patrik, *Dasar-dasar Hukum Perikatan*, Bandung, Mandar Maju, 1994, hal, 64.

<sup>25</sup>Subekti, *op.cit*

<sup>26</sup>ibid, hal 14

## 5. Akibat Hukum Perjanjian

Akibat hukum dari adanya suatu perjanjian adalah, kedua belah pihak sama-sama terikat satu sama lain untuk melaksanakan atau untuk tidak melaksanakan suatu hal yang telah diperjanjikan dan disepakati oleh kedua belah pihak tersebut, atau dengan kata lain pemenuhan suatu prestasi yang telah diperjanjikan. Misalnya dalam perjanjian jual beli, pihak penjual berkewajiban untuk melakukan penyerahan barang, sedangkan pihak pembeli berkewajiban untuk membayar harga dari barang tersebut.

## 6. Prestasi

Prestasi adalah suatu pelaksanaan hal-hal tertulis dalam suatu perjanjian oleh pihak-pihak yang telah mengikatkan diri untuk itu.<sup>27</sup> Di dalam pasal 1234 KUH Perdata menyatakan bahwa, tiap-tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa wujud dari prestasi dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) macam, yaitu:<sup>28</sup>

### a. Memberi atau menyerahkan suatu barang

Pasal 1235 ayat (1) KUH Perdata menyebutkan bahwa kewajiban debitur untuk menyerahkan benda yang bersangkutan. Pengertian memberikan dalam perjanjian ini adalah menyerahkan kekuasaan nyata atas benda dari debitur kepada kreditur, selain juga dapat berupa penyerahan kekuasaan nyata dan penyerahan hak milik dari debitur kepada kreditur.

---

<sup>27</sup>Munir Fuady, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hal 87.

<sup>28</sup>C.S.T. Kansil, *Modul Hukum Perdata I*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1991, hal 219.

b. Berbuat sesuatu

Artinya melakukan perbuatan seperti yang telah ditetapkan dalam perjanjian. Jadi wujud prestasi adalah melakukan perbuatan tertentu.

c. Tidak berbuat sesuatu

Maksudnya adalah tidak melakukan perbuatan seperti yang telah diperjanjikan.

Wujud dari prestasi ini adalah tidak melakukan suatu perbuatan.

Prestasi adalah *essensi* dari perikatan, yang sifatnya harus sudah tentu, harus mungkin, harus halal, harus ada manfaatnya, dan bisa terdiri dari satu perbuatan atau serangkaian perbuatan

## 7. Wanprestasi

Wanprestasi adalah tidak dilaksanakannya prestasi (kewajiban) sebagaimana mestinya yang dibebankan oleh perjanjian terhadap pihak-pihak tertentu seperti yang disebutkan dalam perjanjian yang bersangkutan. Ada dua kemungkinan alasan mengapa seorang debitur tidak melaksanakan kewajibannya untuk memenuhi prestasi, yaitu: <sup>29</sup>

- a. Karena kesalahan debitur, baik karena kesengajaan atau kelalaian;
- b. Karena keadaan memaksa (*force majeure*), yakni suatu keadaan memaksa diluar kemampuan debitur, sehingga dapat dinyatakan bahwa debitur dinyatakan tidak bersalah.

Sanksi atau hukuman yang diancamkan kepada debitur jika melakukan wanprestasi bisa berupa membayar kerugian yang diderita oleh kreditur yang disebut

---

<sup>29</sup>ibid, hal 221.

dengan ganti rugi, pembatalan atau pemecahan perjanjian, peralihan resiko dan jika sampai diperkarakan di depan pengadilan, maka debitur wajib untuk membayar biaya perkara.

Sebagai kesimpulan dapat ditetapkan, bahwa kreditur dapat memilih antara tuntutan-tuntutan seperti pemenuhan perjanjian, pemenuhan perjanjian disertai ganti rugi, ganti rugi saja, pembatalan perjanjian, maupun pembatalan perjanjian disertai ganti rugi.

## 8. Konsep Kerugian Dalam Hukum Perjanjian

KUH Perdata memerinci mengenai kerugian (dalam arti luas) menjadi tiga kategori yaitu biaya, kerugian (dalam arti sempit) dan bunga.

Biaya adalah setiap *cost* yang harus dikeluarkan secara nyata oleh pihak yang dirugikan, dalam hal ini sebagai akibat adanya tindakan wanprestasi. Kerugian (dalam arti sempit) adalah merosotnya (berkurangnya) nilai kekayaan kreditur sebagai akibat dari wanprestasi. Bunga adalah keuntungan yang seharusnya diperoleh oleh pihak kreditur karena adanya wanprestasi.<sup>30</sup>

Sebab-sebab timbulnya ganti rugi, yaitu ganti rugi karena wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Ganti rugi karena wanprestasi diatur dalam Buku III KUH Perdata, dari Pasal 1243 sampai dengan Pasal 1252 KUH Perdata. Sedangkan ganti rugi karena perbuatan melawan hukum diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata. Ganti rugi karena perbuatan melawan hukum adalah suatu bentuk ganti rugi yang dibebankan kepada orang yang telah menimbulkan kesalahan kepada pihak yang

<sup>30</sup>Munir Fuady, *op.cit*, hal 138.

dirugikan. Ganti rugi timbul karena adanya kesalahan, bukan karena adanya perjanjian.<sup>31</sup>

Ganti rugi karena wanprestasi adalah suatu bentuk ganti rugi yang dibebankan kepada debitur yang tidak memenuhi isi perjanjian yang telah dibuat antara kreditur dan debitur. Ganti kerugian yang dapat dituntut adalah sebagai berikut:

- (a) Kerugian yang telah diderita, yaitu berupa penggunaan biaya-biaya dan kerugian.
- (b) Keuntungan yang sedianya akan diperoleh.

Sedangkan tindakan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) adalah setiap tindakan melawan hukum yang menyebabkan kerugian bagi orang lain, maka orang yang bersalah menyebabkan kerugian itu wajib mendapat ganti rugi. Diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata.<sup>32</sup>

### C. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Pengangkutan Barang

Perjanjian pengangkutan ini adalah timbal balik (*consensuil*) di mana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dari dan ke tempat tujuan tertentu, dan pengirim barang (pemberi order) membayar biaya/ongkos angkutan sebagaimana yang disetujui bersama. Di sini dapat kita lihat bahwa kedua belah pihak mempunyai kewajiban yang harus ditunaikan.<sup>33</sup>

- a. Pihak pengangkut : mempunyai kewajiban untuk mengangkut barang ataupun orang dari satu tempat ke tempat lain dengan selamat.

---

<sup>31</sup>H.S.Salim, *Hukum Kontrak (Teori Dan Teknik Penyusunan Kontrak)*, cetakan ketiga, Sinar Grafika, Jakarta, 2006, hal 100.

<sup>32</sup>C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Pengantar Tata Hukum Indonesia*, cetakan kedelapan, Balai Pustaka, Jakarta, 1989, hal 254.

<sup>33</sup>Soegijatna Tjakranegara, *op. cit*, hal 67.

- b. Pihak pengirim (pemakai jasa angkutan) : berkewajiban menyerahkan ongkos yang disepakati serta menyerahkan barang yang dikirim pada alamat tujuan dengan jelas. Di tempat tujuan barang tersebut diserahkan kepada penerima yang alamatnya tercantum dalam surat angkutan sebagai pihak ketiga yang turut serta bertanggung jawab atas penerimaan barang.

Pengangkutan dalam arti luas ini erat hubungannya dengan tanggung jawab pengangkut apabila terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian. Artinya tanggung jawab pengangkut mulai berjalan sejak penumpang dan/atau barang dimuat kedalam alat pengangkut sampai diturunkan dari alat pengangkut atau diserahkan pada si penerima. Tanggung jawab dapat diketahui dari kewajiban yang telah ditetapkan dalam perjanjian atau undang-undang, kecuali diperjanjikan lain.<sup>34</sup>

Tetapi tanggung jawab pengangkut ini dibatasi oleh undang-undang. Dalam undang-undang ditentukan bahwa pengangkut bertanggung jawab terhadap segala kerugian yang timbul akibat kesalahan/kelalaian mengangkut, sedangkan kerugian yang timbul karena keadaan memaksa, cacat pada penumpang atau barang itu sendiri, dan kesalahan/kelalaian penumpang atau pengirim sendiri, pihak pengangkut dibebaskan dari tanggung jawab membayar ganti kerugian.

Dalam perjanjian pengangkutan, hubungan kerja antara pengirim dan pengangkut, sebagai pihak-pihak dalam perjanjian transportation adalah *consensuil* (berdasarkan kesepakatan) berdiri sama tinggi bukan berjenjang karena disini tidak terdapat hubungan kerja antara buruh dan majikan dan tidak pula menciptakan hal-

---

<sup>34</sup> Abdulkadir Muhamad, *op.cit*, hal 36.

hal baru mengadakan benda baru. Adapun sebagai jenis perjanjian campuran dalam perjanjian pengangkutan yaitu antara melakukan pekerjaan pengangkutan dan penyimpanan.

Ada beberapa pendapat mengenai sifat hukum perjanjian pengangkutan, yaitu:<sup>35</sup>

- a. Sifat hukum perjanjian pengangkutan adalah pelayanan berkala;
- b. Sifat hukum perjanjian pengangkutan adalah pemborongan;
- c. Sifat hukum perjanjian pengangkutan adalah campuran.

#### **D. Tinjauan Umum Tentang Ekspediter**

##### **1. Definisi Ekspediter**

Ekspediter dijumpai dalam perjanjian pengangkutan barang, dalam bahasa Inggris disebut *cargo forwarder*. Ekspediter digolongkan sebagai subyek hukum pengangkutan karena mempunyai hubungan yang sangat erat dengan pengirim atau pengangkut atau penerima barang. Ekspediter berfungsi sebagai perantara dalam perjanjian pengangkutan yang bertindak atas nama pengirim.<sup>36</sup>

Menurut pasal 86 ayat (1) KUHD, ekspediter adalah orang yang pekerjaannya mencarikan pengangkut barang di darat atau di perairan untuk kepentingan pengirim<sup>37</sup>. Disini jelas bahwa ekspediter menurut undang-undang hanya seorang

<sup>35</sup>HMN Purwosutjipto, *op.cit*, hal 8.

<sup>36</sup>Abdulkadir Muhammad, *op.cit*, hal 52.

<sup>37</sup>*ibid*

pengantara yang bersedia mencarikan pengangkut bagi pengirim, tidak mengangkut sendiri barang-barang yang telah diserahkan padanya itu<sup>38</sup>.

Perjanjian yang dibuat antara ekspediter dan pengirim disebut perjanjian ekspedisi, sedangkan perjanjian antara ekspediter, atas nama pengirim dengan pengangkut disebut perjanjian pengangkutan. Berdasarkan uraian diatas, dapat diketahui kriteria ekspediter menurut ketentuan undang-undang yaitu:<sup>39</sup>

- a. perusahaan perantara pencari pengangkut barang;
- b. bertindak untuk dan atas nama pengirim;
- c. menerima provisi dari pengirim.

## 2. Sifat Hukum Perjanjian Ekspedisi

Perjanjian ekspedisi adalah perjanjian timbal balik antara ekspediter dengan pengirim, dimana ekspediter mengikatkan diri untuk mencarikan pengangkut yang baik bagi pengirim, sedangkan si pengirim mengikatkan diri untuk membayar provisi kepada ekspediter. Perjanjian ekspedisi ini mempunyai sifat hukum rangkap, yaitu pelayanan berkala dan pemberian kuasa.<sup>40</sup>

Sifat hukum pelayanan berkala ada, karena hubungan hukum antara ekspediter dan si pengirim tidak tetap, hanya kadang kala saja, yakni bila si pengirim membutuhkan seorang pengangkut untuk mengirim barangnya. Sifat hukum pemberian kuasa ini ada karena si pengirim telah memberikan kuasa kepada si ekspediter untuk mencarikan seorang pengangkut yang baik baginya. Kedudukan

<sup>38</sup>H,M,N Purwosutjipto, op. cit, hal 12.

<sup>39</sup>Abdulkadir Muhammad, op.cit, hal 53.

<sup>40</sup>ibid, hal 13.

kedua belah pihak dalam perjanjian ekspedisi ini sama tinggi, dari itu kontra prestasi yang diberikan kepada ekspediter bukan upah atau gaji, tetapi provisi.<sup>41</sup>

Sifat hukum perjanjian pemberian kuasa ini jelas ada, bila si ekspediter mengadakan perjanjian pengangkutan dengan pengangkut atas nama pengirim, tetapi kalau ekspediter menutup perjanjian pengangkutan itu atas nama sendiri untuk tanggungan pengirim, maka perjanjian ekspedisi itu mempunyai sifat hubungan komisi (pasal 76 KUHD). Kemungkinan juga ada bahwa ekspediter harus menyimpan barang-barang yang diserahkan oleh pengirim itu lebih dahulu dalam gudang ekspediter, maka sifat perjanjian ekspediter itu bertambah dengan unsur penyimpanan (*bewaargeving*). Mungkin pula perjanjian ekspediter itu mempunyai unsur penyelenggaraan urusan (*zaakwaarneming*), bila ekspediter untuk barang-barang itu harus berhadapan dengan pihak ketiga atas nama pengirim (pasal 1354 KUH Perdata).<sup>42</sup>

### 3. Tugas Ekspediter

Dalam merumuskan tugas ekspediter, sebagai yang dilakukan dalam pasal 86 ayat 1 KUHD, pembentuk undang-undang memakai istilah “*doen vervoer*” (menyuruh mengangkut). Jadi, menurut pembentuk undang-undang tugas ekspediter adalah terpisah dengan tugas pengangkut. Tugas ekspediter hanya mencari pengangkut yang baik bagi si pengirim, dan tidak menyelenggarakan pengangkutan itu sendiri. Sedangkan menyelenggarakan pengangkutan adalah tugas pengangkut.<sup>43</sup>

---

<sup>41</sup>ibid

<sup>42</sup>ibid, hal 13-14.

<sup>43</sup>ibid, hal 14.

Dalam mencari pengangkut yang baik dan cocok dengan barang yang akan diangkut, biasanya ekspediter bertindak atas nama sendiri, walaupun untuk kepentingan dan atas tanggung jawab pengirim. Pasal 455 KUHD berbunyi: "Barangsiapa membuat perjanjian carter kapal untuk orang lain, terikatlah dia untuk diri sendiri terhadap pihak lawannya, kecuali apabila pada waktu membuat perjanjian tersebut dia bertindak dalam batas-batas kuasanya dan menyebutkan nama si pemberi kuasa yang bersangkutan". Kedudukan ekspediter ini sama dengan komisioner, yang biasanya bertindak atas nama diri sendiri (pasal 76 KUHD). Pembebanan tugas ekspediter:<sup>44</sup>

- a. pengambilan dan penerimaan barang-barang dari rumah ke gudang pengirim/ekspediter;
- b. menyimpan dalam gudang ekspediter dengan menjaga barang sebaik-baiknya hingga barang tersebut sampai pada tangan pengangkut;
- c. mengambil barang kiriman di terminal dari pengangkut dan menyerahkan kepada penerima/pemilik sesuai dengan alamat yang dikehendaki dalam surat angkutan.

Pembebanan kewajiban ini dapat dilakukan setelah diterbitkan dalam perjanjian ekspediter, pemberian kuasa (*order*) dari pemilik barang (pengirim) kewajiban ekspediter sebagai pengantar (Pasal 87 KUHD).

---

<sup>44</sup>Soegijatna Tjakranegara, op.cit, hal 71-72.

