

TANGGUNG JAWAB PT HERONA EXPRESS

TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN

(Studi di PT. Herona Express Cabang Malang)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Kesarjanaan

Dalam Ilmu Hukum

Oleh:

TRY BIMAWAN ARIA TEJA WAHAB

NIM 0510110189



FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

MALANG

2012

LEMBAR PERSETUJUAN

TANGGUNG JAWAB PT HERONA EXPRESS

TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN

(Studi di PT. Herona Express Cabang Malang)

Oleh:

TRY BIMAWAN ARIA TEJA WAHAB

NIM 0510110189

Disetujui pada tanggal : 27 Juli 2012

Pembimbing Utama,

INDRATI, S.H., M.S.

NIP. 19480222 198003 2 001

Pembimbing Pendamping,

DJUMIKASIH, S.H., M.H.

NIP. 19721130 199802 2 001

Mengetahui

Ketua Bagian Hukum Perdata

SITI HAMIDAH, S.H. M.M.

NIP. 19660622 199002 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

TANGGUNG JAWAB PT HERONA EXPRESS

TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN

(Studi di PT. Herona Express Cabang Malang)

Disusun Oleh:

TRY BIMAWAN ARIA TEJA WAHAB

NIM 0510110189

Skripsi ini telah disahkan oleh Dosen Pembimbing pada tanggal : 8 Agustus 2012

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

INDRATI,S.H., M.S.

NIP. 19480222 198003 2 001

DJUMIKASIH,S.H.,M.H.

NIP. 19721130 199802 2 001

Ketua Majelis Penguji,

Ketua Bagian Hukum Perdata,

INDRATI,S.H., M.S.

NIP. 19480222 198003 2 001

SITI HAMIDAH, S.H. M.M.

NIP. 19660622 199002 2 001

Mengetahui Dekan,

DR. SIHABUDIN, S.H.,M.H.

NIP. 19591216 198503 1 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia yang tiada henti. Rasa syukur yang mendalam juga penulis ucapkan khususnya atas penyelesaian skripsi ini dalam rangka pencapaian gelar kesarjanaan dalam Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang.

Sebagai tanda penghormatan, penulis menghaturkan terimakasih kepada :

1. Bapak DR. Sihabudin, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang;
2. Ibu Siti Hamidah, S.H.,M.M., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang;
3. Ibu Indrati, S.H., M.S., selaku Dosen Pembimbing Utama, atas segala bimbingan, ide, kritis, saran, motivasi, dan kesabarannya;
4. Ibu Djumikasih, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Pendamping, atas bimbingan dan kesabaran serta motivasi yang telah diberikan bagi penulis;
5. Bapak H.M Soetedjo Effendy, Kepala Cabang PT. Herona Express Malang, atas segala pengetahuan dan data yang diperlukan bagi penulisan skripsi ini;
6. Dra. Nanik Herawati, Mama tercinta yang senantiasa berjuang tanpa lelah untuk memberikan didikan, bimbingan, asuhan, kepercayaan, doa restu dan kesetiaan cinta yang sangat besar.
7. Abdul Wahab, Papa tercinta yang dengan segenap hati selalu kukenang, kubanggakan, dan kusayangi serta kuingat pesannya.

8. Mbak Aik dan Mbak Oky, kakak-kakakku tersayang, atas doa, motivasi, cinta dan perhatiannya selama ini;
9. Mila Irawati, atas segala doa, kasih sayang, perhatian, kesabaran, serta motivasinya yang sangat besar kepada penulis;
10. Teman-teman FH '05 yang memberi semangat dan membantu dalam proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini : Bhravijna, Ayok, Yasniar, Devi, Betsy, Yudha, Dito, Febrinanta, Adjust,Edo, Kurnia, Omar, Wiyono, Samid, Willy ;
11. Teman-teman Nicoutine Crew yang selalu kompak Yudha, Hanza King, Imanez, Juned, Rio, TopeQ,
12. Seluruh pihak yang telah turut membantu terselesaikannya skripsi ini.

Penulis selalu menyadari bahwa skripsi ini tidaklah mungkin benar-benar sempurna, oleh karena itu masukan saran dan kritik yang membangun serta keinginan berbagi ilmu dari para pembaca akan selalu penulis harapkan demi perbaikan penulisan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak, khususnya bagi kalangan akademisi dan lembaga terkait serta pemerintah sebagai pembuat kebijakan.

Malang, 20 Juli 2012

Try Bimawan Aria Teja Wahab

ABSTRAK

TRY BIMAWAN ARIA TEJA WAHAB, Hukum Perdata, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang, Juli 2012, *Tanggung Jawab PT Herona Express terhadap Kerugian Konsumen (Studi di PT Herona Express cabang Malang)*, Indrati, S.H., M.S.; Djumikasih, S.H., M.H.

Kata Kunci : Tanggung Jawab, Ekspediter, Kerugian Konsumen.

Dalam penulisan skripsi ini penulis membahas masalah Tanggung Jawab PT Herona Express cabang Malang terhadap Kerugian Konsumen. Hal ini dilatarbelakangi tingginya tingkat pengiriman barang antar daerah melalui kereta api dan adanya pengaduan konsumen dalam hal kerugian yang dialaminya. Kerugian konsumen dalam penelitian ini dibagi menjadi 3 yaitu Keterlambatan, Kehilangan, dan Kerusakan Barang. Berdasarkan pasal 87 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, PT. Herona Express Malang diwajibkan untuk mengirimkan barang secepatnya dan mengupayakan dengan segala cara untuk menjamin keselamatan barang yang telah diserahkan oleh pengirim kepadanya. Apabila dalam pengiriman, barang tersebut mengalami keterlambatan, hilang, dan kerusakan, maka PT. Herona harus bertanggung jawab atas keterlambatan tersebut. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 4 (h), konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam pengiriman barang, 3 hal tersebut sering terjadi dan sering adanya ketidaksesuaian dengan kenyataan di lapangan sehingga perlu dikaji tanggung jawab pihak ekspediter yaitu Jawab PT Herona Express cabang Malang terhadap konsumen yang dirugikan.

Dalam upaya mengetahui tanggung jawab PT Herona Express cabang Malang karena kerugian konsumen, maka jenis penelitian yang digunakan adalah empiris dengan metode pendekatan penelitian yuridis sosiologis untuk menganalisa masalah secara yuridis empiris dan melihat faktanya secara obyektif. Kemudian data yang didapat dianalisa secara deskriptif analisis.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memperoleh jawaban atas permasalahan yang ada, bahwa faktor penyebab terjadinya kerugian konsumen karena ada kendala dari dalam yaitu faktor kesalahan dalam perlakuan terhadap barang oleh karyawan, pencantuman data pada dokumen pengiriman, kesalahan memasukkan dan saat membongkar barang dari kereta api, serta keterlambatan waktu keberangkatan dan faktor kendala dari luar adalah faktor alam dan kondisi yang tidak dapat diduga seperti Musibah lumpur lapindo dan kereta anjlok dan demonstrasi lumpur lapindo dengan penutupan rel kereta pada bulan April 2012. Jenis pengaduan konsumen yang paling banyak adalah karena keterlambatan pengiriman dan kerusakan barang. Pada keterlambatan pengiriman dan kerusakan barang ringan, PT Herona Express cabang Malang tidak memberikan ganti rugi apapun dan hanya akan memberi ganti rugi pada kerusakan berat dengan barang sejenis yang mempunyai fungsi sama. Pada kasus kehilangan, ganti rugi yang diberikan maksimal 10 kali biaya pengiriman atau berdasarkan kesepakatan.

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| Lembar Persetujuan | i |
| Kata Pengantar | ii |
| Abstrak..... | iv |
| Daftar isi..... | v |
| Daftar Tabel dan Gambar..... | viii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1.Latar Belakang | 1 |
| 1.2.Rumusan Masalah | 7 |
| 1.3.Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4.Manfaat Penelitian | 8 |
| 1.5.Sistematika Penulisan | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab | |
| 2.1.1 Pengertian Tanggung Jawab | 11 |
| 2.2 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum Konsumen | |
| 2.2.1 Pengertian Hukum dan Perlindungan Hukum | 14 |
| 2.2.2 Pengertian Konsumen | 15 |
| 2.2.3 Pengertian Hukum Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen | 18 |
| 2.3 Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Pada Umumnya | |
| 2.3.1 Pengertian Perjanjian | 25 |
| 2.3.2 Syarat Sah Perjanjian | 25 |
| 2.3.3 Berakhirnya Perjanjian..... | 27 |
| 2.3.4 Pihak-Pihak Dalam Suatu Perjanjian | 30 |
| 2.3.5 Perjanjian Baku | 30 |
| 2.3.6 Bentuk Perjanjian Baku | 31 |
| 2.4 Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Pengangkutan | |
| 2.4.1 Definisi Pengangkutan | 31 |

| | |
|--|----|
| 2.4.2 Subyek Hukum Pengangkutan | 32 |
| 2.4.3 Peraturan Pengangkutan Darat..... | 34 |
| 2.4.4 Perjanjian Pengangkutan Barang | 35 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| 3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian | 36 |
| 3.2. Alasan Pemilihan Lokasi | 36 |
| 3.3. Jenis dan Sumber Data..... | 37 |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data..... | 38 |
| 3.5. Populasi dan Sampel | 38 |
| 3.6. Teknik Analisis Data..... | 38 |
| 3.7. Definisi Operasional Variabel..... | 39 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| 4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian | |
| 4.1.1 Sejarah dan PT. Herona Express cabang Malang | 41 |
| 4.1.2 Lokasi PT. Herona Express cabang Malang | 44 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi dan Jumlah Karyawan PT. Herona Express cabang Malang | 44 |
| 4.2. Ketentuan Pengiriman PT. Herona Express Malang | 46 |
| 4.3. Faktor penyebab terjadinya kerugian konsumen karena keterlambatan pengiriman, hilang, atau rusaknya barang oleh PT Herona Express cabang Malang | |
| 4.3.1 Faktor dari dalam penyebab terjadinya kerugian konsumen karena keterlambatan pengiriman, hilang, atau rusaknya barang oleh PT Herona Express cabang Malang | 52 |
| 4.3.2 Faktor dari luar penyebab terjadinya kerugian konsumen karena keterlambatan pengiriman, hilang, atau rusaknya barang oleh PT Herona Express cabang Malang | 55 |
| 4.4. Tanggung Jawab PT Herona Express Cabang Malang terhadap Kerugian Konsumen yang meliputi | |