#### 4. Kewajiban dan Hak Ekspediter

Berhubung dengan perjanjian ekspedisi itu mempunyai banyak sifat hukumnya seperti yang telah diuraikan di atas, maka sebagai akibatnya ekspediter dapat mempunyai kewajiban-kewajiban dan hak-hak sebagai berikut:<sup>45</sup>

- a. Sebagai pemegang kuasa. Ekspediter melakukan perbuatan hukum atas nama pengirim. Dengan ini maka dia tunduk pada ketentuan-ketentuan mengenai pemberian kuasa (Pasal 1792 sampai dengan 1819 KUH Perdata).
- b. Sebagai komisioner. Kalau ekspediter berbuat atas namanya sendiri, maka berlakulah ketentuan-ketentuan mengenai komisioner (Pasal 76 KUHD).
- c. Sebagai penyimpan barang. Sebelum ekspediter mendapatkan/menemukan pengangkut yang memenuhi syarat, maka sering juga ekspediter terpaksa harus menyimpan dulu barang-barang pengirim digudangnya. Untuk ini berlakulah ketentuan-ketentuan mengenai penyimpanan barang (*bewaargeving*).
- d. Sebagai penyelenggara urusan (*zaakwaarnemer*). Untuk melaksanakan amanat pengirim, ekspediter banyak sekali harus berurusan dengan pihak ketiga untuk kepentingan barang-barang tersebut, misalnya melaksanakan berlakulah ketentuan-ketentuan tentang pengeluaran dan pemasukan barang-barang di pelabuhan, bea cukai dan lain-lain. Disini ada unsur penyelenggaraan urusan (*zaakwaarneming*) dan untuk ini berlakulah pasal 1354 KUH Perdata.

---

<sup>45</sup>H.M.N Purwosutjipto, *op. cit*, hal 14-15.

- e. Register dan surat muatan. Sebagai pengusaha, seorang ekspediter harus memelihara register harian tentang macam dan jumlah barang-barang dagangan dan barang lainnya yang harus diangkut, begitu pula harganya (pasal 86 ayat 2 KUHD). Hal ini erat hubungannya dengan pasal 6 KUHD. Kecuali register harian tersebut di atas, dia harus membuat surat muatan (*vrachtbrief* – pasal 90 KUHD) pada tiap-tiap barang yang akan diangkut.

Pembebasan kewajiban ekspediter yaitu terhadap barang yang telah diterima dari pemilik barang untuk dikirim ialah barang dapat diserahkan kepada pengangkut, dan menjaga daya upaya agar barang yang diserahkan dalam keadaan baik.<sup>46</sup>

## 5. Tanggung Jawab Ekspediter

Pasal 87 KUHD menetapkan tanggung jawab ekspediter terhadap barang-barang yang telah diserahkan pengirim kepadanya untuk:<sup>47</sup>

- a. menyelenggarakan pengiriman selekas-lekasnya dengan rapi pada barang-barang yang telah diterimanya dari pengirim;
- b. mengindahkan segala upaya untuk menjamin keselamatan barang-barang tersebut.

Kecuali tanggung jawab seperti tersebut di atas, juga hal-hal di bawah ini menjadi tanggung jawabnya:<sup>48</sup>

- a. pengambilan barang-barang dari gudang pengirim;

<sup>46</sup>Soegijatna Tjakranegara, *op.cit*, hal 71.

<sup>47</sup>H.M.N Purwosutjipto, *op.cit*, hal 15.

<sup>48</sup>*ibid*, hal 15-16.

- b. bila perlu penyimpanan di gudang ekspediter;
- c. pengambilan barang-barang muatan dari tempat (pelabuhan) tujuan untuk diserahkan kepada penerima yang berhak atau kepada pengangkut selanjutnya.

Tugas tersebut di atas ini hanya dilakukan bila tegas-tegas telah ditetapkan dalam perjanjian ekspedisi yang bersangkutan.

#### **6. Pasal 86 dan 87 KUHD Adalah Peraturan Pelengkap**

Menurut Molengraaff, Polak dan Dorhout Mees, pasal 86 dan 87 KUHD adalah peraturan pelengkap, artinya penyimpangan dari ketentuan pasal 86 dan 87 KUHD diperbolehkan. Misalnya pasal 86 KUHD menetapkan bahwa tugas ekspediter hanya mencari pengangkut bagi pengirim yang mempergunakan jasanya. Bila seorang ekspediter yang tugasnya merangkap menjadi pengangkut, tidak sesuai dengan maksud Pasal 86 KUHD tersebut. Tetapi dalam praktek banyak juga seorang ekspediter yang merangkap menjadi pengangkut, tidak menimbulkan kesulitan-kesulitan hukum.<sup>49</sup>

#### **7. Batas Tanggung Jawab Ekspediter**

Menurut Pasal 87 KUHD, tanggung jawab ekspediter berhenti pada saat barang-barang dari pengirim itu telah diterima oleh pengangkut. Tetapi menurut Pasal 88 KUHD, kerugian-kerugian sesudah saat tersebut bila dapat dibuktikan bersumber

---

<sup>49</sup>ibid, hal 16.

pada kesalahan atau kelalaian ekspediter maka kerugian itu dapat dibebankan kepada ekspediter.

Kecuali itu, ekspediter juga harus bertanggung jawab atas ekspediter antara (*tussen expediteur*), yang jasanya dipergunakannya (Pasal 89 KUHD). Tanggung jawab ekspediter seperti ditentukan dalam Pasal 89 KUHD ini sifatnya lebih luas daripada tanggung jawab seorang pemegang kuasa menurut Pasal 1803 KUH Perdata yang berbunyi sebagai berikut : “Si pemegang kuasa bertanggung jawab untuk orang yang telah ditunjuk sebagai penggantinya dalam melaksanakan tugasnya, bila :

- a. Dia tidak diberikan kekuasaan untuk menunjuk orang lain sebagai penggantinya;
- b. Kekuasaan itu telah diberikan padanya tanpa penyebutan seorang tertentu, sedangkan orang yang dipilihnya untuk itu ternyata seorang yang tidak cakap atau tidak mampu.”

Perbedaan yang besar ialah pasal 89 KUHD tanpa syarat, sedangkan Pasal 1803 KUH Perdata dengan syarat<sup>50</sup>

## **8. Hak Gugat Ekspediter Terhadap Pengangkut**

Kalau seorang pengangkut melakukan perbuatan melawan hukum dan menurut Pasal 91 KUHD dia bertanggung jawab atas kerugian itu, maka hak apa yang dapat dipergunakan oleh ekspediter terhadap pengangkut yang bersangkutan. Kalau ekspediter menutup perjanjian pengangkutan atas nama pengirim, maka pengirim dapat langsung menuntut ganti rugi kepada pengangkut. Tetapi bila ekspediter

---

<sup>50</sup>ibid, hal 17.

menutup perjanjian pengangkutan atas namanya sendiri, maka hanya ekspediter yang berhak menuntut ganti kerugian dan bukan pengirim, maka orang dapat berkata : kerugian barang-barang tidak mengenainya, jadi, dia tidak mempunyai kepentingan terhadap tuntutan ganti rugi. Orang juga dapat berkata : pengirim tidak ada hubungan kontraktuil dengan pengangkut, jadi dia tidak bisa menuntut ganti rugi berdasar perjanjian pengangkutan, tetapi dapat menuntut berdasarkan perbuatan melawan hukum, pada mana ia harus dapat membuktikan sifat melawan hukumnya perbuatan pengangkut.<sup>51</sup>

## **E. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen**

### **1. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Berdasarkan Pasal 6 UUPK hak pelaku usaha adalah :

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

---

<sup>51</sup>ibid, hal 18.

- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain hak, yang diatur dalam UUPK adalah kewajiban pelaku usaha yaitu sesuai dengan pasal 7 UUPK antara lain:

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

## 2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Menurut John F. Kennedy, ada empat hak dasar konsumen yaitu :<sup>52</sup>

- a. The rights to safe product;
- b. The rights to be informed about products;
- c. The rights to definite choices in selecting products;
- d. The rights to be heard regarding consumer interest.

Dalam UUPK diatur tentang hak-hak konsumen sebagai berikut:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

---

<sup>52</sup>Gunawan Widjaja, Achmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hal 27.

- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain memperoleh hak-hak yang telah disebutkan diatas, konsumen juga memiliki kewajiban sesuai dengan Pasal 5 UU Perlindungan Konsumen yaitu:

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

## **F. Prinsip-prinsip Tanggung Jawab**

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum. Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut.<sup>53</sup>

### **1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan**

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum. Dalam KUH perdata, khususnya pasal 1365 sampai 1367 prinsip ini dipegang secara teguh.

---

<sup>53</sup>Sidharta, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen Indonesia*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2004, hal 72-80.

Prinsip ini menyatakan. Seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Yang dimaksud kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian 'hukum' tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.

## **2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab**

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of libillity principle*), sampai ia dapat membuktikan jika ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada si tergugat.

Dasar pemikiran dari teori ini adalah seseorang dianggap bersalah, sampai ia dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini bertentangan dengan asas hukum praduga tak bersalah, tetapi cukup relevan diterapkan di dalam hukum perlindungan konsumen.

## **3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab**

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian secara *common sense* dapat dibenarkan.

## **4. Prinsip tanggung jawab mutlak**

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut. Tanggung jawab secara mutlak ada di tangan pelaku usaha, karena konsumen tidak berada di posisi yang menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks, dan diasumsikan produsen lebih dapat mengantisipasi jika ada gugatan

atas kesalahannya, misalnya asuransi atau menambah komponen biaya tertentu pada produknya

#### 5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula pembatasan tanggung jawab di dalam perjanjian baku yang telah dibuatnya. Prinsip ini tidak boleh merugikan konsumen, tidak boleh dibuat secara sepihak, dan tidak boleh membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada undang-undang.



### BAB III

## METODE PENELITIAN

#### A. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan yuridis sosiologis yaitu menganalisis peristiwa-peristiwa yang terjadi di masyarakat dengan menggunakan ketentuan-ketentuan hukum untuk mengkaji masalah faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman, hilang atau rusaknya dokumen serta tanggung jawab perusahaan jasa ekspedisi terhadap kerugian konsumen pengguna jasa akibat keterlambatan pengiriman, hilang atau rusaknya dokumen.

#### B. Alasan Pemilihan Lokasi

Lokasi yang dipilih untuk melakukan penelitian adalah PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir cabang Hamid Rusdi Malang karena merupakan salah satu perusahaan jasa ekspedisi di Indonesia yang memiliki layanan pengiriman barang dan dokumen dengan tujuan ke dalam negeri maupun ke luar negeri.

#### C. Jenis dan Sumber Data

##### 1. Jenis Data

##### 1.1 Data Primer

Data primer pada penelitian ini meliputi data-data yang didapat langsung dari PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir cabang Hamid Rusdi Malang, konsumen

pengguna jasa PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir cabang Hamid Rusdi Malang, dan pihak yang terkait dengan penelitian, yaitu Sriwijaya Airlines Kantor Cabang Malang.

## 1.2 Data Sekunder

Data sekunder pada penelitian ini meliputi data atau informasi yang diperoleh dari studi pustaka yaitu dengan jalan mempelajari buku-buku, artikel, makalah, jurnal dan laporan penelitian mengenai hal-hal yang sesuai dengan permasalahan penelitian.

## 2. Sumber Data

### 2.1 Data primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung melalui penelitian pada lokasi penelitian yaitu di PT.TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Hamid Rusdi Malang.

### 2.2 Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini berupa KUHD khususnya pasal 86-90 tentang Ekspediter, KUH Perdata Buku ke III tentang Perikatan, dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang diperoleh di Pusat Dokumentasi Ilmu Hukum (PDIH) Fakultas Hukum Brawijaya, perpustakaan pusat Universitas Brawijaya, perpustakaan kota Malang, media cetak dan internet.

#### D. Teknik Pengumpulan Data

1. Data Primer diperoleh dengan teknik wawancara yang dilakukan secara bebas dengan menggunakan alat bantu sebuah alat rekam, *filed noted* dan sebuah pedoman wawancara.
2. Data Sekunder diperoleh dengan mempelajari dan mengkaji Undang-Undang dan buku-buku literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini.

#### E. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi yang akan diambil dalam penelitian ini adalah pengguna jasa PT.TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Hamid Rusdi Malang serta PT.TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Hamid Rusdi Malang sebagai perusahaan jasa ekspedisi yang pernah menerima keluhan dari pengguna jasa.

##### 2. Sampel

Penelitian ini mengambil sample secara *purposive sampling*, sample diambil dengan asumsi bahwa sample terpilih mempunyai kaitan yang erat dengan permasalahan yang dikaji. Pengambilan sample dilakukan terhadap responden:

- a. Koordinator area PT.TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Hamid Rusdi Malang. sebagai pihak perusahaan jasa ekspedisi.
- b. Konsumen-konsumen pengguna jasa PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Hamid Rusdi Malang (sebanyak 15 orang) yang mengalami

kerugian akibat keterlambatan pengiriman serta hilang atau rusaknya dokumen.

- c. Bagian Outgoing dan Warehouse Maskapai Penerbangan Sriwijaya Airlines Cabang Malang yang merupakan salah satu perusahaan pengangkutan yang digunakan oleh PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir cabang Hamid Rusdi Malang.

#### **F. Metode Analisis Data**

Data yang telah dikumpulkan akan dianalisa dengan metode deskriptif analisis, yaitu data yang telah diperoleh diuraikan, digambarkan serta dijelaskan selanjutnya dari data tersebut dianalisis dengan teori dan peraturan perundang-undangan yang terkait untuk membuat kesimpulan yang dapat menjelaskan permasalahan dalam penelitian.

#### **G. Defenisi Operasional Variabel**

- a. Tanggung Jawab yang dimaksud pada penelitian ini adalah tanggung jawab perdata. Tanggung Jawab Perdata adalah tanggung jawab secara penuh dari seseorang atau badan hukum terhadap semua perbuatannya atau semua yang menjadi kewajibannya dan di bawah pengawasannya.
- b. Dokumen adalah seluruh barang cetakan yang mempunyai berat lebih dari 0,0 kg sampai berat yang tidak terhitung yang memiliki cetakan atau tulisan. Dokumen yang dimaksud pada penelitian ini adalah dokumen khusus yaitu dokumen asli yang mempunyai nilai nominal yang relatif besar atau tinggi dan wajib

diasuransikan maupun yang tidak diasuransikan, yang ruang lingkup pengirimannya hanya dalam wilayah Indonesia atau pengiriman domestik saja.

Contoh : Ijazah, STTB, KTP, STNK, SIM, Ijazah, dan lain-lain

- c. Keterlambatan adalah waktu sampainya barang yang dikirim lebih lama dari waktu yang telah diperjanjikan sebelum pengiriman.
- d. Hilang adalah tidak diketahuinya letak atau posisi dokumen yang dikirim karena alasan apapun termasuk bencana alam atau keadaan terpaksa.
- e. Rusak adalah dokumen yang diterima di tempat tujuan tidak dapat dipergunakan sebagaimana mestinya oleh penerima, tidak dapat berfungsi secara maksimal atau kehilangan fungsinya.
- f. Perusahaan jasa ekspedisi adalah perusahaan yang mencarikan pengangkut dokumen di darat dan udara bagi pengirim, maupun mengadakan sendiri pengangkutan tersebut. Ekspediteur adalah pengusaha yang menjalankan perusahaan persekutuan badan hukum dalam bidang usaha ekspedisi barang.

## BAB IV

### **FAKTOR-FAKTOR YANG MENYEBABKAN TERJADINYA KETERLAMBATAN PENGIRIMAN, HILANG ATAU RUSAKNYA DOKUMEN DAN TANGGUNG JAWAB PT.TIKI JNE CABANG HAMID RUSDI MALANG SEBAGAI PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN PENGGUNA JASA AKIBAT KETERLAMBATAN PENGIRIMAN, HILANG ATAU RUSAKNYA DOKUMEN**

Sebelum membahas lebih lanjut tentang faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman, hilang atau rusaknya dokumen serta tanggung jawab perusahaan ekspedisi terhadap kerugian konsumen pengguna jasa akibat keterlambatan pengiriman, hilang atau rusaknya dokumen, akan diuraikan terlebih dahulu tentang gambaran umum lokasi penelitian untuk membantu mempermudah memahami pembahasan masalah dalam penelitian ini.

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Profil PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Hamid Rusdi Malang**

###### **1.1 Sejarah PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir<sup>54</sup>**

PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir atau JNE berdiri pada tahun 1990 dan memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan/impor kiriman barang atau dokumen serta pengantarannya dari luar negeri ke Indonesia.

Pada tahun 1991, JNE memperluas jaringan internasionalnya dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan-perusahaan kurir beberapa negara Asia (ACCA) yang bermarkas di Hong Kong yang kemudian memberi kesempatan

---

<sup>54</sup>PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir, 2003, *Sejarah PT.TIKI JNE*, <http://www.tikijne.co.id/sejarah.html> (15 September 2007)

kepada JNE untuk mengembangkan wilayah antaran sampai ke seluruh dunia.