Keterlambatan Pengiriman, Hilang, atau Rusaknya Barang

4.4.1 Tanggung Jawab PT Herona Express Cabang

Malang terhadap Kerugian Konsumen karena

Keterlambatan Pengiriman..... 62

4.4.2 Tanggung Jawab PT Herona Express

Cabang Malang terhadap Kerugian Konsumen karena

Kehilangan Barang..... 66

4.4.3 Tanggung Jawab PT Herona Express Cabang

Malang terhadap Kerugian Konsumen karena

Kerusakan Barang 71

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan 77

5.2. Saran..... 78

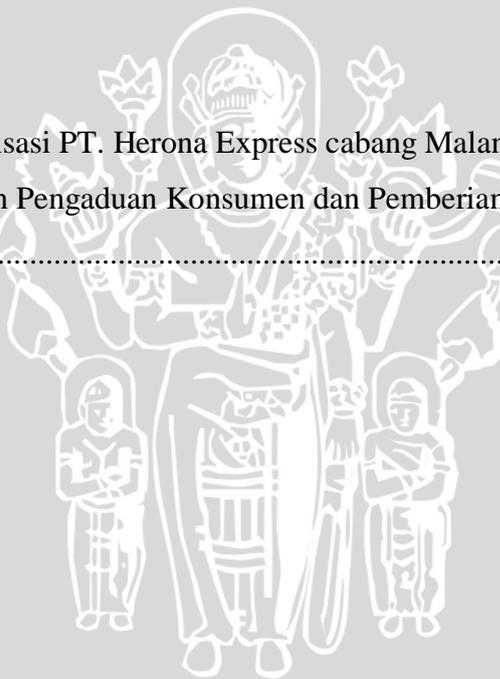
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

| | |
|--|----|
| Tabel 1 Perkembangan Jumlah Pengiriman Barang lewat Kereta Api PT. Herona Express cabang Malang Tahun 2008 – 2011 | 43 |
| Tabel 2 Data Jumlah Pengaduan Kerugian Konsumen PT. Herona Express Cabang Malang Bulan Januari-Juni Tahun 2012 | 59 |
| Tabel 3 Data Jenis Barang Kiriman dan Pengaduan | 61 |
| Tabel 4 Bentuk Kerugian, Faktor Penyebab Terjadinya Kerugian, dan Tanggung Jawab PT.Herona Express cabang Malang kepada Konsumen | 76 |
| Gambar 1 Struktur Organisasi PT. Herona Express cabang Malang | 45 |
| Gambar 2 Alur Pengajuan Pengaduan Konsumen dan Pemberian Ganti Rugi | 75 |



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia dewasa ini ditandai dengan arus globalisasi disegala bidang yang membawa dampak cukup pesat bagi perkembangan perekonomian Indonesia. Hal tersebut diiringi pula oleh tingginya tingkat mobilitas penduduk, lalu lintas uang dan barang dalam arus perdagangan serta semakin pesatnya laju bisnis. Salah satu kebutuhan hidup yang tak kalah penting di era globalisasi ini adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang.

Bidang pengangkutan atau pengiriman barang adalah bidang yang mengalami pertumbuhan cukup pesat sesuai dengan kondisi dan kebutuhan manusia. Dibandingkan dengan sektor jasa lain, jasa pengiriman termasuk salah satu sektor yang cukup prospektif di masa depan.¹ Keadaan geografis 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 satu tempat ke tempat lain secara cepat menjadi satu prioritas dewasa ini

Berdasarkan letak geografis Indonesia yang sangat luas, jasa pengiriman barang tentu dibutuhkan. Kebutuhan pengiriman barang tersebut menjadi kebutuhan

¹Eman Sukirman, 2010, *Mengintip Peluang Bisnis Jasa Pengiriman*, <http://jpmi.or.id/2010/10/26/mengintip-peluang-bisnis-jasa-pengiriman/> (12 Mei 2012).

pokok bagi masyarakat yang telah menjadikan jual beli dan mengirim barang sebagai sumber utama pendapatannya. Tolak ukur tingginya angka pengiriman barang antar daerah dapat dilihat dari ramainya masyarakat yang memanfaatkan jasa pengiriman barang, Berdasarkan kenyataan tersebut banyak bermunculan jasa pengiriman barang antara lain PT POS Indonesia, PT JNE, PT TIKI, dan lain-lain. Salah satu jasa pengiriman barang yang sudah ada dari tahun 1972 adalah PT Herona Express yang merupakan jasa titipan dan ekspedisi muatan kereta api yang melayani kiriman cepat via kereta api dan truk box.

Pada mulanya penyelenggaraan ekspedisi via kereta api hanya untuk kepentingan transportasi manusia saja dan guna penyaluran instruksi dan informasi serta mobilitas manusia dari satu kota ke kota yang lain dan lambat laun berkembang menjadi sarana transportasi umum dan murah serta transfer barang dan berbagai komoditas bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan meningkatnya mobilitas manusia serta perkembangan-perkembangan di bidang perekonomian, perdagangan dan perindustrian

Jasa pengiriman akan tetap ada jika tetap mempertahankan prinsip tepat waktu, dan sesuai dengan prinsip PT Herona Express sebagai perusahaan besar di bidang pengiriman yaitu Cepat, Tepat, dan Aman. Jasa kiriman via kereta api ini juga menjadi begitu penting karena layanan kereta api selalu ada dan dengan rute yang lebih banyak dan lebih cepat. Hal tersebut juga terbukti dari banyaknya cabang jasa ekspedisi ini mulai dari Jakarta kota, Bandung, Jogjakarta, sampai Malang melalui setiap Stasiun kereta.

Dilihat dari definisi hukum, pengangkutan dan pengiriman barang adalah kegiatan dari transportasi memindahkan barang (*comodity of goods*) dan penumpang dari suatu tempat (*origin atau portal of call*) ke tempat yang lain (*pot of destination*), maka dengan demikian pengangkut menghasilkan jasa pengangkutan atau dengan kata lain produksi jasa bagi masyarakat yang membutuhkan untuk pemindahan atau pengiriman barang-barangnya. Dengan adanya jasa produksi yang diperlukan oleh masyarakat dalam memindahkan atau mengirimkan barang ke tempat lain, maka memenuhi kepentingan pokok dalam menimbulkan *place utility* dan *time utility* yang sangat bermanfaat.

Dalam menjalankan bisnis jasa pengangkutan, banyak subyek hukum yang terkait di dalamnya. Subyek hukum pengangkutan adalah pendukung hak dan kewajiban dalam pengangkutan. Mereka adalah pengangkut, pengirim, penumpang, penerima, ekspediter, biro perjalanan, pengatur muatan dan pengusaha pergudangan.²

Salah satu subyek hukum pengangkutan barang adalah ekspediter. Ekspediter digolongkan dalam subyek hukum pengangkutan karena mempunyai hubungan yang erat dengan pengirim, pengangkut, dan atau penerima barang. Menurut ketentuan pasal 86 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, ekspediter adalah orang yang pekerjaannya menjadi tukang menyuruhkan kepada orang lain untuk menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan lainnya, melalui daratan atau perairan.

² Abdulkadir Muhammad, 2002, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, Citra Aditya Bakti, Bandung, Hlm 33

Ekspediter biasanya bukan pengangkut tapi agen pengguna yang masuk kontrak pengangkutan dengan pengangkut. Kadang-kadang ekspediter juga 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 tetapi ikut menjalankan fungsi sebagai pengangkut.³

PT. Herona Ekspres adalah perusahaan pengiriman barang yang melakukan pengiriman lewat kereta api dan truck box. Dalam pengiriman tentu ada masalah dan berbagai faktor penyebabnya yang mengakibatkan kerugian konsumen. Pada Penelitian ini, kerugian konsumen dijabarkan menjadi 3 yaitu keterlambatan dalam pengiriman, hilangnya barang, dan rusaknya barang. Pembagian jenis keterlambatan tersebut didasarkan pada beberapa kasus kerugian dan pengaduan konsumen yang terjadi secara umum pada perusahaan pengiriman. Karena PT Herona Express bergerak dalam bidang jasa, maka faktor penting yang patut diperhatikan adalah kepercayaan pengguna jasa atau konsumen, Hal tersebut berhubungan erat dengan tanggung jawab PT Herona Express dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman barang dengan prima dan tepat waktu.

PT Herona Express melalui jajarannya melaksanakan kewajibannya untuk mengantarkan paket dan berusaha memberikan pelayan yang terbaik kepada masyarakat, tetapi dalam kenyataannya terkadang ada pelaksanaan pelayanan yang

³ Toto Tohir Suriaatmadja, 2006, *Masalah dan Aspek Hukum dalam Pengangkutan Udara Nasional*, Cetakan Kesatu, Mandar Maju, Bandung, hlm 63

tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Dalam hal keterlambatan pengiriman misalnya, ada berbagai faktor penyebab hal ini antara lain adalah faktor internal misalnya keterlambatan jadwal keberangkatan kereta karena kerusakan mekanis seperti rel yang rusak yang mempengaruhi keberangkatan barang kiriman, atau juga faktor eksternal seperti adanya musibah lumpur lapindo yang menyebabkan terganggunya rel sehingga tidak bisa dilewati oleh kereta api dan juga menyebabkan keterlambatan pengiriman barang.

Kendala-kendala tersebut membuat pengguna jasa PT Herona Express merasa dirugikan karena paket barang kirimannya menjadi terlambat sampai ke tujuan. Dengan adanya perjanjian yang sudah ditetapkan oleh PT Herona Express itu sendiri, yang harus diikuti oleh pengguna jasa, tentu ada *term and condition* atau aturan baku mengenai penggantian kerugian dan kerusakan barang oleh PT Herona Express dan ada pula syarat-syarat penting yang harus dipatuhi oleh pengguna jasa.

Mengingat banyak kendala-kendala yang bisa dan mungkin terjadi dalam masa pengiriman barang, maka perlu adanya suatu tindakan berupa tanggung jawab dari pihak PT Herona Express terhadap konsumen. Maka menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 4 (h), konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sehingga konsumen berhak untuk menerima ganti kerugian atas pengiriman barang yang dilakukan oleh PT Herona Express.