Saat ini JNE yang didukung oleh lebih dari 1000 karyawan dan tidak kurang dari 500 gerai yang tersebar luas di Indonesia, melayani pengiriman cepat, penanganan kepabeanaan serta distribusi di Indonesia. Lewat situs yang efektif dan efisien, JNE juga memberi kemudahan akses atas informasi seputar layanan JNE. Kehandalan JNE juga telah dibuktikan dengan diraihnya berbagai bentuk penghargaan serta sertifikasi ISO 9001:2000 atas jasa layanan yang telah diberikan.

## **1.2 Profil dan Struktur Organisasi PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang**

### **Hamid Rusdi Malang**

#### **a. Letak dan Status**

PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Hamid Rusdi Malang terletak di Jalan Hamid Rusdi No. 131 Malang dengan No. Telepon atau Fax (0341) 344672. Gedung Kantor PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir cabang Hamid Rusdi Malang ini berstatus sewa.

#### **b. Keterangan Tentang Bangunan**

Kantor PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Hamid Rusdi Malang mempunyai luas bangunan sebesar  $\pm 150 \text{ m}^2$  ( seratus lima puluh meter persegi), dan terdiri dari 2 ( dua ) lantai, yang di dalamnya terdiri dari 6 ( enam ) ruangan dan di masing-masing ruangnya terdapat fasilitas berupa satu *line* telepon, serta satu unit komputer yang sudah terkoneksi dengan jaringan internet sebagai media komunikasi untuk memperlancar proses kerja. PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Hamid Rusdi Malang juga mempunyai ruangan yang berfungsi sebagai

gudang untuk meletakkan dan atau menyimpan barang-barang yang akan dikirimkan ataupun yang telah diterima sebelum didistribusikan ke tujuan masing-masing dengan bantuan PT TIKI JNE.

**c. Struktur Organisasi dan Jumlah Karyawan**

Jumlah karyawan di PT TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang adalah 19 orang dengan rincian 1 orang *Branch Supervisor*, 1 orang Koordinator Area, 1 orang Asisten Administrasi Operasional, 1 orang Asisten Administrasi *Customer Service*, 1 orang Administrasi *Logistic*, 1 orang Koordinator *Counter*, 3 orang *Customer Service*, 2 orang Bagian Keuangan, 1 *Office Boy*, dan 7 orang Kurir. Struktur organisasi PT TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang dapat dilihat pada bagan berikut ini:<sup>55</sup>



---

<sup>55</sup>Menurut Wawancara dengan Bpk.Windu sebagai Koordinator Area PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Malang, 05 September 2007



Keterangan Bagan:

1. *Branch Supervisor merupakan jabatan fungsional tertinggi pada PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang.*
2. *Koordinator area bertugas untuk mengatur dan mengawasi jalannya proses pengiriman barang dan dokumen pada PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang. Koordinator area dibantu oleh 3 asisten yaitu asisten administrasi customer service, administrasi logistik dan administrasi operasional. Koordinator area juga dibantu oleh koordinator counter yang bertugas mengatur dan mengawasi jalannya proses pengiriman barang pada salah satu counter PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang tertentu.*
3. *Asisten administrasi customer service membawahi customer service dan bagian keuangan. Bagian ini merupakan bagian yang berhubungan dengan pengaduan konsumen dan penyelesaian klaim konsumen.*
4. *Administrasi logistik bertugas untuk mengatur barang dan dokumen yang akan dikirim, mengatur pengemasan barang dan dokumen serta penyimpanan barang dan dokumen pada gudang PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang.*
5. *Asisten administrasi operasional membawahi langsung kurir-kurir PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang. Bagian ini merupakan bagian yang melaksanakan pengiriman barang dan dokumen di lapangan.*
6. *Customer service bertugas untuk memberikan informasi yang diperlukan oleh konsumen dan menerima serta mencatat keterangan mengenai barang dan dokumen yang akan dikirimkan oleh konsumen pengguna jasa PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang. Bagian Customer Service ini membawahi Office*

*boy yang bertugas sebagai pembantu unun untuk setiap bagian yang ada di kantor PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang.*

### **1.3 Layanan PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Hamid Rusdi Malang**

#### **a. Logistik & Distribusi**

PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang dapat melayani tepat dan cepat pengelolaan logistik dan pengantaran bagi banyak perusahaan terkemuka. Selain memiliki tim yang professional. PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang dapat melayani pelanggan dengan fleksibel sesuai kebutuhannya.

#### **b. Jasa Perpindahan, Angkutan Darat, dan Pergudangan**

PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang menyediakan jasa perpindahan dan pengepakan barang seluruh isi kantor, pabrik, galeri atau rumah memindahkannya ke lokasi baru serta membuka pengepakan. PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang mengadakan kunjungan untuk mendiskusikan pengemasan, pengepakan serta pengaturan transportasi angkutan yang tepat sampai ke tujuan

#### **c. Jasa Kurir ke Luar Negeri**

PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang memindahkan dokumen hingga paket besar ke berbagai tujuan di seluruh dunia dengan kecepatan dan kehandalan yang teruji. PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang juga melayani pengantaran khusus untuk kiriman peka waktu hingga tujuan akhir. Semua kiriman dimonitor setiap saat melalui program situs PT.TIKI JNE oleh para tim kami secara profesional.

**d. Jasa Kargo Laut dan Udara**

Kecepatan dan keamanan serta keakuratan kegiatan impor dan ekspor adalah jaminan PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang kepada pelanggan untuk keperluan jasa Kargo Laut dan Udara. Dengan jaringan luas dan strategis diberbagai negara, PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang memiliki sumber daya dan kemampuan menangani pengiriman kargo laut dan udara kemana saja setiap saat.

**e. Jasa Layanan Kepabeanan**

Antisipasi dan persiapan proses kepabeanan telah ditangani sepenuhnya untuk menghindari keterlambatan. Pengalaman telah menjadikan PT.TIKI JNE dipilih oleh berbagai institusi pemerintah dan non pemerintah untuk menangani distribusi dan kepabeanan untuk proyek-proyek mereka.

**f. Jasa Penjemputan di Bandara**

Bertujuan untuk menjamin kelancaran proses kedatangan, transit atau keberangkatan para pelanggan, PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang menyediakan jasa pendamping melalui proses imigrasi dan kepabeanan. Mengatur transportasi, penginapan serta reservasi tiket, membantu pelanggan menghindari keterlambatan dan antrian yang tidak perlu.

**g. Jasa Kurir Dalam Negeri dan Intra Kota**

Dengan keberadaan jaringan dalam negeri yang dapat diandalkan PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang menjamin kecepatan pengantaran keseluruhan wilayah di Indonesia. Beroperasi 24 jam sehari, 7 hari seminggu, PT.TIKI JNE

Cabang Hamid Rusdi Malang menawarkan waktu penjemputan dan transit yang cepat dan fleksibel kepada pelanggan.

## 2. Syarat - Syarat Standar Pengiriman

Dalam melakukan pengiriman dokumen, PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang memiliki syarat-syarat standar pengiriman yang sudah dibakukan oleh perusahaan tersebut. Syarat-syarat ini merupakan syarat umum yang berlaku bagi semua jenis layanan baik untuk pengiriman barang maupun dokumen. Adapun syarat-syarat standar pengiriman PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang adalah sebagai berikut:<sup>56</sup>

“Di saat pelanggan menyerahkan barang atau dokumen untuk dikirimkan atau ditransportasikan oleh PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang, para pelanggan dianggap telah menerima dan setuju dengan syarat-syarat dan kondisi yang menjadi syarat standart pengiriman (yang selanjutnya disebut dengan SPP) PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang:” Yaitu :

### a. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

JNE berarti termasuk seluruh agen JNE yang telah diangkat dan ditempatkan di lokasi-lokasi yang telah ditentukan berdasarkan perjanjian keagenan JNE.

### b. Ketentuan Tentang SPP

(1) Seluruh transaksi yang dilakukan JNE dilaksanakan berdasarkan syarat dan kondisi yang telah ditentukan dalam SPP ini.

---

<sup>56</sup>PT.TIKI Jalur Nugraha Ekakurir, 2007, *Syarat-Syarat Standar Pengiriman*, <http://www.tikijne.co.id/spp.htm> (22 Agustus 2007)

(2) SPP adalah syarat dasar yang mengikat dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari perjanjian antara JNE dengan para pelanggan baik perjanjian tertulis ataupun lainnya.

(3) JNE tidak dapat dibebani dengan perjanjian lain selain yang ditulis dalam SPP ini kecuali dengan perjanjian tertulis dan ditandatangani oleh pejabat JNE yang berwenang yang bertindak untuk dan atas nama JNE.

### c. Tata Cara Pengangkutan

(1) JNE bukan perusahaan angkutan umum dan hanya akan mengangkut dokumen atau barang yang sesuai syarat dan kondisi SPP ini. JNE berhak menolak untuk menerima atau mengangkut dokumen atau barang tertentu dari perorangan, ataupun perusahaan berdasarkan kebijakan JNE sendiri.

(2) JNE berhak mengangkut dokumen atau barang milik pelanggan melalui jalur dan prosedur dengan mempergunakan perusahaan pengangkutan dan dengan cara penanganan, pergudangan serta transportasi yang cocok dan baik menurut kebijakan JNE.

(3) Pembungkus dokumen atau barang pelanggan untuk pengangkutan merupakan tanggung jawab pelanggan termasuk penempatan dokumen atau barang ke dalam suatu wadah yang mungkin disediakan JNE.

(4) JNE tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan dokumen atau barang yang disebabkan ketidaksempurnaan pembungkusan oleh pelanggan.

- (5) Pelanggan bertanggung jawab untuk mencantumkan alamat lengkap tujuan kiriman, jenis atau daftar isi kiriman dokumen atau barang agar pengantaran dapat dilakukan dengan tepat.
- (6) JNE tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kehilangan, kerusakan dan biaya-biaya yang timbul akibat kelalaian dan kesalahan pelanggan memenuhi kewajiban-kewajiban tersebut di atas.

#### **d. Pemeriksaan Kiriman**

- (1) JNE berhak tetapi tidak berkewajiban memeriksa barang atau dokumen yang dikirim oleh pelanggannya untuk memastikan bahwa suatu kiriman dokumen atau barang adalah layak untuk diangkut ke negara tujuan sesuai dengan syarat prosedur operasional yang baku, proses Bea dan Cukai serta metode penanganan pengiriman JNE.
- (2) JNE dalam melaksanakan haknya tidak menjamin atau menyatakan bahwa seluruh kiriman adalah layak untuk pengangkutan dan pengantaran tanpa melanggar hukum disemua negara asal, tujuan atau yang dilalui kiriman tersebut.
- (3) JNE tidak bertanggung jawab terhadap kiriman yang isinya tidak sesuai dengan keterangan yang diberikan pelanggan kepada JNE.
- (4) JNE tidak bertanggung jawab atas denda, kehilangan atau kerusakan selama dokumen atau barang pelanggan berada dalam penahanan Bea dan Cukai atau pejabat berwenang lainnya. Pelanggan dengan ini membebaskan JNE dari keharusan bertanggung jawab atas denda atau kerugian tersebut.

**e. Larangan Kiriman**

- (1) JNE tidak menerima barang berbahaya yang mudah meledak atau terbakar, obat-obat terlarang, emas dan perak, uang logam, abu, *cyanide*, platinum dan batu atau metal berharga, barang curian, cek tunai, *money order*, atau *traveler's cek*, surat, peranko, barang antik, lukisan antik, binatang atau tanaman hidup.
- (2) Apabila pelanggan mengirimkan barang-barang tersebut tanpa sepengetahuan JNE, maka pelanggan membebaskan JNE terhadap seluruh klaim atau kerusakan, biaya yang mungkin timbul serta tuntutan dari pihak manapun.
- (3) JNE berhak untuk mengambil langkah-langkah yang dianggap perlu segera setelah JNE mengetahui adanya pelanggaran terhadap kondisi ini termasuk untuk menjalankan hak yang diatur dalam klausula pemeriksaan klaim ayat

**f. Jaminan Kepemilikan Kiriman**

- (1) Pelanggan dengan ini menjamin bahwa yang bersangkutan adalah pemilik yang sah dan berhak atas dokumen dan barang yang diserahkan untuk dikirimkan oleh JNE dan telah sepakat untuk mengikatkan diri dengan SPP ini, tidak hanya atas nama diri sendiri, melainkan juga selaku agen serta untuk dan alasan semua pihak yang berkepentingan atas dokumen dan barang tersebut.

- (2) Pelanggan dengan ini menyatakan membebaskan JNE dari tuntutan pihak manapun dan dari seluruh biaya kerusakan dan atau biaya lainnya apabila terjadi pelanggaran atas jaminan ini.

**g. Tarif**

- (1) JNE melakukan penagihan berdasarkan tarif yang telah diberitahukan kepada pelanggan dari waktu ke waktu untuk menyampaikan kiriman dokumen atau barang milik pelanggan, yang telah disetujui oleh JNE dengan masing-masing pelanggan.
- (2) Tarif yang ditentukan oleh JNE termasuk biaya airport tax (pajak airport) setempat, tetapi tidak termasuk Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Bea Masuk, Retribusi Import atau Deposit sehubungan dengan pengangkutan dokumen atau barang milik pelanggan.

**h. Ganti rugi**

- (1) JNE hanya bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami pelanggan akibat kerusakan atau kehilangan dari pengiriman dokumen atau barang oleh JNE sepanjang kerugian tersebut terjadi ketika barang atau dokumen yang masih berada dalam pengawasan JNE dengan catatan bahwa kerusakan tersebut semata-mata disebabkan karena kelalaian karyawan atau agen JNE.
- (2) JNE tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konsekuensi yang timbul akibat dari kejadian tersebut diatas, yaitu kerugian yang termasuk dan tanpa dibatasi atas kerugian komersial, keuangan atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau

pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal yang diluar kemampuan control JNE atau kerugian atas kerusakan akibat bencana alam atau *Force Majeure*.

- (3) Nilai pertanggung jawaban JNE sesuai syarat dan kondisi pada ayat (1) diatas adalah dalam bentuk ganti kerugian atas kerusakan atau kehilangan dokumen atau barang yang nilainya tidak melebihi 10 kali biaya kirim untk kiriman *domestic* Indonesia dan untuk tujuan internasional adalah US\$ 100 atau kesamaan perkiriman. Penentuan nilai pertanggung jawaban JNE ditetapkan dengan mempertimbangkan nilai dokumen atau barang penggantinya pada waktu dan tempat pengiriman tanpa menghubungkannya dengan nilai komersial dan kerugian konsekuensi seperti yang diatur dalam pasal (2).

#### **i. Tata Cara Klaim**

- (1) Setiap klaim dari pelanggan sehubungan dengan kewajiban dan tanggung jawab JNE harus disampaikan secara tertulis dan telah diterima oleh kantor JNE paling lambat 14 hari setelah tanggal dokumen atau barang tersebut seharusnya telah diterima di tujuan.
- (2) Klaim tidak akan dilayani sebelum seluruh tagihan dai JNE pada pelanggan tersebut diselesaikan. Jumlah klaim tidak dapat diperhitungkan dengan jumlah tagihan dari JNE.

#### **j. Lain-Lain**

JNE bukan perusahaan angkutan udara yang tunduk pada ketentuan Konferensi Warsawa 1929. JNE tidak bertindak selaku agen dari pelanggan

pada saat mengirimkan dokumen atau barang melalui perusahaan angkutan udara tertentu. Tanpa mengurangi hak-hak umum pelanggan, JNE memiliki hak untuk menuntut kompensasi dari perusahaan penerbangan atas kehilangan atau biaya yang timbul pada pelanggan tersebut.

## **B. Faktor-Faktor yang Menyebabkan Terjadinya Keterlambatan Pengiriman, Hilang Atau Rusaknya Dokumen**

Secara umum, keterlambatan pengiriman, hilang atau rusaknya dokumen pada pengiriman disebabkan karena 2 faktor yaitu:

### **1. Faktor Alam Serta Gangguan Keamanan Dan Ketertiban**

Faktor alam adalah gejala-gejala alam yang berada di luar kekuasaan manusia dan tidak dapat dicegah atau dihentikan oleh manusia seperti gempa bumi, banjir, badai, gunung meletus dan lain-lain. Sedangkan faktor gangguan keamanan dan ketertiban juga merupakan faktor yang datang dari luar tetapi bukan disebabkan oleh alam melainkan juga disebabkan oleh manusia seperti peperangan kerusuhan, pemberontakan, pembajakan armada pengangkut, pencurian, penahanan, penyitaan, dan karantina oleh pemerintah karena suatu sebab. Faktor alam serta gangguan keamanan dan ketertiban ini merupakan pembatasan langsung akan tanggung jawab ekspediter maupun pengangkut yang sering disebut juga keadaan memaksa atau *force majeure*.

Tanggung jawab pengangkut atas kerugian konsumen yang disebabkan oleh kehilangan atau kerusakan dokumen dibatasi oleh undang-undang. Dalam undang-undang ditentukan bahwa pengangkut bertanggung jawab terhadap segala kerugian

yang timbul akibat kesalahan / kelalaian mengangkut, sedangkan kerugian yang timbul karena keadaan memaksa, cacat pada dokumen itu sendiri, dan kesalahan / kelalaian pengirim sendiri, pihak pengangkut dibebaskan dari tanggung jawab membayar ganti kerugian.

Tanggung jawab ekspediter terhadap kerugian konsumen akibat keterlambatan, kehilangan atau kerusakan dokumen juga dibatasi oleh faktor alam serta gangguan keamanan dan ketertiban ini. Pembatasan tanggung jawab karena faktor alam serta gangguan keamanan dan ketertiban ini memang merupakan suatu hal yang wajar karena faktor ini merupakan faktor yang berasal dari luar yang tidak dapat diatur, diubah atau dihindari manusia.

## 2. Faktor Manusia

Faktor penyebab keterlambatan pengiriman, hilang atau rusaknya dokumen yang paling sering terjadi dalam proses pengiriman dokumen adalah faktor manusia. Faktor manusia ini sering juga disebut *human error*. Pihak ekspediter maupun pihak pengangkut pasti pernah melakukan kesalahan atau kelalaian yang menyebabkan hilang atau rusaknya dokumen yang akan dikirim.

Pihak PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang menyatakan bahwa faktor yang paling banyak menyebabkan kerugian konsumen akibat keterlambatan pengiriman serta hilang atau rusaknya dokumen adalah kesalahan atau kelalaian yang dilakukan pekerja PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang. Kesalahan atau kelalaian pekerja PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang mengakibatkan dokumen yang akan dikirim hilang, rusak atau terkirim ke tujuan yang salah. Adapun

kesalahan atau kelalaian pekerja PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang yang sering terjadi adalah sebagai berikut.<sup>57</sup>

a. *Kesalahan atau kelalaian dalam pengemasan dokumen.*

Sebelum diserahkan kepada pengangkut, dokumen konsumen yang akan dikirim oleh PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang harus dikemas terlebih dahulu. Pengemasan ini dimaksud untuk menghindari kerusakan dokumen. Pengemasan dokumen-dokumen yang akan dikirim dapat dibagi atas pengemasan dokumen umum dan pengemasan dokumen khusus.

Pengemasan dokumen umum dilakukan dengan cara memasukkan dokumen tersebut ke dalam sebuah *flyer* yaitu pembungkus transparan yang terbuat dari plastik dan anti air. Dokumen umum ini merupakan dokumen-dokumen yang tidak bernilai tinggi seperti surat korespondensi sehingga tidak perlu diberi segel. Pada pengemasan dokumen khusus yaitu dokumen yang memiliki nilai tinggi dan diasuransikan, dokumen harus dimasukkan dalam amplop berwarna cokelat terlebih dahulu, kemudian dimasukkan ke dalam plastik pembungkus (*flyer*). *Flyer* yang digunakan adalah plastik khusus tahan air dan tahan minyak kemudian diberi segel. Diatas dokumen dicantumkan nomor *airway bill* (identitas dokumen berupa sifat dokumen, nomor dokumen, alamat pengirim dan alamat penerima) yang sesuai dengan lembar pengiriman. Pada saat pengiriman, dokumen khusus ini ditempatkan bersama dokumen-dokumen khusus lainnya.<sup>58</sup>

---

<sup>57</sup>Menurut wawancara dengan Bpk.Windu sebagai Koordinator Area PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Hamid Rusdi Malang, 05 September 2007.

<sup>58</sup>Menurut wawancara dengan Alex Brigit sebagai Bagian Administrasi Logistik PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Hamid Rusdi Malang, 02 September 2007.

Berdasarkan data yang diperoleh di PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang, kesalahan atau kelalaian yang sering terjadi pada pengemasan dokumen adalah kurang hati-hati dalam melakukan pengemasan sehingga dokumen rusak seperti terkena air, keringat atau terbakar. Selain itu juga kesalahan atau kelalaian dalam melakukan pengemasan terhadap dokumen khusus dan dokumen umum. Kesalahan atau kelalaian ini pada umumnya menyebabkan dokumen rusak.

b. *Kesalahan atau kelalaian dalam pencantuman airway bill*

Pencantuman *airway bill* merupakan hal yang harus diperhatikan dengan teliti. Tetapi pada kenyataannya tetap saja pernah terjadi kesalahan atau kelalaian dalam mencantumkan *airway bill* ini sehingga dokumen terkirim ke alamat yang salah. PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang sendiri mengakui kesalahan atau kelalaian ini juga merupakan salah satu faktor penyebab keterlambatan pengiriman dokumen bahkan hilangnya dokumen. Penerima dokumen yang salah alamat kadang tidak mengembalikan dokumen tersebut atau kadang dengan sengaja tidak menyatakan bahwa ada kekeliruan dalam pengiriman. Apabila hal ini terjadi, akan sulit bagi PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang untuk mencari dokumen yang salah alamat tersebut mengingat PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang tiap harinya mengirimkan berbagai jenis dokumen dalam jumlah yang besar.

c. *Kesalahan atau kelalaian dalam penyampaian dokumen di kota tujuan.*

Kesalahan atau kelalaian dalam penyampaian dokumen di kota tujuan ini sering dilakukan oleh kurir PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang di kota tujuan. Dokumen-dokumen yang akan dikirim telah dibawa pengangkut sampai

ke cabang/agen atau sub cabang/agen PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang di kota kirim. Kemudian dokumen-dokumen tersebut dikirimkan ke alamat-alamat yang dituju oleh seorang kurir. Kesalahan atau kelalaian yang sering terjadi adalah kurir memberikan dokumen melebihi jumlah dokumen yang seharusnya diterima oleh penerima.<sup>59</sup> Sebagai contoh, apabila seorang penerima seharusnya hanya menerima 1 dokumen saja, tetapi kurir PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang memberikan 2 dokumen dimana 1 dokumen lainnya sebenarnya harus diterima oleh penerima lain. Hal ini terjadi karena terkadang satu dokumen menempel pada dokumen yang lain sehingga secara tidak sengaja juga ikut terbawa ke tangan penerima yang salah.

Kesalahan atau kelalaian ini sering kali menyebabkan keterlambatan pengiriman dan hilangnya dokumen. Sama halnya pada kesalahan atau kelalaian pencantuman *airway bill*, pada kesalahan atau kelalaian pengiriman dokumen di kota tujuan ini apabila dokumen jatuh ke tangan penerima yang salah maka itikad baik dari penerima yang salah menjadi hal yang penting untuk kembalinya dokumen tersebut ke pihak PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang . Apabila penerima yang salah tersebut tidak memiliki itikad baik untuk mengembalikan dokumen maka akan sulit bagi PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang untuk mencari keberadaan dokumen tersebut. Tetapi dalam hal ini PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang akan berusaha mencari kembali dokumen tersebut dan menyampaikannya ke penerima yang benar.

---

<sup>59</sup>Menurut wawancara dengan Kusnanto sebagai Kurir PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Hamid Rusdi Malang, 02 September 2007.

Sementara itu, faktor-faktor *human eror* dari pihak pengangkut yang menyebabkan keterlambatan pengiriman serta rusak atau hilangnya dokumen hampir sama dengan *human eror* yang dilakukan ekspediter. Beberapa faktor *human eror* yang sering terjadi pada perusahaan penerbangan Sriwijaya Airlines adalah sebagai berikut:<sup>60</sup>

a. *Kesalahan atau Kelalaian dalam memperlakukan dokumen di gudang pengangkut.*

Salah satu penyebab kerusakan dokumen adalah kesalahan atau kelalaian dalam memperlakukan dokumen pada saat berada di gudang pengangkut. Sama halnya seperti kesalahan atau kelalaian ekspediter, dokumen-dokumen yang akan dikirim mungkin terlipat atau sobek karena terkena gesekan dan tumpukan, atau bahkan terinjak-injak sehingga menyebabkan rusaknya dokumen.<sup>61</sup>

b. *Kesalahan atau kelalaian dalam memasukkan dokumen ke bagasi pesawat dan membongkar dokumen dari bagasi pesawat.*

Kesalahan atau kelalaian dalam memasukkan dokumen ke bagasi pesawat dan membongkar dokumen dari bagasi pesawat juga sering terjadi. Kesalahan atau kelalaian ini seperti salah dalam mengatur penyusunan dokumen dan barang sehingga dokumen terjepit atau tertimpa barang-barang berat yang menyebabkan dokumen rusak atau dokumen yang akan dikirim terjatuh sehingga tidak sampai pada waktu yang ditentukan.

---

<sup>60</sup>Menurut wawancara dengan Bpk.Didik sebagai Kepala Bagian Ourgoing Sriwijaya Airlines Cabang Malang, 07 Setember 2007.

<sup>61</sup>Menurut wawancara dengan Bpk.Firhan sebagai Kepala Bagian Warehouse Sriwijaya Airlines Cabang Malang, 07 September 2007.

c. *Keterlambatan waktu keberangkatan*

Waktu keberangkatan armada pengangkut, baik mengenai pengangkutan muatan barang dan dokumen maupun mengenai pengangkutan penumpang, yang telah dijadwalkan sering tidak terlaksana. Hal ini disebabkan karena keterlambatan proses pengecekan mesin, keterlambatan memasukkan barang dan dokumen ke bagasi pesawat, bahkan keterlambatan keberangkatan pesawat yang disebabkan oleh maskapai penerbangan lain. Keterlambatan waktu keberangkatan apalagi pengunduran waktu keberangkatan yang cukup lama menyebabkan terlambatnya dokumen ke tempat tujuan.

Selain itu, faktor tidak disiplin muatan juga sering menjadi penyebab keterlambatan pengiriman serta hilang atau rusaknya dokumen. Walaupun pihak perusahaan penerbangan Sriwijaya Airlines menyatakan bahwa kasus tidak disiplin muatan ini belum pernah terjadi pada setiap keberangkatan armada mereka, tetapi faktor tidak disiplin muatan ini sering terjadi pada berbagai perusahaan penerbangan di Indonesia. Setiap alat angkut telah ditetapkan kapasitas maksimumnya, baik pada pengangkutan muatan barang dan dokumen maupun pada pengangkutan penumpang. Ketentuan ini sering dilanggar oleh pihak pengangkut yang tidak disiplin. Jumlah muatan barang atau penumpang yang dimuat ke dalam alat pengangkutan sering melebihi kapasitas maksimum yang ditetapkan menurut peraturan yang berlaku.

Dalam perhitungan ekonomis, muatan yang melebihi kapasitas itu menguntungkan pengangkut karena memperoleh pembayaran biaya pengangkutan lebih banyak. Tetapi dilihat dari sisi penumpang dan juga barang dan dokumen, muatan yang melebihi kapasitas itu besar kemungkinan menimbulkan kecelakaan

yang merugikan pihak-pihak. Bagi penumpang dapat menimbulkan kecelakaan atau kematian, bagi pengirim dapat menimbulkan kerugian karena pengangkutan yang tidak selamat, bagi pengangkut dapat menimbulkan kerugian rusaknya atau musnahnya alat pengangkutnya itu, bagi negara rusaknya fasilitas jalan darat, jembatan, dan kerugian modal yang ditanam pada perusahaan pengangkutan BUMN, perum asuransi, dan kerugian yang lain.

Pembagian jumlah faktor penyebab keterlambatan pengiriman, hilang atau rusaknya dokumen baik yang disebabkan oleh faktor alam maupun faktor manusia dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut ini:

**Tabel 4.1**  
**Pembagian Jumlah Faktor Penyebab Keterlambatan Pengiriman, Hilang Atau Rusaknya Dokumen**

No	Variabel	Jenis Faktor Penyebab	Jumlah
1.	Faktor Alam dan Gangguan Keamanan	Kebakaran	25 kasus
		Banjir	32 kasus
		Gempa Bumi	5 kasus
		Kerusuhan dan Kecelakaan	17 kasus
2.	Faktor Manusia	Pengemasan Dokumen	209 kasus
		Pencantuman Airway Bill	108 kasus
		Penyampaian Dokumen di Kota Tujuan	63 kasus
		Merawat dokumen di gudang	54 kasus
		Membongkar Bagasi Angkutan	42 kasus
		Keterlambatan Waktu Keberangkatan	52 kasus
<b>TOTAL</b>			<b>607 kasus</b>

Sumber : *Data Primer diolah, Desember 2007*

### C. Tanggung Jawab PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang Terhadap Kerugian Konsumen Pengguna Jasa Akibat Keterlambatan Pengiriman, Hilang Atau Rusaknya Dokumen

Pada umumnya PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang memberikan layanan pengiriman dalam 2 jenis layanan yaitu *regular service* dan *special service*. *Regular service* merupakan layanan pengiriman dokumen biasa yang jangka waktu pengirimannya tergantung dari jauh dekatnya kota tujuan, sedangkan *special service* merupakan layanan pengiriman dokumen dengan waktu tempuh yang sangat singkat. Layanan ini digunakan untuk konsumen yang ingin dokumen yang dikirimkan sampai di kota tujuan dalam waktu yang singkat.

Untuk pengiriman domestik atau dalam negeri, layanan *special service* terbagi atas layanan *same day delivery* dan layanan “Yakin Esok Sampai (YES)”. Layanan *same day delivery* merupakan layanan pengiriman dokumen yang akan sampai di kota tujuan pada hari yang sama dengan hari pengiriman dokumen. Dalam pelaksanaan layanan *same day delivery* ini, PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang mencari jasa pengangkutan udara untuk mengirimkan dokumen konsumen. Pada layanan “Yakin Esok Sampai (YES)”, dokumen yang dikirimkan oleh konsumen dipastikan akan sampai pada esok hari. Dalam pelaksanaan layanan “Yakin Esok Sampai (YES)” ini, PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang biasanya juga mencari jasa pengangkutan udara untuk kota tujuan yang jauh, sedangkan untuk kota tujuan yang masih dalam satu pulau, PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang mencari jasa pengangkutan darat.

Berdasarkan data yang diperoleh dari PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang, banyaknya pengiriman dokumen yang dilakukan oleh perusahaan jasa ekspedisi tersebut pada bulan Januari-Oktober tahun 2007 mencapai kurang lebih 40 sampai 50 pengiriman dokumen setiap harinya dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 4.2.**  
**Banyaknya Pengiriman Dokumen oleh PT.TIKI JNE**  
**Cabang Hamid Rusdi Malang, Januari 2007-Oktober 2007**

No	Bulan	Banyaknya Pengiriman Dokumen
1.	Januari	1235 pengiriman
2.	Februari	1117 pengiriman
3.	Maret	1104 pengiriman
4.	April	1027 pengiriman
5.	Mei	1301 pengiriman
6.	Juni	1228 pengiriman
7.	Juli	1129 pengiriman
8.	Agustus	1195 pengiriman
9.	September	1291 pengiriman
10	Oktober	1286 pengiriman

Sumber : *Data Primer diolah, November 2007*

Berdasarkan tabel di atas maka terlihat jumlah pengiriman dokumen yang dilakukan oleh PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang selama bulan Januari 2007-Oktober 2007 adalah berkisar antara 1027-1301 pengiriman setiap bulannya. Dokumen-dokumen yang dikirimkan melalui PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang setiap harinya tidak semua sampai tepat pada waktu yang ditentukan bahkan terdapat beberapa kasus kehilangan dan kerusakan dokumen sehingga PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang juga sering menerima pengaduan dari konsumen.