Pasal 87 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang menetapkan tanggung jawab ekspediter terhadap barang yang telah diserahkan pengirim kepadanya untuk menyelenggarakan pengiriman selekas-lekasnya dengan rapi pada barang yang telah diterimanya dari pengirim dan mengindahkan segala upaya untuk menjamin keselamatan barang tersebut. Berdasarkan pasal 87 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang tersebut, maka PT. Herona Express Malang diwajibkan untuk mengirimkan barang secepatnya dan mengupayakan dengan segala cara untuk menjamin keselamatan barang yang telah diserahkan oleh pengirim kepadanya. Apabila dalam pengiriman, barang tersebut mengalami keterlambatan, hilang, dan kerusakan, maka PT. Herona harus bertanggung jawab atas keterlambatan tersebut.

Tanggung jawab PT. Herona Express Malang juga berlanjut setelah barang tersebut dikirimkan. Hal ini diatur oleh pasal 88 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. Setelah 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 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, kerugian sesudah dokumen diterima oleh pengangkut dapat dibebankan kepada ekspediter apabila dapat dibuktikan bahwa kerugian tersebut terjadi akibat kesalahan atau kelalaian ekspediter. Berdasarkan pasal 7 huruf (g) Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mewajibkan pengusaha untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima dan dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dari uraian diatas, maka perlu dilakukan kajian atas Tanggung jawab PT Herona Express Cabang Malang terhadap Kerugian Konsumen berupa Keterlambatan Pengiriman, Hilang, atau Rusaknya Barang.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apa faktor penyebab terjadinya kerugian konsumen karena keterlambatan pengiriman, hilang, atau rusaknya barang oleh PT Herona Express cabang Malang?
2. Bagaimana tanggung jawab PT Herona Express cabang Malang terhadap kerugian konsumen karena keterlambatan pengiriman, hilang, atau rusaknya barang ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui, dan mendeskripsikan faktor penyebab terjadinya kerugian konsumen karena keterlambatan pengiriman, hilang, atau rusaknya barang oleh PT Herona Express cabang Malang.
2. Untuk mengetahui, dan mendeskripsikan tanggung jawab PT Herona Express cabang Malang terhadap kerugian konsumen karena keterlambatan pengiriman, hilang, atau rusaknya barang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis, yaitu:

- a. Untuk Memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidang hukum, khususnya penerapan dalam hukum perdata bisnis dan Hukum Perlindungan Konsumen yaitu mengenai pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa PT Herona Express Cabang Malang akibat keterlambatan pengiriman, hilang, atau rusaknya barang.
- b. Menjadi dasar dan referensi untuk penelitian lebih lanjut.

1.4.2 Manfaat Aplikatif, yaitu:

- a. Bagi Akademisi
Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan wacana dan pengetahuan mengenai pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa PT Herona Express Cabang Malang akibat keterlambatan pengiriman, hilang, atau rusaknya barang.
- b. Bagi Pemerintah
Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebagai suatu bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan kebijakan hukum di bidang pelaksanaan perlindungan konsumen pengguna jasa PT Herona Express Cabang Malang di masa yang akan datang.

c. Bagi PT Herona Express

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebagai sarana informasi mengenai pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa PT Herona Express Cabang Malang akibat keterlambatan pengiriman, hilang, atau rusaknya barang.

1.5. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini menggunakan sistematika penulisan yang sistematis untuk membahas permasalahan yang telah ditetapkan. Adapun sistematika penulisan skripsi ini dibagi menjadi 5 bagian, yaitu:

Bab I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang dan alasan pemilihan judul, rumusan permasalahan, tujuan dan manfaat penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka yang berkaitan dengan judul skripsi. yaitu Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab, Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen, Tinjauan Umum Tentang Perjanjian, Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Pengangkutan Barang.

Bab III : METODE PENELITIAN

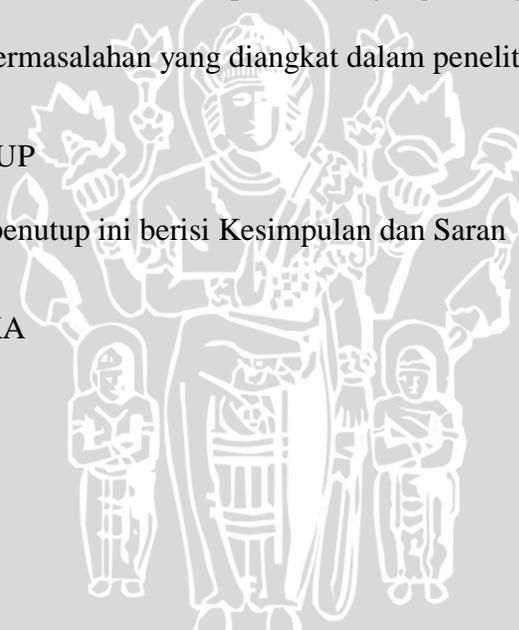
Bab ini berisi Metode Penelitian yang digunakan dalam mengerjakan penulisan skripsi ini meliputi Metode Pendekatan, Alasan Pemilihan Lokasi Penelitian, Jenis dan Sumber Data Penelitian, Teknik Pengambilan Data, Populasi dan Sampel, serta Teknik Analisa Data dan Definisi Operasional Variabel.

Bab IV : PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil penelitian yang merupakan jawaban dari seluruh permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.

Bab V : PENUTUP

Pada bab penutup ini berisi Kesimpulan dan Saran

DAFTAR PUSTAKA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab

2.1.1 Pengertian tanggung jawab

Berdasarkan ilmu hukum, tanggung jawab yang banyak dikenal ada dua yaitu tanggung jawab perdata dan tanggung jawab pidana. Dilihat dari istilahnya, menurut kamus besar bahasa Indonesia maka tanggung jawab adalah kewajiban terhadap segala sesuatu atau fungsi menerima pembebanan sebagai akibat tindakan sendiri atau orang lain. Secara umum, prinsip tanggung jawab di dalam hukum perdata dapat dibedakan sebagai berikut⁴.

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintakan tanggung jawab secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukan. Asas tanggung jawab ini dapat diterima karena adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban.

Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dijelaskan bahwa tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian itu. Sedangkan tanggung jawab dalam unsur kesalahan khususnya kelalaian dijelaskan dalam pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yaitu setiap orang bertanggung tidak saja untuk kerugian

⁴ Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, 2001, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Cetakan ke-2, Jakarta, hlm.34.

uang disebabkan karena perbuatannya, tapi juga karena kerugian yang disebabkan karena kelalaiannya atau kurang hati-hatinya.

2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada tergugat. Beban pembuktian terbalik (*omkering van bewijslast*) diterima dalam prinsip tersebut. Dasar pemikiran dari teori Pembalikan beban pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah sampai yang bersangkutan dapat membuktikan yang sebaliknya. Hal ini tentu bertentangan dengan prinsip praduga tak bersalah yang lazim dikenal dalam hukum.

3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip yang kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability principle*) hanya dikenal dalam ruang lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan yang demikian tersebut biasanya dapat dibenarkan, contoh penerapan kasus ini adalah pada hukum pengangkutan seperti dalam hal kehilangan barang atau kerusakan pada kabin atau bagasi.

4. Prinsip tanggung jawab mutlak

Tanggung jawab mutlak adalah suatu tanggung jawab hukum yang dibebankan kepada pelaku perbuatan melawan hukum tanpa melihat

apakah yang bersangkutan dalam melakukan perbuatannya tersebut mempunyai unsur kesalahan atau tidak, dalam hal ini pelakunya dapat dimintakan tanggung jawab secara hukum, meskipun dalam melakukan perbuatannya itu dia tidak melakukannya dengan sengaja dan tidak pula mengandung unsur kelalaian, kekuranghati-hatian, atau ketidakpatutan.

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua hal tersebut. *Strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan namun masih ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya *absolute liability* adalah tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya. Menurut RC Hoerber et al, biasanya prinsip tanggung jawab mutlak ini diterapkan karena konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks dan diasumsikan bahwa produsen lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya sehingga asas ini dapat memaksa produsen untuk berhati-hati.

Variasi yang sedikit berbeda dalam penerapan tanggung jawab mutlak terletak pada *Risk Liability*, yang berarti kewajiban mengganti kerugian dibebankan kepada pihak yang menimbulkan resiko adanya kerugian itu.

Namun penggugat tetap dibebankan pembuktian, walau tidak sebesar tergugat. Dalam hal ini, ia hanya perlu membuktikan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan pelaku usaha dan kerugian yang diderita. Selebihnya dapat digunakan prinsip *Strict liability*,

5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan dalam klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip ini sangat merugikan konsumen atau nasabah bila diterapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Jika ada pembatasan maka harus berdasarkan pada peraturan undang-undang yang jelas.

2.2. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum Konsumen

2.2.1. Pengertian Hukum dan Perlindungan Hukum

Hukum adalah karya manusia yang berupa norma-norma berisikan petunjuk-petunjuk dan tingkah laku. Ia merupakan pencerminan dari kehendak manusia tentang bagaimana seharusnya masyarakat itu dibina dan kemana harus diarahkan. Hukum mengandung rekaman dari ide-ide yang dipilih oleh masyarakat tempat hukum itu diciptakan. Ide-ide ini adalah mengenai keadilan.⁵

Philipus M. Hadjon memberikan pengertian perlindungan hukum sebagai berikut, perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat serta

⁵ Satjipto Raharjo, 1996, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 18

pengakuan terhadap hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum dalam Negara hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenang-wenangan.⁶

Macam-macam perlindungan hukum yaitu :⁷

1. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum ini bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa atau masalah. Perlindungan hukum ini dilakukan untuk mencegah perbuatan atau tindakan merugikan atau diskriminatif terhadap konsumen dan tindakan kesewenang-wenangan pelaku usaha.

2. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum ini bertujuan untuk menyelesaikan masalah atau sengketa yang timbul. Perlindungan ini baru akan dilakukan saat pelaksanaan perjanjian berlangsung dan ditekankan pada upaya konsumen untuk mencari penyelesaian sengketa atau perselisihan dalam rangka mempertahankan hak-hak yang dimiliki konsumen dalam Undang-Undang.

2.2.2. Pengertian Konsumen

Konsumen (*Consumer*) secara harfiah berarti seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa atau seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang

⁶ Philipus M Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Jakarta, hlm. 205.