Setiap harinya kurang lebih 2 sampai 3 pengaduan dari konsumen yang harus diselesaikan oleh PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang. Pengaduan tersebut merupakan laporan atas keterlambatan pengiriman dokumen, rusaknya dokumen dan hilangnya dokumen dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 4.3.**  
**Banyaknya Pengaduan Konsumen PT.TIKI JNE**  
**Cabang Hamid Rusdi Malang, Januari 2007-Oktober 2007**

No	Bulan	Banyaknya pengaduan konsumen
1.	Januari	62 pengaduan
2.	Pebruari	53 pengaduan
3.	Maret	56 pengaduan
4.	April	48 pengaduan
5.	Mei	74 pengaduan
6.	Juni	59 pengaduan
7.	Juli	62 pengaduan
8.	Agustus	67 pengaduan
9.	September	55 pengaduan
10.	Oktober	71 pengaduan
<b>Jumlah</b>		<b>607 pengaduan</b>

Sumber : *Data Primer diolah, November 2007*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat 607 pengaduan konsumen selama bulan Januari 2007-Oktober 2007. Sebagian besar pengaduan konsumen PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang ini merupakan pengaduan atas keterlambatan pengiriman dokumen, dan hanya beberapa diantaranya merupakan pengaduan atas kehilangan dokumen dan kerusakan dokumen.

Sejumlah 607 pengaduan konsumen tersebut adalah 602 pengaduan konsumen dengan alasan keterlambatan pengiriman dokumen, 3 pengaduan konsumen dengan alasan rusaknya dokumen dan 2 pengaduan konsumen dengan alasan karena hilangnya dokumen pada saat proses pengiriman. Secara rinci, pengaduan konsumen PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.4.**  
**Jenis Pengaduan Konsumen PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang**  
**Januari 2007-Oktober 2007**

No	Bulan	Keterlambatan	Kerusakan	Kehilangan
1.	Januari	62 pengaduan	-	-
2.	Pebruari	53 pengaduan	-	-
3.	Maret	55 pengaduan	1 pengaduan	-
4.	April	48 pengaduan	-	-
5.	Mei	73 pengaduan	-	1 pengaduan
6.	Juni	58 pengaduan	1 pengaduan	-
7.	Juli	62 pengaduan	-	-
8.	Agustus	67 pengaduan	-	-
9.	September	54 pengaduan	-	1 pengaduan
10.	Oktober	70 pengaduan	1 pengaduan	-
<b>Jumlah</b>		<b>602 pengaduan</b>	<b>3 pengaduan</b>	<b>2 pengaduan</b>
<b>Jumlah Total</b>		<b>607 pengaduan</b>		

Sumber : *Data Primer diolah, November 2007*

Berdasarkan data pada tabel diatas terlihat sebanyak 602 pengaduan konsumen merupakan pengaduan atas keterlambatan pengiriman dokumen. Kasus-kasus keterlambatan ini terbagi atas keterlambatan dengan menggunakan layanan reguler maupun layanan khusus. Pengaduan konsumen atas kerusakan dokumen hanya sejumlah 3 pengaduan, dimana 2 kasus kerusakan dokumen menggunakan

layanan reguler dengan asuransi dan 1 kasus kerusakan menggunakan layanan khusus dengan asuransi. Sedangkan pada kasus kehilangan dokumen pada PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang hanya sejumlah 2 kasus dimana keseluruhan kasus kehilangan dokumen tersebut menggunakan layanan reguler dengan asuransi. Pembagian penggunaan layanan pada kasus keterlambatan, kehilangan dan kerusakan dokumen pada PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.5.**  
**Jenis Layanan yang digunakan Konsumen PT.TIKI JNE**  
**Cabang Hamid Rusdi Malang, Januari 2007-Oktober 2007**

No	Jenis layanan	Keterlambatan	Kerusakan	Kehilangan
1.	Reguler Biasa	296 kasus	-	-
2.	Reguler Berasuransi	186 kasus	2 kasus	-
3.	Khusus/Special Berasuransi	120 kasus	1 kasus	2 kasus
<b>Jumlah</b>		<b>602 kasus</b>	<b>3 kasus</b>	<b>2 kasus</b>
<b>Jumlah Total</b>		<b>607 kasus</b>		

Sumber : *Data Primer diolah, November 2007*

Kasus keterlambatan pengiriman dokumen pada PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang sangat banyak sehingga perusahaan ekspedisi ini tidak memiliki data yang lengkap tentang identitas pengirim dokumen. PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang hanya menyimpan identitas pengguna jasa yang mengalami kerugian berupa kerusakan dan kehilangan dokumen saja.

Pembahasan lebih lanjut akan dibagi menjadi beberapa sub bahasan yaitu tanggung jawab PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang terhadap kerugian

konsumen akibat keterlambatan pengiriman dokumen, serta tanggung jawab PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi terhadap kerugian konsumen akibat hilang atau rusaknya dokumen, dan pembagian tanggung jawab PT.TIKI JNE Pusat, Cabang Utama PT.TIKI JNE, Sub Cabang PT.TIKI JNE dan pengangkut terhadap kerugian konsumen akibat keterlambatan pengiriman serta hilang atau rusaknya dokumen.

## **1. Tanggung Jawab PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Keterlambatan Pengiriman Dokumen.**

### **1.1 Keterlambatan Pengiriman Dokumen Untuk Layanan Reguler (*Regular Service*)**

Pengiriman dokumen dengan layanan reguler dinyatakan terlambat apabila dokumen yang dikirimkan belum sampai ke tempat tujuan setelah lewat dari estimasi waktu atau perkiraan waktu yang telah ditentukan oleh PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang. Untuk pengiriman dengan layanan reguler ini estimasi waktu yang diperlukan untuk sampainya dokumen tergantung dari jarak kota tujuan. Semakin jauh kota tujuan, maka estimasi waktunya akan semakin panjang. Untuk pengiriman di wilayah Indonesia, estimasi waktu yang paling lama adalah 6 hari. Apabila dokumen yang dikirim belum sampai dalam waktu 6 hari setelah pengiriman maka dapat dikatakan telah terjadi keterlambatan pengiriman.

PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang memiliki 2 jenis layanan reguler yaitu layanan reguler biasa tanpa asuransi dan layanan reguler dengan asuransi. Untuk keterlambatan pengiriman dokumen yang menggunakan layanan reguler biasa tanpa asuransi maupun layanan reguler dengan asuransi, PT.TIKI JNE Cabang Hamid

Rusdi Malang tidak memberikan ganti kerugian apapun karena menurut perusahaan ekspedisi ini, pada layanan reguler, mereka tidak menjanjikan dokumen sampai pada jangka waktu tertentu. Jangka waktu sampainya dokumen tergantung kondisi dan faktor-faktor yang mempengaruhi pengiriman di lapangan, jadi apabila terjadi keterlambatan, maka PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang tidak akan memberikan ganti kerugian apapun.<sup>62</sup>

Menurut Pasal 87 KUHD, tanggung jawab ekspediteur berhenti pada saat barang-barang dari pengirim itu telah diterima oleh pengangkut. Tetapi menurut Pasal 88 KUHD, kerugian-kerugian sesudah saat tersebut bila dapat dibuktikan bersumber pada kesalahan atau kelalaian ekspediteur maka kerugian itu dapat dibebankan kepada ekspediteur. Apabila terjadi keterlambatan pengiriman dokumen yang dapat dibuktikan akibat kesalahan dan kelalaian PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang seperti dokumen yang akan dikirim tertinggal di gudang ekspediteur atau dokumen yang akan dikirim terjatuh sehingga tidak masuk ke angkutan, maka PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang tersebut harus bertanggung jawab. Prinsip tanggung jawab ini disebut prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*)

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum. Dalam KUH perdata, khususnya pasal 1365 sampai 1367 prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Yang dimaksud kesalahan adalah unsur

---

<sup>62</sup>Menurut wawancara dengan Bpk. Windu sebagai Koordinator Area PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Hamid Rusdi Malang. 05 September 2007.

yang bertentangan dengan hukum. Pengertian ‘hukum’ tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.<sup>63</sup>

Ketentuan penggantian kerugian konsumen atas keterlambatan pengiriman, kehilangan maupun kerusakan dokumen pada PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang sebenarnya sudah diatur dan dibakukan terlebih dahulu. Hal ini memang banyak digunakan pelaku usaha untuk memberi kemudahan dan kepraktisan dalam hal administratif. Tetapi sering kali perjanjian baku yang dibuat oleh pelaku usaha ini menempatkan konsumen dalam posisi yang lemah bahkan merugikan pihak konsumen. Perjanjian baku sendiri merupakan perjanjian yang sah secara hukum walaupun perjanjian ini cenderung hanya menampung keinginan salah satu pihak saja. Tetapi pihak lainnya memiliki kebebasan untuk menerima atau menolak perjanjian ini atau yang sering disebut dengan istilah “*take it or leave it*”. Walaupun bersifat “*take it or leave it*”, perjanjian baku ini dipakai oleh hampir semua pelaku usaha dewasa ini, sehingga konsumen tidak memiliki pilihan dan berada di posisi yang mau tidak mau harus menerima.

Dalam masalah keterlambatan pengiriman untuk layanan reguler ini, PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang membebaskan dirinya dari tanggung jawab apapun walaupun hal tersebut merupakan kelalaian atau kesalahan dari PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang tersebut. Dalam hukum perjanjian hal ini disebut klausula eksonerasi yaitu suatu klausula dalam suatu perjanjian yang membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak yang secara normal seharusnya

---

<sup>63</sup> Sidharta, *op.cit*, hal 72-80.

menjadi tanggung jawab pihak tersebut.<sup>64</sup> Klausula eksonerasi tidak boleh digunakan oleh pelaku usaha untuk menghindari tanggung jawabnya terhadap kerugian konsumen. Klausula eksonerasi ini tidak dapat dipergunakan oleh PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang dalam menghindari tanggung jawab atas kerugian konsumen akibat keterlambatan pengiriman dalam layanan reguler ini, karena Pasal 88 KUHD telah mengatur apabila penyebab keterlambatan pengiriman itu adalah akibat kelalaian atau kesalahan PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang sendiri, maka PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang harus memberikan ganti kerugian kepada konsumen.

Selain itu, Pasal 7 huruf f UU Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Dari uraian diatas jelas bahwa secara hukum seharusnya PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang memberikan ganti kerugian bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat keterlambatan pengiriman walaupun untuk layanan reguler, sejauh dapat dibuktikan bahwa keterlambatan pengiriman tersebut disebabkan oleh kelalaian dan kesalahan pihak PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang sendiri.

## **1.2 Keterlambatan Pengiriman Dokumen Untuk Layanan Khusus (*Special Service*)**

Pengiriman dokumen dengan layanan khusus dinyatakan terlambat apabila dokumen yang dikirimkan belum sampai ke tempat tujuan setelah lewat dari estimasi

---

<sup>64</sup>Munir Fuady, *op.cit*, hal 87.

waktu atau perkiraan waktu yang telah ditentukan oleh PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang. Untuk pengiriman dengan layanan khusus ini estimasi waktu yang diperlukan untuk sampainya dokumen adalah 1 hari untuk produk “Yakin Esok Sampai” dan di hari yang sama atau 0 hari untuk produk “*Same Day Delivery*”. Apabila dokumen yang dikirim belum sampai setelah lewat estimasi waktu atau perkiraan waktu diatas maka dapat dikatakan telah terjadi keterlambatan pengiriman.<sup>65</sup>

Ganti kerugian atas keterlambatan pengiriman dokumen yang menggunakan layanan khusus dapat dibagi menjadi 2 bagian yaitu ganti kerugian atas keterlambatan pengiriman dokumen yang diasuransikan dan ganti kerugian atas keterlambatan pengiriman dokumen yang tidak diasuransikan. Untuk ganti kerugian atas keterlambatan pengiriman dokumen dengan layanan khusus yang tidak diasuransikan maupun keterlambatan pengiriman dokumen dengan layanan khusus yang telah diasuransikan, PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang hanya memberikan ganti kerugian hanya sebesar ongkos kirim yang telah dikeluarkan konsumen atau dengan kata lain ongkos kirim yang telah dikeluarkan konsumen dikembalikan kepada konsumen yang bersangkutan.<sup>66</sup>

Jumlah ganti kerugian ini sangat kecil apabila dibandingkan dengan nilai dokumen khususnya apabila dokumen yang akan dikirim memiliki nilai yang tinggi. Untuk kasus kerugian konsumen yang diakibatkan keterlambatan pengiriman dalam

---

<sup>65</sup>Menurut wawancara dengan Bpk. Windu sebagai Koordinator Area PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Hamid Rusdi Malang. 05 September 2007.

<sup>66</sup>Menurut wawancara dengan Bpk. Windu sebagai Koordinator Area PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Hamid Rusdi Malang. 05 September 2007.

layanan khusus ini, PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang sudah memberikan ganti kerugian walaupun jumlahnya tidak besar.

Besarnya ganti kerugian yang diberikan oleh PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang ini tidak menjadi masalah secara hukum, karena besarnya ganti kerugian yang diterima konsumen tergantung dari kesepakatan yang telah dibuat sebelumnya.

Dalam beberapa kasus, konsumen mengirimkan dokumen yang sangat penting dan memiliki tempo waktu tertentu seperti surat perjanjian yang harus ditandatangani pada tanggal tertentu. Apabila surat perjanjian tersebut tidak ditandatangani tepat waktu, maka konsumen yang bersangkutan akan mengalami kerugian yang cukup besar. Untuk pengiriman dokumen seperti ini, PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang pada umumnya menyarankan untuk menggunakan *special service* seperti layanan “Yakin Esok Sampai” atau “*Same Day Delivery*” agar dokumen tersebut sampai lebih cepat. Tetapi apabila terjadi keterlambatan pengiriman dengan layanan khusus ini, ganti kerugian yang diberikan sama besarnya dengan ganti kerugian dokumen lain yang menggunakan layanan khusus yaitu sebesar ongkos kirim. Konsumen yang akan mengirimkan dokumen yang sangat penting sekalipun tunduk pada ketentuan yang sama dalam setiap pengiriman dokumen.

PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang juga pernah melayani pengiriman surat berharga seperti cek dan bilyet giro. Sebenarnya hal ini dilarang oleh Dirjen Pos dan Telekomunikasi, tetapi pada kenyataannya tetap saja ada konsumen yang menggunakan jasa PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang untuk pengiriman dokumen-dokumen tersebut. Untuk pengiriman dokumen yang sangat penting dan

bernilai tinggi seperti ini, PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang memberikan pilihan-pilihan layanan kepada konsumennya yaitu dengan menggunakan layanan khusus seperti yang telah diuraikan sebelumnya atau dengan memberikan jasa *hand carry* yaitu dokumen tersebut dikirim langsung ke tempat tujuan dengan dibawa langsung oleh seorang kurir khusus.

Pengiriman dokumen seperti surat berharga ini juga akan ditolak oleh pihak asuransi apabila akan diasuransikan sehingga apabila terjadi keterlambatan, PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang memberikan ganti kerugian yang besarnya sama seperti ganti kerugian pada layanan khusus untuk dokumen tanpa asuransi yaitu sebesar biaya kirim saja. Besar kecilnya ganti kerugian yang diberikan ekspediter dalam hal keterlambatan pengiriman dokumen tidak diatur dan tidak dipermasalahkan dalam hukum. Hal ini tergantung dari kesepakatan para pihak. Apabila kedua belah pihak sepakat dengan besarnya ganti kerugian walaupun pelaku usaha menggunakan perjanjian baku, maka ganti kerugian tersebut adalah sah dan dalam hal ini ekspediter telah menjalankan tanggung jawabnya terhadap konsumen.