⁷ *ibid*, hlm. 210.

tertentu atau menggunakan jasa tertentu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang.⁸

Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjual belikan lagi.⁹

Menurut pasal 1 angka 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa:

Pasal 1 angka 2 :

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Sebagaimana disebutkan dalam penjelasan Pasal 1 angka 2 tersebut bahwa konsumen yang dimaksud adalah konsumen akhir yang dikenal dalam hukum ekonomi. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa semua orang adalah konsumen karena membutuhkan barang dan jasa untuk mempertahankan hidupnya sendiri, keluarganya, atupun untuk memelihara/merawat harta bendanya.

⁸ Collins Cobuild, 1988, *English Language Dictionary*, William Collins Sons&CO, Glasgow, hlm. 303.

⁹ Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, 2001, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Cetakan ke-2, Jakarta, hlm. 5.

A.Z. Nasution merinci unsur-unsur pengertian konsumen sebagai berikut:¹⁰

1. setiap orang diartikan orang alamiah maupun diciptakan oleh hukum (badan hukum);
2. sedangkan unsur mendapatkan digunakan karena perolehan barang/jasa itu oleh konsumen (transaksi konsumen) tidak saja berdasarkan suatu hubungan hukum tetapi juga mungkin terjadi karena pemberian sumbangan, hadiah atau sejenisnya;
3. Unsur mendapatkan secara sah adalah mendapatkan suatu barang/jasa dengan cara-cara yang tidak bertentangan atau melawan hukum;
4. Unsur kegunaan tertentu adalah untuk membedakan konsumen antara dengan konsumen akhir, jika kegiatan tertentu adalah untuk memproduksi barang atau jasa lain dan untuk dijual kembali/ tujuan komersial maka konsumen ini disebut konsumen antara, sedangkan jika kegiatan tertentu untuk memenuhi kebutuhan pribadi keluarga atau rumah tangganya serta tidak untuk dijual kembali/ untuk tujuan non komersial maka disebut konsumen akhir.

Jenis Konsumen:¹¹

1. Konsumen menggunakan barang dan jasa untuk kepentingan komersial;
2. Konsumen yang menggunakan barang untuk kepentingan diri sendiri atau keluarga dan non komersial.

¹⁰ A.Z.Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum, Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, hlm. 68-69.

¹¹ *Ibid*, hlm. 70-71.

2.2.3. Pengertian Hukum Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen

Pengertian Hukum Konsumen adalah sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan yang berkaitan dengan masalah antara berbagai pihak satu sama lain, konsumen dengan pelaku usaha atas barang dan atau jasa yang dihasilkannya, sehingga konsumen dapat memperoleh hak-haknya sesuai dengan kaidah atau nilai-nilai hukum yang berlaku.¹²

Hukum konsumen sebagai induk dari Hukum Perlindungan Konsumen, hal tersebut dikarenakan kedudukan Hukum Konsumen yang memberikan penjelasan, keterangan dan keseluruhan penjelasan terhadap konsumen. AZ. Nasution berpendapat bahwa hukum konsumen yang memuat asas-asas kaidah Hukum Perlindungan Konsumen yang bersifat mengatur, dan juga bersifat melindungi kepentingan konsumen. Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 1 didefinisikan tentang perlindungan konsumen yaitu:

Pasal 1 angka 1:

Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan

¹²*Ibid*, hlm. 15.

perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia yang seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah Negara Republik Indonesia, yaitu dasar Negara pancasila dan konstitusi Negara yaitu Undang-Undang Dasar 1945.¹³

Perlindungan hukum terhadap konsumen identik dengan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen, artinya sebelum lahirnya UUPK kepentingan pelaku usaha dianggap sebagai hal yang biasa serta untuk penindakannya tidak mempunyai dasar hukum yang kuat. Karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum, salah satu sifat sekaligus tujuan hukum itu adalah membarikan perlindungan kepada masyarakat.¹⁴

Ada beberapa asas yang terkandung didalam usaha memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak, yang menurut Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:¹⁵

1. Asas Manfaat.

Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas Keadilan

¹³ Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, 2000, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm. 17.

¹⁴ Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, hlm. 9

¹⁵ Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm. 25.

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3. Asas Keseimbangan

Asas Keseimbangan ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum, dimaksudkan untuk pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

Berdasarkan ketentuan pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka tujuan dari perlindungan konsumen adalah untuk:¹⁶

¹⁶ Endang Sri Wahyuni, 2003, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 89-90.

1. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri,
2. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan diri akibat negatif pemakaian barang dan atau jasa,
3. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen,
4. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi,
5. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha,
6. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, keselamatan konsumen.

Berdasarkan ketentuan pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dijelaskan mengenai Hak Konsumen yaitu:

- 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;
- 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 yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Dalam pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dijelaskan bahwa kewajiban konsumen adalah :

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

Hak Pelaku Usaha juga diatur dalam pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, 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;
- e. Hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain Hak tersebut, kewajiban pelaku usaha juga dicantumkan pada pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Konsumen secara khusus dilindungi dari ketentuan-ketentuan yang mengecualikan atau membatasi tanggung jawab produsen atau penyedia jasa secara tidak langsung. Tanggung jawab produsen atau penyedia jasa yang seharusnya adalah menjual kualitas barang atau jasa yang layak untuk diperdagangkan sesuai dengan tujuan utamanya dan sesuai dengan contoh barang yang ditawarkan. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat-akibat dan pemakaian barang atau jasa itu.

2.3. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Pada Umumnya

2.3.1. Pengertian Perjanjian

Perjanjian didefinisikan oleh salah satu kamus hukum sebagai suatu kesepakatan yang diperjanjikan (*promissory agreement*) diantara dua atau lebih pihak yang dapat menimbulkan, memodifikasi atau menghilangkan hubungan hukum.¹⁷

Menurut Subekti, suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.¹⁸

Sedangkan menurut Wirjono, perjanjian sebagai suatu perhubungan hukum yang mengenai harta benda antara dua pihak, dalam mana satu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan sesuatu hal atau untuk tidak melakukan sesuatu hal, sedang pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu.¹⁹

2.3.2. Syarat Sah Perjanjian

Berdasarkan pasal 1320 Kitab Undang Undang Hukum Perdata, untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat :

1. Sepakat mereka untuk mengikatkan dirinya;

¹⁷ Hendry Campbell, Black, 2000, *Black's Law Dictionary, Definitions of the Terms and Phrases of American and English Jurisprudence, Ancient and Modern*, West Publishing, St. Paul, Minn, hlm 98

¹⁸ Subekti, 2000, *Hukum Perjanjian*, Jakarta, Cetakan ke 12, PT Intermedia, hlm 1

¹⁹ Prijodikoro, Wirjono, 2000, *Asas Asas Umum Hukum Perjanjian*, Bandung, hlm.9

Maksudnya bahwa kedua subyek yang mengadakan perjanjian itu harus bersepakat, setuju atau seia sekata mengenai hal-hal pokok dari perjanjian yang diadakan itu.

2. Cakap untuk membuat suatu perjanjian;

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

3. Mengenai suatu hal tertentu;

Suatu perjanjian harus mengenai hal tertentu, artinya apa yang diperjanjikan hak-hak dan kewajiban kedua belah pihak jika timbul suatu perselisihan.

4. Suatu sebab yang halal

Yang dimaksud dengan sebab atau causa dari suatu perjanjian adalah isi perjanjian itu sendiri.

Dua syarat yang pertama, dinamakan syarat-syarat subyektif, karena mengenai orang-orangnya atau subyeknya yang mengadakan perjanjian, sedangkan dua syarat yang terakhir dinamakan syarat-syarat obyektif karena mengenai perjanjiannya sendiri atau obyek dari perbuatan hukum yang dilakukan itu.²⁰

Apabila syarat obyektif itu tidak terpenuhi, maka perjanjian itu batal demi hukum. Dan apabila syarat subyektif itu tidak dipenuhi, maka perjanjiannya bukan

²⁰ Subekti, op cit, hlm.17

batal demi hukum, tetapi salah satu pihak mempunyai hak supaya perjanjian itu dibatalkan.²¹

2.3.3. Berakhirnya Perjanjian

Perjanjian merupakan salah satu sumber perikatan, namun berakhirnya perjanjian tidak sama dengan hapusnya perikatan. Suatu perikatan dapat saja hapus tetapi perjanjian yang merupakan sumbernya masih tetap ada. Misalnya dalam perjanjian jual beli, dengan dibayarnya harga maka perikatan mengenai pembayaran menjadi hapus sedangkan perjanjian jual beli tidak. Karena perikatan menyerahkan barang yang belum terlaksana.²²

Untuk lebih jelasnya dibawah ini akan disebutkan mengenai hal-hal apa saja yang menyebabkan berakhirnya suatu perjanjian.

Perjanjian berakhir karena²³:

a. Ditentukan dalam perjanjian oleh para pihak

Perjanjian yang diadakan oleh para pihak akan berlaku untuk waktu tertentu sesuai dengan apa yang telah disepakati bersama. Misalnya perjanjian sewa menyewa yang diatur dalam pasal 1570 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyebutkan bahwa jika sewa dibuat dengan

²¹ ibid, hlm.20

²² Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, hlm .49

²³ Subekti, op cit, hlm 17

tulisan, maka sewa itu berakhir demi hukum, apabila waktu yang ditentukan telah lampau, tanpa diperlukannya sesuatu perhentian untuk itu.

b. Undang Undang menentukan batas berlakunya suatu perjanjian

Hal ini seperti yang diatur dalam pasal 1066 ayat 3 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwa para ahli waris dapat mengadakan perjanjian untuk selama waktu tertentu untuk tidak melaksanakan pemecahan harta warisan.

c. Para pihak atau Undang Undang dapat menentukan bahwa dengan terjadinya peristiwa tertentu, maka perjanjian itu akan berakhir. Misalnya jika salah satu pihak meninggal, maka perjanjian pemberian kuasa akan menjadi hapus. Hal tersebut diatur dalam pasal 1813 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

d. Pernyataan menghentikan perjanjian (*opzegging*)

Opzegging dapat dilakukan oleh kedua belah pihak atau oleh salah satu pihak. *Opzegging* hanya ada pada perjanjian yang bersifat sementara, misalnya perjanjian pemberian kuasa yang diatur dalam pasal 1813 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

e. Perjanjian berakhir karena putusan hakim.