## **2. Tanggung Jawab PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Kehilangan atau Kerusakan Dokumen.**

### **2.1 Kehilangan atau Kerusakan Dokumen Untuk Layanan Reguler (*Reguler Service*)**

Seperti yang telah diuraikan diatas, layanan reguler PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang terdiri dari layanan reguler dengan asuransi dan layanan reguler

tanpa asuransi. Suatu dokumen dinyatakan hilang dapat dilihat dari 3 hal yaitu:<sup>67</sup>

- a. apabila dokumen tersebut telah diangkut sampai pada kota tujuan, kemudian diberikan kepada kurir di kota tujuan untuk disampaikan ke alamat yang dituju, tetapi dalam pengiriman tersebut ternyata dokumen tidak dapat ditemukan.
- b. apabila dalam manifest (laporan pengiriman), dokumen yang dimaksud ada tetapi di lapangan ternyata tidak ditemukan, dalam waktu 7 x 24 jam (1 minggu) dokumen tersebut juga tidak ditemukan maka dokumen tersebut dinyatakan hilang.
- c. apabila dokumen tidak ditemukan di bandara pada saat akan dikirim, maka dalam waktu 2 x 24 jam, dokumen tersebut dinyatakan hilang.

Sedangkan dokumen dinyatakan rusak apabila dokumen yang diterima di tempat tujuan tidak dapat dipergunakan sebagaimana mestinya oleh penerima, tidak dapat berfungsi secara maksimal atau kehilangan fungsinya.

Ganti kerugian yang diberikan PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang apabila terjadi kehilangan dan kerusakan dokumen pada layanan reguler yang tidak berasuransi adalah berupa uang ganti rugi sebesar maksimal 10 x biaya kirim dari biaya pengiriman dokumen tersebut. Apabila konsumen merasa tidak puas dengan besarnya ganti kerugian tersebut, konsumen dapat bernegosiasi dengan PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang untuk menentukan besarnya ganti kerugian yang didasari pada kewajiban nilai dokumen yang hilang atau rusak tersebut.

---

<sup>67</sup>Menurut wawancara dengan Bpk. Windu sebagai Koordinator Area PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Malang. 05 September 2007.

Perjanjian ekspedisi adalah perjanjian timbal balik antara ekspediter dengan pengirim, dimana ekspediter mengikatkan diri untuk mencarikan pengangkut yang baik bagi pengirim, sedangkan si pengirim mengikatkan diri untuk membayar provisi kepada ekspediter. Perjanjian ekspedisi ini mempunyai sifat hukum rangkap, yaitu pelayanan berkala dan pemberian kuasa.<sup>68</sup>

Ekspediter dalam perjanjian ekspedisi, dibebani tugas antara lain:

- a. pengambilan dan penerimaan barang-barang dari rumah ke gudang pengirim / ekspediter;
- b. menyimpan dalam gudang ekspediter dengan menjaga barang sebaik-baiknya hingga barang tersebut sampai pada tangan pengangkut;
- c. mengambil barang kiriman di terminal dari pengangkut dan menyerahkan kepada penerima / pemilik sesuai dengan alamat yang dikehendaki dalam surat angkutan.

Pasal 87 KUHD menetapkan tanggung jawab ekspediter terhadap barang-barang yang telah diserahkan pengirim kepadanya untuk:

- a. menyelenggarakan pengiriman selekas-lekasnya dengan rapi pada barang-barang yang telah diterimanya dari pengirim;
- b. mengindahkan segala upaya untuk menjamin keselamatan barang-barang tersebut.

Ekspediter dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya tersebut akan menghadapi berbagai risiko yang bisa membahayakan keselamatan dokumen-dokumen yang akan dikirim. Oleh karena itu, ekspediter melakukan perjanjian dengan perusahaan asuransi untuk mengalihkan risiko-risiko yang dapat

---

<sup>68</sup>Abdulkadir Muhamad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, 1998, *op. cit.*, hal 13.

membahayakan keselamatan dokumen-dokumen tersebut. Khususnya untuk dokumen-dokumen yang memiliki nilai tinggi. Perjanjian ini dibuat untuk kepentingan konsumen ekspediter.

Dokumen-dokumen yang bernilai tinggi (*high value*) harus diasuransikan untuk menghindari risiko kerusakan atau kehilangan yang mungkin terjadi. Untuk asuransi dokumen Biaya premi asuransi secara otomatis akan menjadi beban pengguna jasa. Besarnya biaya premi asuransi adalah:

$$\underline{0,2\% \times \text{Harga Dokumen} + \text{Biaya Administrasi Rp.5.000/kiriman}}$$

Dalam mengasuransikan dokumen konsumen, PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang bekerjasama dengan Asuransi Ramayana Jakarta.<sup>69</sup>

Pada saat konsumen menggunakan jasa PT.TIKI JNE sebagai ekspediter untuk mencarikan pengangkut, maka konsumen diharuskan mengisi 2 formulir yaitu formulir pengiriman dokumen dan formulir asuransi. Dengan adanya formulir asuransi ini maka konsumen pengirim dokumen menjadi bertanggung dan perusahaan asuransi Ramayana menjadi penanggung.

Ganti kerugian yang diberikan PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang apabila terjadi kehilangan dan kerusakan dokumen pada layanan reguler yang berasuransi adalah dokumen yang hilang atau rusak tersebut akan diganti dengan dokumen baru yang mempunyai fungsi yang sama. PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang akan melaksanakan setiap pengurusan dan hal-hal yang diperlukan untuk pengurusan dokumen baru tersebut. Biaya pengurusan dokumen baru tersebut

---

<sup>69</sup>Menurut wawancara dengan Bpk. Windu sebagai Koordinator Area PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Malang. 05 September 2007.

diperoleh dari Asuransi Ramayana yang telah bekerjasama dengan PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang.

Sebagai contoh, apabila dokumen BPKB Mobil hilang atau rusak, maka perusahaan asuransi akan memberikan ganti kerugian sebesar Rp.3.500.000. Ganti kerugian oleh perusahaan asuransi akan digunakan PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang untuk melakukan segala kegiatan yang berkenaan dengan pembuatan BPKB baru. Apabila ganti kerugian yang diberikan perusahaan asuransi tersebut tidak mencukupi, maka PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang akan menanggung biaya tersebut sehingga konsumen menerima ganti kerugian berupa dokumen baru dengan fungsi yang sama.

Untuk beberapa dokumen penting, besarnya ganti kerugian dari perusahaan asuransi Ramayana adalah sebagai berikut.<sup>70</sup>

**Tabel 4.6.**  
**Besar Ganti Kerugian dari Perusahaan Asuransi**

No	Variabel	Ganti Kerugian (Rp.)
1	STNK Mobil	2.000.000
2	STNK Motor	1.000.000
3	BPKB Mobil	3.500.000
4	BPKP Motor	2.500.000
5.	Sertifikat Tanah	2.000.000
6.	Ijazah	2.000.000
7.	Pasport	500.000
8.	Lain-lain*)	5.000.000 (max)

Sumber: *Data Primer diolah, September 2007.*

<sup>70</sup>Menurut Wawancara dengan Bpk. Windu sebagai Koordinator Area PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Malang. 05 September 2007.

Keterangan Variabel:

\*) *Dokumen lain-lain adalah dokumen yang belum disebutkan sebelumnya, seperti surat nikah, , dan dokumen-dokumen lainnya. Ganti rugi untuk dokumen lain-lain ini sudah diperjanjikan terlebih dahulu antara PT.TIKI JNE dengan perusahaan asuransi Ramayana, besarnya maksimal Rp.5.000.000.*

## **2.2 Kehilangan atau Kerusakan Dokumen Untuk Layanan Khusus (*Special Service*)**

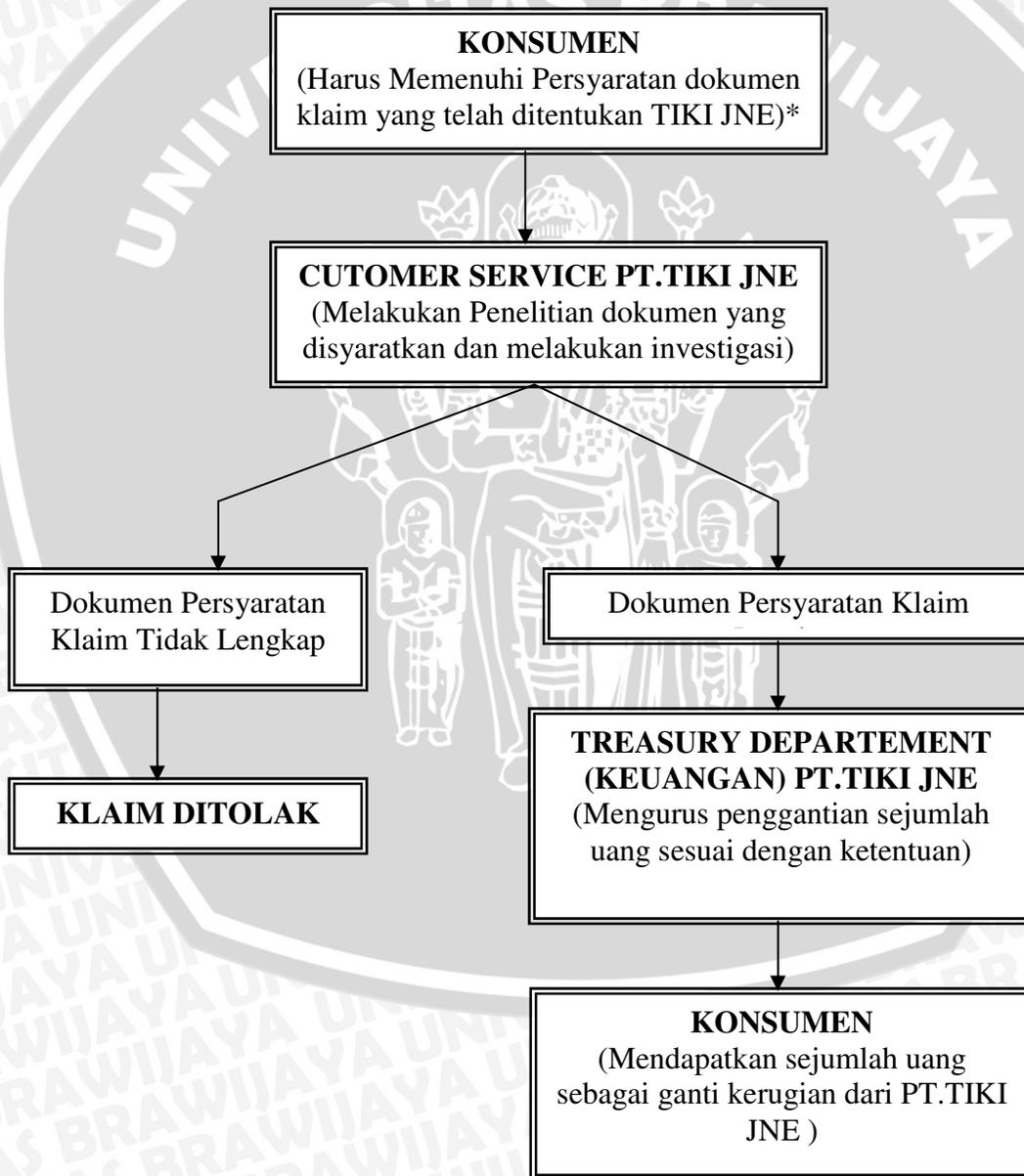
Layanan khusus PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang juga terdiri dari layanan khusus dengan asuransi dan layanan khusus tanpa asuransi. Parameter kehilangan serta kerusakan pada layanan khusus sama dengan parameter kehilangan dan kerusakan pada layanan reguler.

Ganti kerugian yang diberikan PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang pada layanan khusus tanpa asuransi adalah pengembalian biaya kirim dokumen ditambah dengan sejumlah uang sebesar 10 x biaya kirim dari pengiriman dokumen tersebut. Tetapi apabila konsumen yang mengalami kerugian tersebut menolak besarnya ganti kerugian yang telah ditentukan, maka penyelesaian ganti kerugian dapat dilakukan dengan negosiasi atau penilaian terhadap kewajaran nilai dokumen.

Ganti kerugian sepenuhnya diberikan oleh PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang. Jadi, klaim konsumen disampaikan kepada PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang kemudian klaim tersebut diperiksa. Apabila klaim tersebut memenuhi semua persyaratan maka PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang memberikan ganti kerugian.

Adapun ketentuan penanganan PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang terhadap klaim kehilangan atau kerusakan dokumen tanpa asuransi yang menggunakan layanan reguler maupun layanan khusus adalah sebagai berikut:

**Bagan 4.2.**  
**Alur Pengajuan Klaim Konsumen PT.TIKI JNE**  
**Cabang Hamid Rusdi Malang yang Mengalami Kerugian Akibat**  
**Kehilangan atau Kerusakan Dokumen Tanpa Asuransi**



Keterangan Bagan:<sup>71</sup>

*Persyaratan dokumen yang harus dipenuhi konsumen yang mengajukan klaim adalah sebagai berikut:*

- a. *Berita acara kehilangan dari PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang;*
- b. *Surat klaim dari konsumen untuk PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang;*
- c. *Surat laporan kehilangan dari Kepolisian (Untuk dokumen yang hilang);*
- d. *Bukti pembelian (jika ada)*

Dalam pengiriman dokumen khususnya pengiriman dengan layanan khusus (*special service*), PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang berjanji akan menyampaikan dokumen ke tempat tujuan dalam waktu tertentu. Jadi, prestasi PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang adalah untuk berbuat sesuatu yaitu mencarikan pengangkut untuk mengirim dokumen dan dokumen yang dikirimkan sampai tepat waktu dengan keadaan yang baik. Apabila dalam proses pengiriman, PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang melakukan kesalahan atau kelalaian yang menyebabkan hilang atau rusaknya dokumen, maka PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang telah melakukan wanprestasi. Secara hukum, konsumen dapat menuntut ganti kerugian berupa kerugian yang telah diderita, yaitu berupa penggunaan biaya-biaya dan kerugian dan keuntungan yang sedianya akan diperoleh (Pasal 1246 KUH Perdata).

Pada kenyataannya, PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang tidak memberikan ganti kerugian lain selain yang telah disebutkan sebelumnya. KUH Perdata memerinci mengenai kerugian (dalam arti luas) menjadi tiga kategori yaitu

---

<sup>71</sup>Menurut wawancara dengan Bpk. Windu sebagai Koordinator Area PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Hamid Rusdi Malang. 05 September 2007.

biaya, kerugian (dalam arti sempit) dan bunga. Biaya adalah setiap cost yang harus dikeluarkan secara nyata oleh pihak yang dirugikan, dalam hal ini sebagai akibat adanya tindakan wanprestasi. Kerugian (dalam arti sempit) adalah merosotnya (berkurangnya) nilai kekayaan kreditur sebagai akibat dari wanprestasi. Bunga adalah keuntungan yang seharusnya diperoleh oleh pihak kreditur karena adanya wanprestasi.