Perjanjian ini hanya akan hapus apabila hakim telah menetapkan putusannya. Jadi perjanjian ini tidak akan hapus dengan sendirinya apabila belum diputuskan oleh hakim. Misalnya pembatalan perjanjian jual beli

tanah harus diajukan ke muka hakim terhitung sejak anak tersebut menjadi dewasa, hal ini diatur dalam pasal 1454 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

f. Tujuan perjanjian telah tercapai

Bahwa sejak tercapainya apa yang telah disepakati oleh para pihak, maka sejak itu pula perjanjian itu akan dihapus. Misalnya dalam perjanjian kerja, bila pihak yang satu telah melakukan prestasi dan pihak satunya telah melakukan kontraprestasi, maka apa yang telah disepakati dikatakan telah tercapai.

g. Dengan perjanjian para pihak (herroeping)

Bahwa perjanjian itu juga dapat berakhir, apabila para pihak setuju untuk mengakhirinya, sebab dianggap tidak perlu lagi untuk melanjutkannya. Misalnya dalam pasal 1571 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengenai perjanjian sewa menyewa.

Dengan demikian suatu perjanjian itu berakhir apabila tujuan dari perjanjian telah tercapai, yang berarti para pihak atau masing-masing pihak telah menunaikan kewajibannya sesuai perjanjian yang dibuat. Dengan demikian berakhirnya suatu perjanjian akan dengan sendirinya menghapus perikatan yang ada, akan tetapi dengan hapusnya perikatan belum tentu berakhir pula perjanjian yang ada.

2.3.4. Pihak-Pihak Dalam Suatu Perjanjian

Berdasarkan pasal 1315 Kitab Undang Undang Hukum Perdata, pada umumnya tiada seorang pun dapat mengikatkan diri atas nama sendiri atau meminta ditetapkannya suatu janji, melainkan untuk dirinya sendiri. Hal ini disebut dengan asas kepribadian suatu perjanjian. Maka suatu perjanjian hanya meletakkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban antara para pihak yang membuatnya.²⁴

2.3.5. Perjanjian Baku

Latar belakang tumbuhnya perjanjian baku adalah karena keadaan sosial ekonomi perusahaan besar dan perusahaan pemerintah mengadakan kerjasama dalam suatu organisasi dan untuk kepentingan mereka, ditentukan syarat-syarat secara sepihak. Pihak lawannya (*wederpartij*) pada umumnya mempunyai kedudukan ekonomi lemah baik karena posisinya, maupun karena ketidakuahannya, hanya menerima apa yang disodorkan. Dengan penggunaan perjanjian baku ini, maka pengusaha akan mempunyai definisi dalam pengeluaran biaya, tenaga dan waktu.²⁵

Menurut Hondius, perjanjian baku adalah konsep perjanjian tertulis yang disusun, tanpa membicarakan isinya dan lazimnya dituangkan ke dalam sejumlah perjanjian tidak terbatas yang sifatnya tertentu.²⁶

Sedangkan menurut Drooglever Fortuijin, perjanjian baku merupakan perjanjian yang bagian pentingnya dituangkan dalam susunan perjanjian.²⁷

²⁴ Badrulzaman, Mariam Darus ,op.cit, hlm.29

²⁵ Badrulzaman, 2000, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni Bandung, hlm.46

²⁶ ibid, hlm.47

2.3.6. Bentuk Perjanjian Baku

Perjanjian jenis ini merupakan suatu perjanjian yang memuat syarat-syarat tertentu sehingga terlihat lebih menguntungkan bagi pihak yang mempersiapkan pembuatannya. Bentuk perjanjian dengan syarat-syarat baku ini umumnya dapat terdiri dari:

1. Dalam bentuk dokumen
2. Dalam bentuk persyaratan-persyaratan dalam dokumen

2.4 Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Pengangkutan

2.4.1. Definisi Pengangkutan

Menurut H.M.N Purwosutjipto Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dan 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 angkutan²⁸

Sedangkan Pengertian pengangkutan menurut Abdulkadir Muhammad adalah kegiatan permuatan kedalam alat pengangkut, pemindahan ke tempat tujuan dengan alat pengangkut, dan penurunan atau pembongkaran dari alat pengangkut baik berupa orang maupun barang.²⁹

²⁷ Ibid, hlm 49

²⁸ H.M.N Purwosutjipto, 2003, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia III : Hukum Pengangkutan*, Djembatan, Jakarta, hlm 2

²⁹ Abdulkadir Muhammad, 2002, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm 13

Pengertian Pengangkutan yang diberikan oleh R Soekardono adalah perpindahan tempat baik mengenai orang-orang maupun barang-barang dari suatu tempat ke tempat yang lain karena perpindahan tersebut diperlukan untuk mencapai suatu manfaat serta efisiensi.³⁰

2.4.2. Subyek dan Obyek Hukum Pengangkutan

Subyek Hukum Pengangkutan adalah³¹:

1. Pengangkut (*carrier*)

Istilah pengangkut mempunyai 2 arti yaitu sebagai pihak penyelenggara pengangkutan dan sebagai alat yang digunakan untuk menyelenggarakan pengangkutan. Sebagai Obyek Hukum Pengangkutan, pengangkut adalah pengusaha pengangkutan yang memiliki dan menjalankan usaha pengangkutan yang berbentuk :

- a. Perusahaan Persekutuan Berbadan Hukum Misalnya P.T Garuda Indonesia
- b. Perusahaan Umum (Perum) Misalnya Perum Damri
- c. Perusahaan Persekutuan Bukan Badan Hukum misalnya C.V Titipan Kilat
- d. Perusahaan Perorangan misalnya Bis Malam Putra Remaja

³⁰ R Soekardono, 1996, *Hukum Dagang Indonesia Jilid II*, Rajawali, Jakarta , hlm 2

³¹ Abdulkadir Muhammad, 2002, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, Citra Aditya Bakti, hlm 33-39

2. Pengirim (*Consigner atau Shipper*)

Dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan, pengirim adalah pihak yang mengikatkan diri dengan membayar biaya pengangkutan. Pengirim adalah pemilik barang, penjual atau eksportir, dapat berupa manusia pribadi atau perusahaan perseorangan, perusahaan persekutuan badan hukum, maupun bukan badan hukum.

3. Penumpang (*Passanger*)

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

4. Ekspediter

Menurut pasal 86 ayat 1 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Ekspediter adalah orang yang pekerjaannya menjadi tukang menyuruhkan kepada orang lain untuk menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan lainnya, melalui daratan atau perairan. Pada kenyataannya Ekspediter hanya mencari pengangkut bagi pengirim. Ekspediter sendiri bukanlah pengangkut, apabila dia membuat perjanjian dengan pengangkut maka dia 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.

Yang dimaksud Obyek Hukum Pengangkutan adalah barang angkutan tersebut yaitu barang kiriman yang merupakan sebab terbentuknya perjanjian pengiriman diantara kedua belah pihak

2.4.3. Peraturan Pengangkutan Darat

Pengangkutan Darat diatur dalam :

1. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang buku I , Bab V, Bagian 2 dan 3, mulai pasal 90 sampai dengan 98, dalam bagian ini juga diatur pengangkutan darat dan pengangkutan perairan darat, tetapi hanya khusus mengenai pengangkutan barang³²
2. Peraturan-peraturan khusus lainnya misalnya :
 - a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1992 Tentang Perkeretaapian ;
 - b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 1992 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya;

2.4.4. Perjanjian Pengangkutan Barang

Perjanjian Pengangkutan ini adalah timbal balik dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat sedangkan pengirim

³² H.M.N Purwosutjipto, *op. cit*, hlm 2-3

mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan atau ongkos³³. Sehingga dalam hal ini terlihat hubungan timbal balik melalui hak dan kewajiban yang ditunaikan.

Pengangkutan dalam arti luas ini mempunyai hubungan erat jika terjadi suatu peristiwa yang menimbulkan kerugian. Artinya tanggung jawab pengangkut dimulai sejak barang atau penumpang dimuat dalam alat angkut sampai dengan diturunkan atau barang diserahkan ke penerima. Tanggung jawab dapat diketahui dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam perjanjian dan disepakati, kecuali diperjanjikan lain³⁴

Perjanjian pengangkutan ini diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang pasal 468, yang berbunyi:

“Perjanjian pengangkutan mewajibkan pengangkut menjaga keselamatan barang yang diangkut sejak saat penerimaannya sampai saat penyerahannya.”

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang memberikan tanggung jawab terhadap pengangkut yaitu pengangkut bertanggung jawab atas semua kerugian yang diakibatkan kelalaian dalam mengangkut, sedangkan kerugian yang timbul karena keadaan memaksa, cacat barang, dan kondisi tertentu maka pihak pengangkut dibebaskan dari tanggung jawab. Di dalam perjanjian pengangkutan, hubungan kerja yang terjadi antara pengirim dan pengangkut adalah hubungan konsensui atau hubungan berdasarkan kesepakatan.

³³ Abdulkadir Muhammad, 2000, Hukum Pengangkutan Niaga, Citra Aditya Bakti, Bandung,

³⁴ *Ibid*, hlm 36

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, tujuan penelitian, serta teori yang ditinjau maka jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian empiris. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan yuridis sosiologis yaitu menganalisis peristiwa-peristiwa yang terjadi di masyarakat dengan menggunakan ketentuan-ketentuan hukum untuk mengkaji faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman, hilang atau rusaknya barang milik konsumen pengguna jasa dan tanggung jawab PT Herona Express cabang Malang.

3.2. Alasan Pemilihan Lokasi

Lokasi penelitian adalah di kantor Herona Express cabang Malang yang beralamatkan di Jalan Trunojoyo no 8-10 Stasiun Kota Baru Malang, dengan nomer telepon 0341-361047/5452685. Alasan dipilihnya lokasi ini adalah karena PT Herona Express cabang Malang adalah Jasa Pengiriman yang pertama kali menggunakan Ekspedisi Muatan Kereta Api dan truk di Kota Malang dengan kerjasama bersama PT Kereta Api Indonesia sehingga dapat memberikan data paling lengkap yang dibutuhkan penulis.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi 2 macam, yaitu :

a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung melalui penelitian pada lokasi penelitian sehingga menghasilkan data yang berkaitan dengan permasalahan yang ada. Sumber Data primer dalam penelitian ini diperoleh pada lokasi penelitian yaitu P.T Herona Express cabang Malang.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam 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 berkaitan dengan penelitian. Sumber Data Sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari studi pustaka berupa Kitab Undang-Undang Hukum Dagang khususnya pasal 86-90 tentang Ekspediter, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Buku ke III tentang perikatan, dan Undang-Undang Republik Indonesia No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang diperoleh di Pusat Dokumentasi Ilmu Hukum (PDIH Fakultas Hukum Universitas Brawijaya), perpustakaan pusat Universitas Brawijaya, Perpustakaan Umum Kota Malang, media cetak dan internet.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

- a. Data primer diperoleh dengan teknik wawancara yang dilakukan secara bebas dengan menggunakan alat bantu sebuah alat perekam, buku untuk catatan, melalui telepon, dan pedoman wawancara.
- b. Data sekunder diperoleh dengan mempelajari dan mengkaji Undang-Undang dan buku literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini.

3.5. Populasi dan Sampel

- a. Populasi yang akan diambil dalam penelitian ini adalah PT. Herona express di seluruh Indonesia sebagai perusahaan jasa ekspedisi dan konsumen pengguna jasa PT. Herona Express diseluruh Indonesia.
- b. Sampel dalam penelitian ini diambil secara *purposive sampling* (sampel bertujuan), sample diambil dengan asumsi bahwa sample terpilih mempunyai kaitan yang erat dengan permasalahan yang dikaji. Pengambilan sample dilakukan terhadap responden:
 1. PT. Herona Express cabang Malang, sebagai pihak perusahaan jasa ekspedisi. Dengan mengambil sampel dari Kepala Cabang dan Bagian Customer Service PT. Herona Express cabang Malang
 2. Konsumen-konsumen pengguna jasa PT. Herona Ekspress Malang yang mengalami kerugian karena keterlambatan, hilang, atau rusaknya barang yang berjumlah 18 orang. Diambil 3 orang konsumen setiap

bulan selama tahun kerja PT. Herona Express cabang Malang yaitu Januari 2012-Juni 2012

3.6. Teknik Analisis Data

Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik atau metode deskriptif analisis, yaitu data yang telah diperoleh diuraikan, digambarkan serta dijelaskan, kemudian data tersebut dianalisis dengan teori dan peraturan perundang-undangan yang terkait untuk membuat kesimpulan yang dapat menjelaskan permasalahan dalam penelitian.

3.7. Definisi Operasional Variabel

- a. Tanggung Jawab yang dimaksud dalam 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. Barang kiriman dalam penelitian ini adalah segala macam benda dan makhluk hidup yang memiliki berat 0 kg sampai dengan berat yang tidak terhingga dan merupakan obyek dalam pengiriman, dapat disebut paket dan pengirimannya dikemas dalam tempat, dikemas kardus atau peti kayu, dan sifatnya dapat diasuransikan maupun tidak diasuransikan Ruang lingkup pengirimannya dalam wilayah Indonesia saja.

Contohnya : makanan, alat elektronik, alat musik, obat-obatan, motor, hewan.

- c. Kerugian Konsumen dalam penelitian ini dibagi menjadi 3 yaitu:
1. Keterlambatan adalah waktu sampainya barang yang dikirim lebih lama dari waktu yang telah diperjanjikan sebelum pengiriman.
 2. Hilang adalah tidak diketahuinya letak atau posisi barang yang dikirim karena alasan apapun termasuk bencana alam dan keadaan terpaksa.
 3. Rusak adalah barang yang diterima konsumen di tempat tujuan pengiriman tidak dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, tidak dapat berfungsi secara maksimal atau kehilangan fungsinya.
- d. Perusahaan jasa ekspedisi adalah perusahaan yang mencari pengangkut barang bagi pengirim, maupun mengadakan sendiri pengangkutan tersebut. Ekspediter adalah pengusaha yang menjalankan perusahaan persekutuan badan hukum dalam bidang usaha ekspedisi barang.

BAB IV

PEMBAHASAN

Sebelum membahas lebih lanjut tentang tanggung jawab PT Herona Express dan faktor-faktor kendala dalam memberikan tanggung jawab yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman, hilang, atau rusaknya barang milik konsumen pengguna jasa, akan diuraikan terlebih dahulu gambaran umum tentang lokasi penelitian untuk membantu mempermudah memahami pembahasan masalah dalam penelitian ini.

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Sejarah dan PT. Herona Express cabang Malang

Pada tahun 1966, H.Z. Arifin Syah, pendiri PT. Herona Express memulai usaha dengan bekerja di perusahaan bus malam yang beralamat di Jalan GajahMada No.112 Jakarta Barat, di perusahaan tersebut selain melayani transportasi juga melayani jasa pengiriman barang melalui trayek bus tersebut. Kegiatan tersebut hanya berlangsung 1 Tahun dan kemudian ditutup. Setelah penutupan tersebut, beberapa pelanggan bus malam memberi saran agar bapak H.Z. Arifin Syah mencari hubungan dengan angkutan kereta api untuk angkutan barang atau paket sekaligus tiket penumpang kereta api, karena pada umumnya pelanggan tersebut adalah pedagang yang setiap hari atau setiap minggu datang ke Jakarta untuk berbelanja dan mencari barang dagangan. Pada tahun 1967 atas saran pedagang tersebut, bapak H.Z. Arifin Syah berhasil menjalin kerjasama dengan beberapa ekspediter yang sudah beroperasi

pada saat itu sebagai agen dengan nama usaha HERO INDONESIA AGENCY yang mampu mengumpulkan barang kiriman 5 ton hingga 10 ton dan dibagikan ke 4 ekspediter sesuai tujuan masing-masing yang berlangsung hingga tahun 1979.

Dalam perjalanan usaha tersebut, pada tanggal 14 Januari 1972 Badan usaha HERO INDONESIA AGENCY telah berubah bentuk menjadi Perseroan Terbatas (PT) dengan nama PT HERONA EXPRESS, dengan susunan pendiri sebagai berikut:

1. DR.H.Z.Arifin Syah, MBA sebagai Direktur Utama
2. H. Alimuddin Syah sebagai Direktur
3. H. Abdul Djalal sebagai Komisaris

Pada bulan Januari tahun 1980, PT Herona Express telah diterima menjadi pemegang kontrak PT Kereta Api secara resmi melalui usulan PT Kereta Api Jakarta kepada PT Kereta Api pusat di Bandung sehingga PT Herona Express dapat melaksanakan sendiri kegiatan angkutannya tanpa dioper kepada ekspediter yang lain. Pada kontrak pertamanya, PT Herona Express melayani kiriman lewat Kereta Api BIMA jurusan Jakarta-Surabaya lewat jalur selatan. Selain itu berkembang pula jalur tetap pengiriman melalui Kereta Api seperti dengan :

1. Kereta Api BIMA Jurusan Jakarta-Surabaya gubeng P.P Via Jalur Selatan
2. Kereta Api SEMBRANI Jurusan Jakarta-Surabaya pasarturi P.P Via Jalur Utara
3. Kereta Api SENJA UTAMA SOLO Jurusan Jakarta-Solo Balapan P.P Via Jalur Selatan
4. Kereta Api GAJAYANA Jurusan Jakarta-Malang P.P Via Jalur Selatan

5. Kereta Api MUTIARA SELATAN Jurusan Bandung-Surabaya Gubeng P.P
6. Kereta Api SRITANJUNG Jurusan Jogja-Banyuwangi P.P Via Surabaya.

Sekarang ini, daerah operasi PT.Herona Express dalam pulau Jawa tersebar lebih dari empat puluh stasiun kereta api dengan karyawan lebih dari tiga ratus orang. Saat ini, PT.Herona Express memiliki enam kantor cabang dan 54 kantor perwakilan di 49 kota. Hingga September 2011, pendapatan perseroan sekitar Rp48 miliar. Per hari, pendapatan Herona berkisar Rp200 juta dari biaya pengiriman sebesar Rp1.000 per kilogram. Pada tahun 1972 saat mulai disahkannya Herona Express menjadi PT, dibuka juga kantor cabang PT. Herona Express di Malang yang saat ini merupakan kantor perwakilan terbesar ke 3 dalam pendapatan dan banyaknya jumlah kiriman. Perkembangan yang ditunjukkan oleh PT.Herona Express cabang Malang yaitu jumlah pengiriman barang selama empat tahun terakhir dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 1. Perkembangan Jumlah Pengiriman Barang lewat Kereta Api PT. Herona Express cabang Malang Tahun 2008 - 2011

| Tahun | Volume(Ton) | | % |
|-------|-----------------|-----------------|------|
| | Tonase | Biaya | |
| 2008 | 5.285.289,969,- | 6.559.736.429,- | - |
| 2009 | 2.838.959,320,- | 6.914.712.916,- | 0.46 |
| 2010 | 3.548.171,000,- | 7.279.222.726,- | 0.25 |
| 2011 | 3.363.922,480,- | 7.560.113.668,- | 0.05 |

Sumber : Data Primer, diolah, 2012

PT Herona Express memiliki tujuh kontrak kereta api sebagai sarana angkutan dengan total kapasitas mencapai 200 ton per hari. Kontrak ini, termasuk penggunaan 14 gerbong KA untuk pengangkutan berbagai jenis barang seperti barang farmasi, elektronik, dan sepeda motor dan akan meningkat menjadi 28 gerbong pada tahun 2013. Bisnis ekspedisi yang terus meningkat mendorong PT Herona Express berencana menambah dua armada baru. Penambahan dilakukan setelah setiap bulannya, terus terjadi peningkatan jumlah pengiriman barang. Jawa Timur menjadi salah satu daerah pengiriman terbanyak dari semua pusat layanannya di Jawa dan Bali. Di Malang misalnya, dalam sehari, mengangkut 50 ton barang.