Konsumen sebagai kreditur sebenarnya dapat memilih antara tuntutan-tuntutan seperti pemenuhan perjanjian, pemenuhan perjanjian disertai ganti rugi, ganti rugi saja, pembatalan perjanjian, maupun pembatalan perjanjian disertai ganti rugi. Ganti rugi karena wanprestasi (pasal 1246 KUH Perdata) dapat berupa:

- (a) Kerugian yang telah diderita, yaitu berupa penggunaan biaya-biaya dan kerugian.
- (b) Keuntungan yang sedianya akan diperoleh

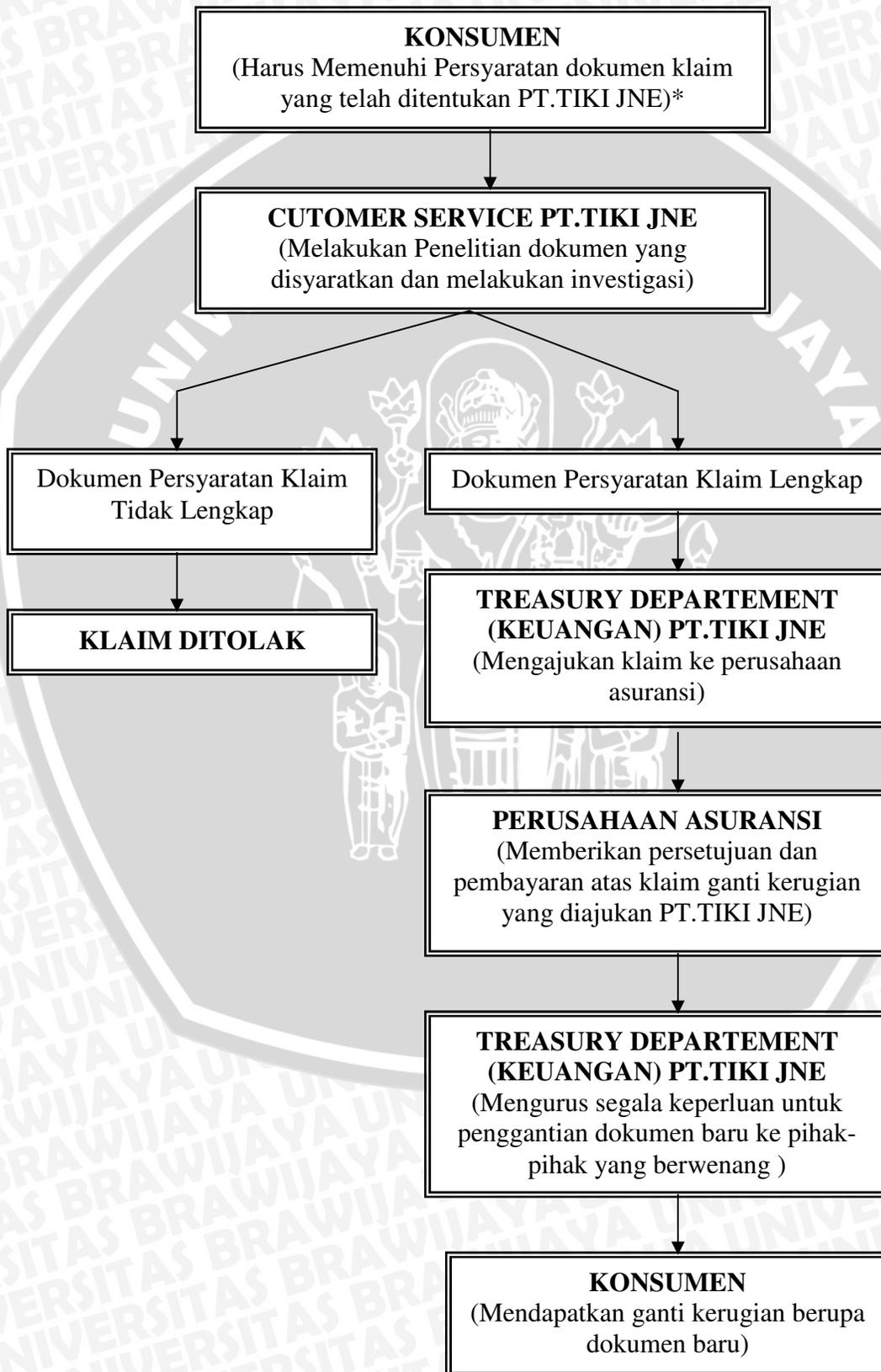
Ketentuan tentang ganti kerugian berdasarkan KUH Perdata ini jarang sekali digunakan oleh konsumen karena pelaku usaha biasanya telah membuat suatu perjanjian baku tentang tata cara penanganan klaim dan besarnya ganti kerugian yang dibayarkan kepada konsumen apabila konsumen mengalami kerugian karena keterlambatan pengiriman, kehilangan atau kerusakan dokumen. Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, membakukan tata cara klaim dan besarnya ganti kerugian sebenarnya bukan perbuatan melawan hukum karena setiap perjanjian bersifat konsensual. Apabila pihak yang lain tidak sepakat tentang syarat dan ketentuan yang telah dibakukan terlebih dahulu oleh pihak lain, maka pihak yang tidak sepakat ini tidak perlu menerima perjanjian baku tersebut.

Dewasa ini hampir semua pelaku usaha membakukan syarat dan ketentuan sendiri terlebih dahulu dalam menjalankan usahanya. Berdasarkan Pasal 7 huruf a UUPK pelaku usaha diwajibkan untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Salah satu wujud dari itikad baik ini adalah tidak mencantumkan klausula eksonerasi untuk menghindari tanggung jawab dalam syarat dan ketentuan baku yang telah dibuat pelaku usaha sebelumnya. Apabila pelaku usaha mencantumkan klausula eksonerasi ini maka pelaku usaha dapat dituntut berdasarkan perbuatan melawan hukum dengan syarat konsumen harus dapat membuktikan unsur melawan hukum perbuatan pelaku usaha.

Bentuk tanggung jawab PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang atas hilang atau rusaknya dokumen dengan asuransi sama seperti ganti kerugian pada layanan khusus dengan asuransi yaitu dengan mengganti dokumen yang hilang atau rusak dengan dokumen baru yang sama baik dari fisik dokumen maupun kegunaannya.

Alur pengajuan klaim dan ganti kerugian atas kehilangan atau kerusakan dokumen dengan asuransi yang menggunakan layanan reguler maupun layanan khusus pada PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang adalah sebagai berikut:

**Bagan 4.3.**  
**Alur Pengajuan Klaim Konsumen PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi**  
**Malang yang Mengalami Kerugian akibat Kehilangan atau Kerusakan**  
**Dokumen dengan Asuransi**



*Keterangan Bagan:*<sup>72</sup>

1. *Persyaratan dokumen yang harus dipenuhi konsumen yang mengajukan klaim adalah sebagai berikut:*
  - a. *Berita acara kehilangan dari PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang ke perusahaan asuransi;*
  - b. *Surat klaim dari konsumen untuk PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang;*
  - c. *Bukti kiriman asuransi;*
  - d. *Surat laporan kehilangan dari Kepolisian (Untuk dokumen yang hilang);*
  - e. *Bukti pembelian (jika ada)*
2. *Customer Sevice harus melakukan penelitian dokumen yang disyaratkan dan melakukan investigasi dalam waktu 14 hari harus memutus kehilangan atau kerusakan yang diklaim oleh konsumen.*
3. *Jika dokumen telah dinyatakan hilang atau rusak, maka customer service mengajukan klaim ke perusahaan asuransi dengan kelengkapan data yang disyaratkan.*
4. *Dengan kelengkapan dokumen klaim, maka customer service menyerahkan berkas ke Treasury Departement untuk pengajuan klaim ke perusahaan asuransi.*
5. *Pembayaran klaim harus dapat terlaksana setelah kesepakatan disetujui dengan ketentuan:*
  - a. *Pembayaran dalam waktu 7 hari untuk klaim yang kurang dari Rp. 5.000.000.*
  - b. *Pembayaran dalam waktu 14 hari untuk klaim diatas Rp. 5.000.000.*

Pemberian ganti kerugian oleh PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang ini terbatas pada kerugian yang disebabkan kesalahan atau kelalaian pihak PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang itu sendiri. Apabila dokumen sudah diserahkan ke pihak lain dalam perjanjian pengangkutan, maka tanggung jawab ekspeditur dialihkan ke pihak tersebut. Pihak-pihak yang terkait dalam proses pengangkutan antara lain:

---

<sup>72</sup>Menurut wawancara dengan Bpk. Windu sebagai Koordinator Area PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Hamid Rusdi Malang, 05 September 2007

a. Pengatur Muatan (*Stevedore*)

Pengatur muatan adalah orang yang menjalankan usaha dalam bidang pemuatan barang ke angkutan. Pengatur muatan adalah perusahaan yang berdiri sendiri atau dapat merupakan bagian dari perusahaan pengangkut. Apabila pengatur muatan itu merupakan bagian dari perusahaan pengangkut, maka dari segi hukum perbuatan pengatur muatan adalah perbuatan pengangkut dalam penyelenggaraan pengangkutan. Tetapi apabila ia merupakan perusahaan yang berdiri sendiri, maka perbuatannya itu dapat sebagai pelaksana kuasa dari penerima dalam hal pembongkaran.

b. Perusahaan Pergudangan (*Warehousing*)

Perusahaan pergudangan adalah perusahaan yang bergerak di bidang usaha penyimpanan barang-barang di dalam gudang pelabuhan selama barang yang bersangkutan menunggu pemuatan ke atas kapal, atau menunggu pengeluarannya dari gudang yang berada di bawah pengawasan Dinas Bea dan Cukai. Dalam proses pengangkutan, dokumen-dokumen yang akan dikirim dapat dititipkan di perusahaan pergudangan sebelum diangkut, tetapi pada umumnya dokumen-dokumen yang akan dikirim disimpan langsung di gudang pengangkut.

c. Pengangkut (*Carrier*)

Pengangkut adalah pengusaha pengangkutan yang memiliki dan menjalankan perusahaan pengangkutan. Pengangkutan dalam arti luas ini erat hubungannya dengan tanggung jawab pengangkut apabila terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian. Artinya tanggung jawab pengangkut mulai berjalan sejak penumpang dan /atau barang dimuat ke dalam alat pengangkut sampai diturunkan dari alat pengangkut atau

diserahkan pada si penerima. Tanggung jawab dapat diketahui dari kewajiban yang telah ditetapkan dalam perjanjian atau undang-undang, kecuali diperjanjikan lain.

Tetapi tanggung jawab pengangkut ini dibatasi oleh undang-undang. Dalam undang-undang ditentukan bahwa pengangkut bertanggung jawab terhadap segala kerugian yang timbul akibat kesalahan/kelalaian mengangkut, sedangkan kerugian yang timbul karena keadaan memaksa, cacat pada penumpang atau barang itu sendiri, dan kesalahan/kelalaian penumpang atau pengirim sendiri, pihak pengangkut dibebaskan dari tanggung jawab membayar ganti kerugian.

Apabila dalam proses pengangkutan, pengangkut melakukan kesalahan atau kelalaian yang menyebabkan hilang atau rusaknya dokumen, maka PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang tidak memberikan ganti kerugian apapun. Menurut Pasal 87 KUHD, tanggung jawab ekspediter berhenti pada saat barang-barang dari pengirim itu telah diterima oleh pengangkut, hal ini berarti pembatasan tanggung jawab yang dilakukan oleh PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang adalah sah secara hukum.

Sebagai ekspediter yang bertindak untuk kepentingan pengirim, ekspediter dapat menggunakan hak gugat terhadap pengangkut. Apabila ekspediter menutup perjanjian pengangkutan atas nama pengirim, maka pengirim secara langsung dapat menuntut ganti kerugian kepada pengangkut. Tetapi apabila ekspediter menutup perjanjian pengangkutan atas namanya sendiri maka hanya ekspediter yang berhak menuntut ganti kerugian karena secara hukum pengirim tidak memiliki hubungan hukum langsung dengan pengangkut, sehingga pengangkut tidak memiliki kewajiban apapun kepada pengirim tetapi pengangkut memiliki kewajiban kepada ekspediter.

Perjanjian pengangkutan yang ditutup atas nama ekspediter tidak membawa akibat hukum pada pengirim. Pengirim tidak mempunyai hubungan kontraktuil dengan pengangkut, sehingga pengirim tidak bisa menuntut ganti rugi berdasar perjanjian pengangkutan, tetapi dapat menuntut berdasarkan perbuatan melawan hukum, dengan ketentuan bahwa pengirim harus dapat membuktikan sifat melawan hukumnya perbuatan pengangkut.

### **3. Pembagian Tanggung Jawab PT.TIKI JNE Pusat, Cabang Utama PT.TIKI JNE, Sub Cabang PT.TIKI JNE dan Pengangkut Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Keterlambatan Pengiriman, Hilang Atau Rusaknya Dokumen.**

Apabila terjadi kerugian konsumen akibat kehilangan atau kerusakan dokumen, maka akan terjadi pembagian beban klaim antara PT.TIKI JNE Pusat, Cabang Utama PT.TIKI JNE, Sub Cabang PT.TIKI JNE dan Pengangkut. Ketentuan tentang pembagian beban klaim ini juga sudah dibakukan terlebih dahulu oleh PT.TIKI JNE Pusat. Sebelum diuraikan pembagian klaim kehilangan atau kerusakan dokumen oleh PT.TIKI JNE, beberapa kata dibawah ini akan didefenisikan terlebih dahulu untuk menghindari kekeliruan penafsiran, yaitu:<sup>73</sup>

- a. Kota kirim adalah kota tempat pelanggan mengirimkan dokumennya.
- b. Agen/cabang utama adalah tempat kiriman diterima dari kota kirim untuk dilanjutkan ke sub cabang/agen atau kota tujuan

---

<sup>73</sup>PT.TIKI Jalur Nugraha Ekakurir, *Standard Operation Procedure: Operation (Despatch, National Transport & Export Import), Customer Service, Sales, Marketing, Finance*, Materi Rakernas JNE-I, Jakarta, 6 Juni 2005.

- c. Sub cabang/agen adalah tempat kiriman diterima dari agen/cabang utama untuk dilanjutkan ke kota tujuan.
- d. Kota tujuan adalah tempat kiriman akan diantar langsung ke penerima.
- e. JNE Pusat adalah sentralisasi kegiatan administrasi, kegiatan perhitungan dan pemegang izin kegiatan usaha PT.TIKI Jalur Nugraha Ekakurir.
- f. Beban Klaim adalah penggantian uang untuk kerugian yang dialami pelanggan.
- g. Pihak pengangkut adalah armada yang digunakan oleh JNE untuk memberangkatkan kiriman ke kota tujuan.
- h. Klaim adalah tuntutan yang diminta oleh pelanggan sehubungan dengan kekurangan, kerusakan fisik dan kehilangan kiriman.
- i. Berita acara adalah laporan yang berisi kronologis kekurangan, kerusakan fisik dan kehilangan kiriman.
- j. Manifest adalah lembaran dokumen yang di dalamnya berisi kumpulan *airwaybill* per *destination* dan per tanggal. Merupakan laporan yang berisi segala sesuatu yang berhubungan dengan dokumen yang akan dikirim.
- k. *Cost to cost* adalah cara bagi hasil atau pembagian hak antara daerah dengan pusat atau daerah dengan daerah dan dilakukan secara sentralisasi.
- l. BT adalah biaya yang timbul di kota transit.

1) *Ketentuan Pembagian Klaim Kehilangan atau Kerusakan di Kota Kirim*

Untuk pengiriman yang hilang atau rusak di PT.TIKI JNE kota kirim, maka PT.TIKI JNE akan memberikan ganti kerugian kepada konsumen. Besarnya ganti kerugian adalah 100% artinya dokumen yang hilang atau rusak diganti secara

penuh oleh PT.TIKI JNE di kota kirim. Misalnya dalam pengiriman Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang hilang di kota kirim, maka pihak PT.TIKI JNE akan mengurus penggantian STNK yang hilang menjadi STNK baru hingga selesai.

2) *Ketentuan Pembagian Klaim Kehilangan atau Kerusakan Di Bandara atau Stasiun Kota Kirim*

Untuk pengiriman yang hilang atau rusak di bandara kota kirim, manifest sudah dibuat oleh kota kirim, maka pembagian beban klaim adalah sebagai berikut:

- a. PT.TIKI JNE Kota kirim : 100%
- b. *Cost to Cost* : Dibatalkan

Apabila dokumen hilang atau rusak di bandara kota kirim sebelum diangkut oleh pengangkut, maka PT.TIKI JNE Kota kirim akan membayar penuh yaitu mengganti dokumen yang hilang atau rusak tersebut menjadi dokumen baru yang sama atau bernilai sama dengan dokumen yang hilang.

3) *Ketentuan Pembagian Klaim Kehilangan atau Kerusakan oleh Pihak Pengangkut di Bandara atau Stasiun Agen atau Cabang Utama*

- a. Untuk pengiriman yang hilang oleh pihak pengangkut di bandara atau stasiun cabang atau agen utama, yang dalam manifest pengangkut tercatat, tetapi dokumen tidak ditemukan atau rusak. Pembagian beban klaim adalah sebagai berikut:
  - i. Kota kirim : 90%
  - ii. Cabang atau agen utama : BT batal
  - iii. PT.TIKI JNE Pusat : 10%

- b. Cabang atau agen utama harus melakukan klaim kepada pihak pengangkut.
- c. Uang penggantian yang diperoleh dari pihak pengangkut harus dikirim ke:
  - i. Kota kirim : 90% dari ganti rugi yang diperoleh
  - ii. PT.TIKI JNE Pusat : 10% dari ganti rugi yang diperoleh
- d. Cabang atau agen utama tidak melakukan klaim, maka ganti kerugian akan menjadi beban sepenuhnya cabang atau agen utama, kecuali ada penolakan pembayaran dari pengangkut secara tertulis.