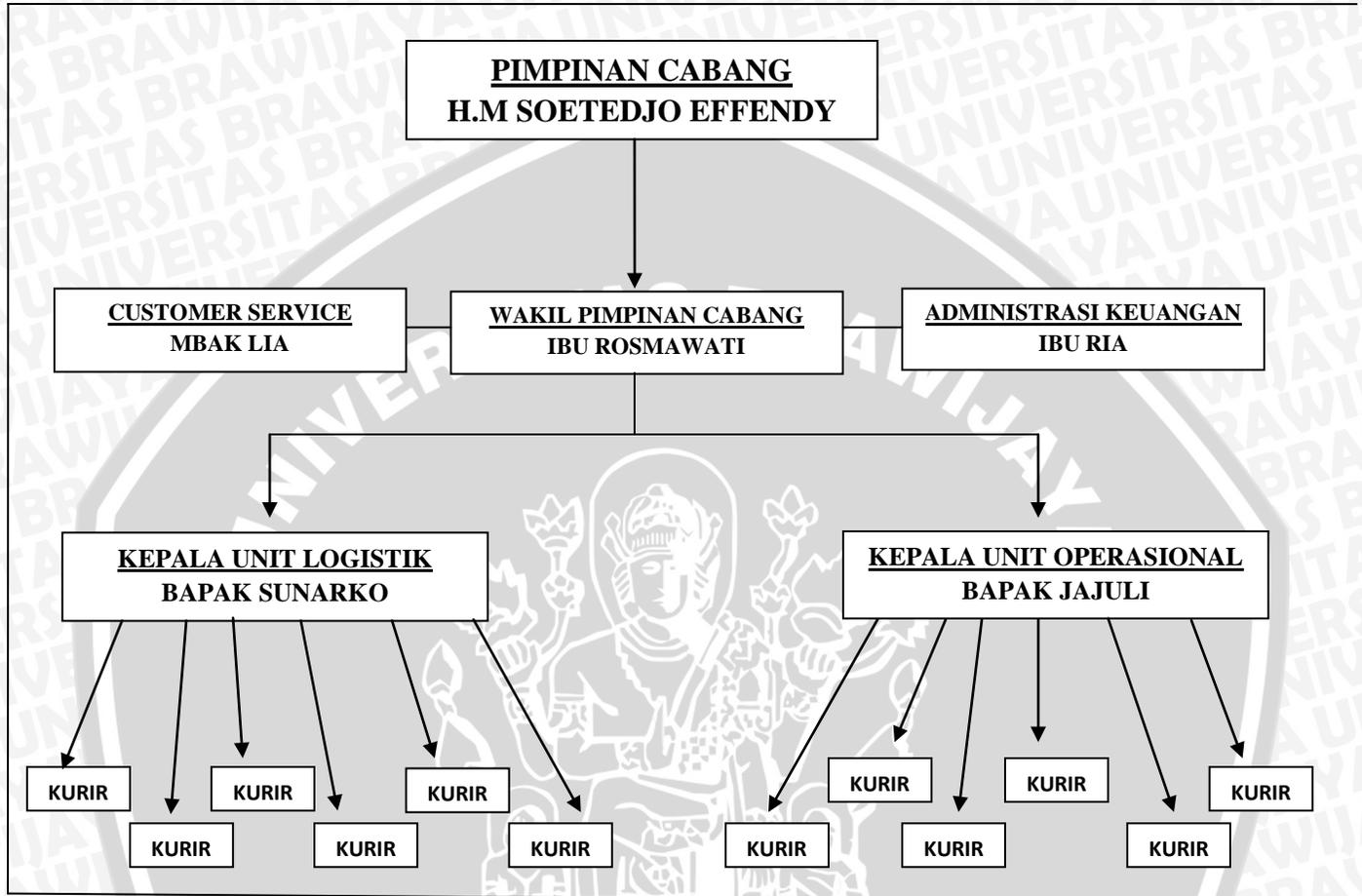
4.1.2. Lokasi PT. Herona Express cabang Malang

PT. Herona Express cabang Malang berlokasi di Stasiun Kota Baru Malang dengan alamat di Jalan Trunojoyo no 8-10 Stasiun Kota Baru Malang, dengan nomer telepon 0341-361047/5452685. Lokasi PT. Herona Express cabang Malang ini sangat strategis dan menunjang dalam pengiriman barang lewat kereta api.

4.1.3. Struktur Organisasi dan Jumlah Karyawan PT. Herona Express cabang Malang

Jumlah karyawan di PT. Herona Express cabang Malang adalah 18 orang dengan rincian 1 orang Pimpinan atau Kepala Cabang, 1 orang Wakil Kepala Cabang, 1 orang Asisten Administrasi Keuangan dan 1 orang Customer Service, 1 orang Kepala Unit Administrasi Logistik atau *Coordinator Logistic*, 1 orang Asisten Administrasi Operasional, dan 12 orang kurir. Struktur organisasi PT. Herona Express cabang Malang dapat dilihat pada bagan berikut ini.

Gambar 1. Struktur Organisasi PT. Herona Express cabang Malang



Sumber : Data Primer, diolah, 2012

Keterangan Bagan :

1. Pimpinan Cabang merupakan jabatan fungsional tertinggi di PT.Herona Express cabang Malang.
2. Wakil Pimpinan Cabang bertugas mengatur dan mengawasi proses pengiriman barang. Dibantu 2 orang asisten yaitu Administrasi keuangan dan Customer Service.

3. Administrasi Keuangan bertugas sebagai asisten wakil pimpinan cabang dalam hal keuangan, pembayaran, dan pembukuan.
4. Customer Service bertugas memberikan informasi yang diperlukan oleh konsumen dan menerima serta mencatat keterangan barang yang akan dikirimkan oleh konsumen pengguna jasa PT. Herona Express cabang Malang.
5. Kepala Unit Logistik bertugas mengatur barang yang akan dikirim, dan penyimpanan barang di gudang. Kepala Unit logistik ini membawahi langsung 6 orang kurir dari 12 orang kurir yang ada di PT. Herona Express cabang Malang.
6. Kepala Unit Operasional bertugas mengatur sistem pengiriman dan pelaksanaan pengiriman di lapangan. Kepala Unit Operasional juga diberi tugas mengatur jadwal pengiriman 6 orang Kurir dari 12 orang kurir yang ada.
7. Kurir bertugas melaksanakan pengiriman barang. Divisi pengiriman ini juga terbagi atas Driver sebagai supir truk dan mobil angkut serta delivery man/porter saat mengangkat barang ke kereta.

4.2 Ketentuan Pengiriman PT. Herona Express Malang

Dalam melakukan pengiriman dokumen, PT. Herona Express cabang Malang memiliki syarat-syarat dan ketentuan pengiriman yang berlaku. Beberapa ketentuan tersebut dicantumkan dalam Surat Pengiriman (SP) yaitu :

1. PT Herona Express bertanggung jawab atas kiriman yang diterima sampai pada saat penyerahan kecuali yang isinya tidak diperiksa, atau

karena kecelakaan kendaraan pengangkutan, kebakaran, kerusakan teknis, dan atau karena force majeure.

2. Kiriman harus diasuransikan oleh pemilik barang, claim hilang atau rusak hanya dilayani selambat-lambatnya 1x24 jam setelah barang diterima dan hanya diganti maksimum 10x biaya angkutan.

3. Biaya pengiriman yang tercantum dalam Dokumen Surat Pengiriman sudah disetujui oleh pengirim, apabila penerima tidak mau membayar semua atau sebagian, maka pengirim yang harus membayarnya.

4. Kiriman LN(Lunas), BB(Bayar Bulanan), BT(Bayar Tujuan) yang tidak diterimakan bukan karena kesalahan PT. Herona Express, maka biaya pulang pergi, harus dibayar oleh Pengirim

5. Kiriman yang isinya hilang/ rusak karena perpacking kurang baik/ tidak baik, bukan Tanggung jawab PT. Herona Express.

6. Permintaan tanda terima setelah 1 (satu) bulan sejak tanggal serah terima kepada penerima, tidak dilayani.

7. Kiriman berupa uang tunai, cek, bilyet giro dan surat berharga lainnya tanpa sepengetahuan PT. Herona Express adalah resiko Pengirim.

8. Barang-barang cair/ pecah belah/ fragile atau sejenisnya bila terjadi bocor/ pecah/ retak menjadi resiko pengirim.

Selain dari ketentuan pengiriman yang tercantum dalam Surat Pengiriman di atas, terdapat juga ketentuan dan aturan pengiriman yang penulis dapatkan dari wawancara dengan Kepala PT. Herona Express cabang Malang yaitu ³⁵:

1. PT. Herona Express cabang Malang sebagai salah satu cabang PT. Herona Express Pusat mengikuti ketentuan dan tata cara pengiriman yang telah diatur oleh PT. Herona Express Pusat. Dalam pengiriman barang, PT. Herona Express hanya akan mengangkut barang yang sesuai syarat PT. Herona Express, dalam hal ini barang yang akan dikirimkan bukan merupakan bahan berbahaya, bahan peledak, bahan mudah terbakar, barang yang menyinggung kesusilaan, Segala jenis narkoba (candu, morphine, kokain, ganja, ekstasi dan psikotropika lain yang dilarang pemerintah), barang cetakan dan rekaman yang isinya dapat mengganggu stabilitas dan keamanan Nasional, emas dan perak, barang curian, cek tunai, surat, peranko, tumbuhan yang dilindungi oleh Undang-Undang, satwa atau hewan yang dilindungi Undang-Undang, satwa peliharaan yang tidak memenuhi syarat pengiriman departemen kesehatan seperti hewan rabies, cacat, dan terlarang untuk dikirim adalah dokumen berharga dalam bentuk surat, baik itu surat kendaraan, dan dokumen berharga serupa. Jika sampai terjadi kegiatan penyelundupan ataupun usaha untuk memasukkan barang terlarang tersebut atau dicurigainya ada indikasi tersebut diatas

³⁵ Menurut wawancara dengan Bapak Soetedjo Effendy sebagai pimpinan cabang PT. Herona Express cabang Malang, 10 April 2012.

kedalam kiriman yang tanpa diperiksa, maka pihak PT. Herona Express berhak memeriksa isi kiriman dan menyerahkan urusan kepada aparat yang berwenang. Kiriman berupa uang tunai, cek, bilyet giro, dan surat berharga lainnya tanpa sepengetahuan PT. Herona Express adalah resiko pengirim.