4) *Ketentuan Pembagian Klaim Kehilangan atau Kerusakan Dokumen di Cabang/Agen Utama*

- a. Untuk pengiriman yang hilang di cabang/agen utama (dokumen sudah diterima dari pihak pengangkut dan pada waktu pembuatan manifest transit atau di bandara/stasiun akan diberangkatkan atau pembuatan *delivery runsheet*, diketahui dokumen sudah hilang/rusak), pembagian beban klaim adalah sebagai berikut:
  - i. Cabang/agen utama : 90%
  - ii. PT.TIKI JNE Pusat : 10%
- b. *Cost to cost* dibatalkan
- c. Biaya angkutan menjadi beban kota kirim

5) *Ketentuan Pembagian Klaim Kehilangan atau Kerusakan oleh Pihak Penerbangan di Bandara/Stasiun Sub Cabang/Agen*

- a. Untuk pengiriman yang hilang oleh pihak pengangkut di bandara/stasiun sub cabang/agen, dalam manifest pengangkut telah tercatat tetapi dokumen tidak ditemukan, pembagian beban klaim adalah sebagai berikut:

- i. Kota kirim : 80%
  - ii. Cabang/agen : 10%
  - iii. Sub cabang/agen : cost to cost dibatalkan
  - iv. PT.TIKI JNE Pusat : 10%
- b. Sub cabang/agen harus melakukan klaim kepada pengangkut.
- c. Uang penggantian yang diperoleh dari pihak pengangkut harus dikirim ke:
- i. Kota kirim : 90% dari ganti rugi yang diperoleh
  - ii. Kota tujuan : 0% dari ganti kerugian yang diperoleh
  - iii. PT.TIKI JNE Pusat : 10% dari ganti kerugian yang diperoleh
- d. Sub cabang/agen yang tidak melakukan klaim, maka ganti rugi akan menjadi beban sepenuhnya sub cabang/agen
- 6) *Ketentuan Pembagian Klaim Kehilangan atau Kerusakan di Sub Cabang/Agen*
- a. Untuk dokumen yang hilang atau rusak di sub cabang/agen (dokumen sudah diterima dari pihak pengangkut, pada waktu membuat manifest/*delivery runsheet*, diketahui dokumen sudah hilang atau rusak), pembagian klaim adalah sebagai berikut:
    - i. Sub cabang/agen : 90%
    - ii. PT.TIKI JNE Pusat : 10%
  - b. Sub cabang/agen tidak mendapatkan perhitungan *cost to cost*
  - c. Cabang/agen utama dapat memperhitungkan *cost to cost* ke JNE pusat
  - d. JNE pusat tetap melakukan perhitungan *cost to cost* dengan kota kirim.

7) *Pembagian Klaim Kehilangan atau Kerusakan oleh Pihak Pengangkut di Bandara/Stasiun Kota Tujuan*

a. Untuk pengiriman yang hilang oleh pihak pengangkut di bandara/stasiun kota tujuan (dalam manifest pengangkut tercatat, tetapi dokumen tidak ditemukan), pembagian beban klaim adalah sebagai berikut:

- i. Kota Kirim : 80%
- ii. Cabang/agen utama dan Sub cabang/agen : 10%
- iii. PT.TIKI JNE Pusat : 10%

b. Kota tujuan/kota kirim harus melakukan klaim kepada pihak pengangkut

c. Uang penggantian yang diperoleh dari pihak pengangkut harus dikirimkan ke:

- i. Kota kirim : 90% dari hasil yang diperoleh
- ii. PT.TIKI JNE Pusat : 10% dari hasil yang diperoleh

d. Kota tujuan/kota kirim tidak melakukan klaim, maka ganti kerugian akan menjadi beban sepenuhnya kota tujuan.

8) *Ketentuan Pembagian Klaim Kehilangan di Kota Tujuan*

a. Untuk pengiriman yang hilang di kota tujuan, pembagian beban klaim adalah sebagai berikut:

b. Perhitungan *cost to cost* dengan kota tujuan dibatalkan

c. Kota kirim tetap membayar *cost to cost* ke kantor pusat JNE

d. Cabang/agen utama melaksanakan perhitungan *cost to cost* ke kantor pusat JNE

9) *Ketentuan Pembagian Klaim untuk Laporan Dalam 1 x 24 Jam*

Untuk pengiriman yang hilang dalam MT atau manifest sudah dibuat tetapi dokumen tidak ditemukan di kota tujuan, pembagian klaim adalah sebagai berikut:

a. Apabila laporan diterima oleh kota kirim dalam 1 x 24 jam:

- i. Kota kirim : 60%
- ii. Kota tujuan : 40%

b. Apabila laporan tidak diterima oleh kota kirim 1 x 24 jam:

- i. Kota tujuan : 100%

10) *Pelaporan*

a. Jika terjadi kekurangan, kerusakan fisik dan kehilangan pada:

- i. Kota kirim, harus melaporkan kepada pengirim disertakan dengan berita acara, tembusan ke customer service JNE Pusat.
- ii. Cabang/agen utama atau sub cabang/agen, harus melaporkan kepada JNE pusat, kota kirim dan kota tujuan diertai berita acara.
- iii. Kota tujuan, harus melaporkan kepada JNE pusat, cabang/agen utama atau sub cabang/agen dan kota kirim, disertai berita acara.

b. Laporan kehilangan atau kerusakan harus disampaikan kepada pihak terkait dengan fax, email atau telepon pada hari yang sama dan harus disusulkan ke tiap pihak yang terkait paling lambat dalam waktu 3 x 24 jam.

c. Apabila berita acara tidak diterima dalam 3 x 24 jam, maka bagian operasional atau bagian *customer service* wajib membuat laporan dokumen hilang.

### 11) Pembayaran Klaim

- a. Pembayaran klaim dilaksanakan di kantor kota kirim
- b. Pengirim mengajukan ganti kerugian kehilangan atau kerusakan di kantor kota kirim
- c. Besarnya penggantian menunjuk pada standar pengiriman barang dan dokumen:
- d. Jika pengirim menolak ganti kerugian yang ditetapkan pada standar pengiriman barang dan dokumen, maka penyelesaian ganti kerugian diselesaikan secara negosiasi atau penilaian terhadap kewajaran nilai dokumen.

Pembagian beban klaim kehilangan atau kerusakan dokumen ini berlaku untuk setiap pengiriman dokumen oleh semua PT.TIKI JNE di seluruh Indonesia. Dari pembagian beban klaim ini dapat dilihat bahwa prinsip tanggung jawab yang digunakan adalah prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*). Prinsip tanggung jawab ini memang cukup umum berlaku dalam hukum di Indonesia. Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.

Penggunaan prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*) mengakibatkan adanya peralihan tanggung jawab dari ekspediter kepada pengangkut pada saat dokumen yang akan dikirim diserahkan kepada pengangkut. PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang dalam menjalankan usahanya biasanya bekerjasama dengan perusahaan penerbangan, salah satunya adalah Sriwijaya Airlines. Apabila dokumen yang akan dikirimkan telah diserahkan

PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang ke pihak Sriwijaya Airlines, maka terjadi peralihan tanggung jawab. Apabila terjadi kerusakan atau kehilangan dokumen akibat kesalahan atau kelalaian pihak Sriwijaya Airlines maka kerugian konsumen akan menjadi tanggung jawab pengangkut tersebut.

Pada kenyataannya, perusahaan penerbangan seperti Sriwijaya Airlines memberikan ganti kerugian yang sangat terbatas. Sangat terbatas disini maksudnya adalah Sriwijaya Airlines hanya memberikan ganti kerugian untuk kasus-kasus tertentu. Sebagai contoh adalah apabila ada kasus kecelakaan pesawat yang diakibatkan oleh kelalaian teknisi, pilot pesawat atau pihak-pihak penerbangan lainnya yang mengakibatkan dokumen yang akan dikirim musnah, rusak atau hilang, maka pihak Sriwijaya Airlines tidak memberikan ganti kerugian apapun terhadap dokumen yang dikirimkan. Ganti kerugian hanya diberikan kepada penumpang yang meninggal atau luka-luka. Ganti kerugian karena hilang atau rusaknya dokumen hanya diberikan apabila kerugian yang timbul tersebut secara nyata diakibatkan oleh kesalahan pihak pengangkut seperti kekeliruan dalam penyimpanan dokumen di gudang pengangkut serta ketidakhati-hatian dalam memperlakukan dokumen.<sup>74</sup>

Dari uraian-uraian diatas, PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang sebagai ekspediter maupun Sriwijaya Airlines sebagai pengangkut sama-sama membuat pembatasan tanggung jawab terhadap kerugian konsumen. Hal ini terjadi karena setiap pelaku usaha tidak ingin keuntungannya berkurang akibat pemberian ganti kerugian kepada konsumen karena pada umumnya pelaku usaha berorientasi pada

---

<sup>74</sup>Menurut Wawancara dengan Bpk.Didik sebagai Kepala Bagian Outgoing Sriwijaya Airlines Cabang Malang, 07 September 2007

keuntungan (*profit oriented*). Pembatasan tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen. Konsumen selalu berada di posisi yang lemah. walaupun dalam UUPK diuraikan begitu banyak hak-hak konsumen tetapi pada kenyataannya banyak dari hak konsumen tersebut yang tidak dapat dinikmati oleh konsumen.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan pengiriman, hilang atau rusaknya dokumen secara garis besar dibagi 2 (dua) faktor yaitu faktor alam, gangguan keamanan dan ketertiban dan faktor manusia. Faktor alam, gangguan keamanan dan ketertiban antara lain gempa bumi, banjir, dan kerusuhan, sedangkan faktor manusia yaitu kesalahan atau kelalaian dalam melakukan pengemasan, pencantuman *airway bill*, penyampaian dokumen di kota tujuan, memperlakukan dokumen di gudang pengangkut, memasukkan dokumen ke bagasi pesawat dan membongkar dokumen dari bagasi pesawat, dan keterlambatan waktu keberangkatan.
2. Tanggung jawab PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang terhadap kerugian konsumen dibedakan atas jenis layanan yaitu layanan reguler dan layanan khusus yang disertai asuransi maupun tanpa asuransi. Untuk keterlambatan pengiriman dokumen dengan layanan reguler PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang tidak memberikan ganti kerugian apapun, sedangkan untuk keterlambatan pengiriman dengan layanan khusus, ganti kerugian yang diberikan adalah sebesar ongkos kirim. Untuk kasus kerusakan dan kehilangan dokumen untuk layanan reguler maupun layanan khusus tanpa asuransi, ganti kerugian yang diberikan adalah sebesar 10 (sepuluh) kali biaya kirim untuk layanan reguler, dan pengembalian ongkos kirim ditambah dengan sejumlah uang sebesar 10 (sepuluh)

kali biaya kirim untuk layanan khusus, sedangkan untuk dokumen yang diasuransikan akan diganti penuh dengan dokumen baru yang memiliki fisik dan kegunaan yang sama.

## **B. Saran**

Untuk meminimalisasi terjadinya kerugian konsumen akibat keterlambatan, kerusakan dan kehilangan dokumen yang dikirim dengan menggunakan jasa perusahaan ekspedisi, maka perlu dilakukan beberapa tindakan oleh pihak-pihak terkait dalam hal ini adalah konsumen pengguna jasa dan perusahaan jasa ekspediter sendiri.

### **1. Pihak konsumen pengguna jasa**

Untuk menjamin sampainya dokumen yang akan dikirimkan ke kota tujuan dengan selamat, maka perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut :

- a. Menulis dan memastikan alamat tujuan pengiriman sudah ditulis dengan benar dan lengkap, disertai dengan kode pos;
- b. Memeriksa ulang apakah alamat tujuan yang tercantum pada kemasan dokumen yang dikirimkan sudah sesuai dengan alamat tujuan yang ada di dalam dokumen pengiriman;
- c. Memilih layanan pengiriman dokumen yang berasuransi, sehingga bila terjadi kerugian ada kepastian dan ganti rugi yang jelas;
- d. Tidak lupa untuk menanyakan dan memastikan estimasi waktu sampainya dokumen yang dikirimkan ke kota tujuan, sehingga bisa memeriksa apakah dokumen tersebut sudah sampai di tangan penerima atau belum;

## 2. PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang

Seringkali kesalahan terjadi karena adanya kelalaian dari pihak PT.TIKI JNE Cabang Hamid Rusdi Malang oleh karena itu untuk menghindarinya perlu dilakukan beberapa tindakan berikut:

- a. Memeriksa dan menanyakan alamat tujuan pengiriman secara rinci dan lengkap kepada konsumen, sehingga alamat yang ditulis dalam dokumen pengiriman sama dengan alamat yang ada di kemasan dokumen yang akan dikirim, dan merupakan alamat tujuan yang benar;
- b. Mengemas dokumen yang akan dikirimkan dengan baik sehingga resiko kerusakan (terbakar, sobek, basah,dan sebagainya) bisa dihindari;
- c. Benar-benar memperhatikan kompetensi karyawannya sehingga semua kesalahan sekecil apapun dapat diminimalisasi;

## DAFTAR PUSTAKA

## BUKU-BUKU :

Abdulkadir Muhammad, 1990, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

-----, 1998, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

C.S.T. Kansil, 1989, *Pengantar Ilmu Hukum dan Pengantar Tata Hukum Indonesia*, cetakan kedelapan, Balai Pustaka, Jakarta,

-----, 1991, *Modul Hukum Perdata I*, Pradnya Paramita, Jakarta.

Gunawan Widjaja, Achmad Yani, 2001, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

H.M.N Purwosutjipto, 2003, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Jilid III tentang Hukum Pengangkutan*, Djambatan, Jakarta.

H.S.Salim, 2006, *Hukum Kontrak (Teori Dan Teknik Penyusunan Kontrak)*, cetakan ketiga, Sinar Grafika, Jakarta.

Munir Fuady, 2001, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Purwahid Patrik, 1994, *Dasar-dasar Hukum Perikatan*, Mandar Maju, Bandung.

R. Soekardono, 1996, *Hukum Dagang Indonesia*, Jilid II, Rajawali, Jakarta.

Sidharta, 2004, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen Indonesia*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.

Soegijatna Tjakranegara, 1995, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Cetakan Pertama, Rineka Cipta, Jakarta.

Subekti, 1985, *Hukum Perjanjian Internasional*, Intermasa, Jakarta.

-----, 1990, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta.

Toto Tohir Suriaatmadja, 2006, *Masalah dan Aspek Hukum dalam Pengangkutan Udara Nasional*, Cetakan Kesatu, Mandar Maju, Bandung.

Wiryono Prodjudikoro, 1981, *Azas-Azas Hukum Perjanjian*, Sumur, Bandung.

Yusuf Shofie, 2003, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) : Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

#### PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN :

Subekti, 2003, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (cetakan ketiga puluh tiga), Pradnya Paramita, Jakarta

-----, Tjitrosudibio, 1999, *Kitab Undang-Undang Hukum Dagang dan Undang-Undang Kepailitan*, Cetakan Kedua Puluh Empat, Pradnya Paramita, Jakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)

#### INTERNET :

Doni Suhendra, 2002, *Usaha Jasa Pengiriman Ekspres - Minimal Jadi Tuan Rumah di Negara Sendiri*, <http://www.indonesianewsonline.com/prangko/stamps/news/kompas>

Firman Pribadi, 2004, *Pengalaman Jasa Kurir : TIKI*, <http://pribadi.or.id/diary/2004/12/21/pengalaman-jasa-kurir-tiki>

Gunawan Dio, 2003, *Bisnis Jasa Titipan Berkembang Pesat Tanpa Didukung Regulasi Yang Memadai*, <http://www.sinarharapan.co.id/ekonomi/promarketing/2003/024/prom1.html>

Indonet, 2007, *Public Services : Daftar Jasa Kurir*, [http://www.indo.net.id/public\\_services/kurir.htm](http://www.indo.net.id/public_services/kurir.htm)

PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir, 2003, *Sejarah PT.TIKI JNE*, <http://www.tikijne.co.id/sejarah.html> (15 September 2007)

PT.TIKI Jalur Nugraha Ekakurir, 2007, *Syarat-Syarat Standar Pengiriman*, <http://www.tikijne.co.id/spp.htm> (22 Agustus 2007)