2. PT. Herona Express memiliki hak untuk mengangkut barang milik pelanggan melalui jalur dan prosedur dan cara pengangkutan, penanganan, pergudangan dan transportasi yang sesuai dengan baik menurut kebijakan PT. Herona Express.
3. Pengemasan barang kiriman adalah tanggung jawab pelanggan termasuk penempatan barang kedalam wadah atau peti kayu. PT. Herona Express membantu dalam hal memastikan aman dan tepatnya cara pengemasan dengan kemas ulang dan pemberian *packing* kotak kayu. PT. Herona Express tidak bertanggung jawab karena kerusakan, kehilangan barang karena lalainya pengemasan oleh pelanggan. Barang-barang cair atau pecah belah (*fragile*), ataupun yang sejenisnya, apabila terjadi bocor, retak, ataupun patah maka menjadi resiko pengirim.
4. Pelanggan harus mencantumkan nama, alamat lengkap, tujuan kiriman, jenis atau isi kiriman agar pengiriman dapat dilakukan dengan tepat dan sesuai. PT. Herona Express tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kehilangan, dan kerusakan yang timbul karena

kelalaian dan kesalahan pelanggan dalam memenuhi kewajiban tersebut.

5. PT. Herona Express berhak tetapi tidak wajib memeriksa barang yang dikirim oleh pelanggan untuk memastikan barang kiriman tersebut sesuai dengan syarat standar pengiriman yang tidak membahayakan. Semua hal pemeriksaan dilakukan sesuai metode PT. Herona Express dan sebisa mungkin dilakukan dihadapan pelanggan.
6. PT. Herona Express melakukan penagihan berdasarkan tarif yang telah diberitahukan kepada pelanggan sebelumnya, dan hal tersebut harus disetujui sebelumnya oleh pelanggan tersebut. Tarif yang disyaratkan PT. Herona Express adalah dihitung perkilo sesuai barang atau perhitungan dimensi barang.
7. PT. Herona Express bertanggung jawab mengganti kerugian yang dialami pelanggan akibat kerusakan atau kehilangan pengiriman barang oleh PT. Herona Express sepanjang kerugian tersebut terjadi saat barang masih dalam pengawasan PT. Herona Express dan kelalaian dilakukan oleh karyawan PT. Herona Express. Besarnya nilai pertanggung jawaban ditetapkan dalam standar 10 kali biaya pengiriman. Penentuan penilaian tersebut juga ditetapkan dengan menimbang nilai barang dan kesepakatan. Setiap barang yang hilang akan diganti oleh PT. Herona Express sesuai harga pasar yang berlaku dan PT. Herona

Express menyelesaikan semua *complain* atau klaim dalam waktu sesingkat-singkatnya.

8. Semua klaim dari pelanggan langsung ditujukan pada PT. Herona Express kantor cabang masing-masing dan menemui Kepala Kantor dan dapat disampaikan secara lisan maupun tertulis untuk dapat segera ditindaklanjuti

4.3 Faktor penyebab terjadinya kerugian konsumen karena keterlambatan pengiriman, hilang, atau rusaknya barang oleh PT Herona Express cabang Malang

Dalam kegiatan ekspedisi, ada berbagai faktor yang menyebabkan keterlambatan pengiriman, hilang, dan rusaknya barang milik konsumen. Faktor-faktor tersebut menyebabkan kerugian bagi konsumen. Sebagai Salah satu subyek hukum pengangkutan barang, PT Herona Express Cabang Malang berkewajiban memberikan tanggung jawab terhadap konsumen yang dirugikan karena keterlambatan pengiriman, hilang, dan rusaknya barang milik konsumen. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 4 (h), konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sehingga konsumen berhak untuk menerima ganti kerugian atas pengiriman barang yang dilakukan oleh PT Herona Express. Dalam penulisan skripsi ini, faktor penyebab terjadinya kerugian konsumen

karena keterlambatan pengiriman, hilang, atau rusaknya barang dibagi menjadi dua yaitu faktor dari dalam dan faktor dari luar.

4.3.1. Faktor dari dalam penyebab terjadinya kerugian konsumen karena keterlambatan pengiriman, hilang, atau rusaknya barang oleh PT Herona Express cabang Malang

Untuk memenuhi tanggung jawab terhadap keterlambatan pengiriman, hilang, atau rusaknya barang milik konsumen pengguna jasa, terkadang ada kendala dan hambatan yang terjadi. Kendala yang terjadi bisa karena faktor internal atau dari dalam maupun faktor dari luar atau eksternal. Kendala dari dalam adalah dari PT. Herona Express sendiri seperti keterlambatan pengiriman dan kecerobohan karyawan yang mengakibatkan kerusakan atau kehilangan barang kiriman. Kesalahan dalam perlakuan terhadap barang oleh karyawan merupakan penyebab terbesar timbulnya pengaduan konsumen. Hal tersebut dapat terjadi karena keterlambatan waktu keberangkatan, kelalaian dalam pengemasan, pencantuman data pada dokumen pengiriman, kesalahan memasukkan dan saat membongkar barang dari kereta api. Dalam setiap pengangkutan dan pengiriman yang dilakukan, PT. Herona Express juga selalu berusaha menerapkan standar kerja dan prosedur kehati-hatian dalam penanganan barang kiriman. Hal tersebut dapat penulis lihat pada pengemasan barang yang dilakukan serapi dan sedetil mungkin. PT. Herona Express bahkan melakukan *packing* atau pengemasan ulang barang yang dinilai tidak aman untuk dikirim atau nantinya dapat menyebabkan pengaduan dari penerima. Contoh yang terjadi adalah

pengiriman gitar dari malang oleh penulis sendiri, gitar tersebut dipacking kardus gitar dan diselotip saja. Karena menurut pihak PT. Herona Express pengemasan barang tersebut kurang aman, maka PT. Herona Express menyarankan pengemasan ulang dengan penambahan packing kayu atau pelapisan kerangka kayu diluar kardus agar lebih aman. Hal tersebut dilakukan oleh PT. Herona Express dengan gratis dan tidak menambahkan biaya apapun.

a. Keterlambatan Pengiriman

Waktu keberangkatan armada pengangkut, baik itu kereta api maupun truck terkadang tidak sesuai dengan jadwal keberangkatan. Pada beberapa kasus, keterlambatan diakibatkan proses pengecekan mesin, keterlambatan memasukkan barang ke kereta api atau truck. Selain itu faktor tidak disiplin muatan juga menjadi penyebab keterlambatan pengiriman barang. Walaupun pihak PT Herona menyatakan bahwa kasus tidak disiplin muatan belum pernah terjadi pada setiap keberangkatan, tetapi pada beberapa ekspediter lain yang bekerjasama dengan PT. Kereta Api Indonesia, hal ini pernah terjadi. Setiap alat angkut telah ditetapkan kapasitas maksimumnya namun ketentuan ini sering dilanggar oleh pihak pengangkut yang tidak disiplin. Jumlah muatan barang yang dimuat dalam alat pengangkut sering melebihi ketentuan yang berlaku yaitu batas maksimum yang ditetapkan. Dalam perhitungan ekonomi, muatan yang melebihi kapasitas tersebut tentu menguntungkan pengangkut karena memperoleh pembayaran biaya angkut yang lebih banyak. Tapi dilihat

dari sisi keamanan barang angkutan hal tersebut tidak baik karena dapat menjadi sebab barang rusak karena ditumpuk terlalu banyak dan terhimpit.

b. Kelalaian dalam pengemasan dan pendataan barang

Kelalaian dalam pengemasan barang dapat mengakibatkan barang rusak seperti basah karena terkena air dan rusak tertindih. Selain itu, faktor kesalahan pencantuman nomor kiriman juga bisa menjadi faktor penyebab yang mengakibatkan barang terkirim ke alamat yang salah. PT. Herona Express cabang Malang sendiri menyebutkan bahwa hal tersebut adalah salah satu faktor terbesar penyebab keterlambatan pengiriman bahkan hilangnya barang kiriman. Penerima barang yang salah alamat terkadang juga tidak mengembalikan barang tersebut atau dengan sengaja menyatakan bahwa tidak ada pengiriman yang salah alamat ketika dicek kembali. PT. Herona Express menyatakan bahwa jika hal itu terjadi maka akan sulit melacak barang tersebut. Dalam kasus tersebut, peran konsumen sangatlah penting untuk mengecek kebenaran dan kelengkapan penulisan alamat kirim untuk meminimalisir terjadinya kesalahan pengiriman barang.

c. Kesalahan dalam penyampaian barang di kota tujuan.

Kesalahan dalam penyampaian barang di kota tujuan dapat terjadi karena kesalahan dalam pengiriman. Dalam hal ini, faktor kesalahan manusia atau petugas pengiriman menjadi faktor penyebab yang utama.

4.3.2. Faktor dari luar penyebab terjadinya kerugian konsumen karena keterlambatan pengiriman, hilang, atau rusaknya barang oleh PT Herona Express cabang Malang

Faktor dari luar penyebab terjadinya kerugian konsumen adalah faktor alam dan kondisi yang tidak dapat diduga yang mengakibatkan keterlambatan, hilang, dan kerusakan barang milik konsumen PT. Herona Express cabang Malang. Faktor alam adalah 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 dari alam melainkan 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 merupakan pembatasan langsung akan tanggung jawab ekspediter atau pengangkut yang sering disebut keadaan memaksa atau *force majeure*

Salah satu contoh faktor eksternal yang pernah menyebabkan keterlambatan yang sangat lama adalah pada saat adanya musibah lumpur lapindo yang menyebabkan terganggunya rel sehingga tidak bisa dilewati oleh kereta api dan juga menyebabkan keterlambatan pengiriman barang. Pada kasus keterlambatan seperti itu, PT Herona Express tidak bisa melakukan hal apapun selain mengusahakan percepatan pengiriman dengan mengalihkan kiriman melalui jalur lain yang bisa

dilewati dan melakukan kontak dengan stasiun tujuan untuk kepastian sampainya kereta.

Tanggung jawab PT. Herona Express cabang Malang juga berlanjut setelah barang tersebut dikirimkan. Hal ini diatur oleh pasal 88 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. Setelah dokumen dikirimkan, PT. Herona Express Malang harus menanggung segala kerusakan atau hilangnya barang-barang yang terbukti disebabkan karena kesalahan atau kurang hati-hatiannya. Dari pasal diatas dapat diartikan bahwa PT. Herona Express Malang masih bertanggung jawab sampai barang diterima konsumen. Beberapa kasus terjadi setelah barang diserahkan, konsumen melakukan pengaduan karena barang tidak sesuai dengan kondisi semula atau barang tidak dapat difungsikan lagi. Dalam contoh kasus kerusakan dan kehilangan barang, PT Herona Express Malang tetap melakukan tanggung jawab hukum dengan mengganti kerusakan dan kerugian konsumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan sesuai dengan musyawarah dan kesepakatan yang dicapai³⁶

Pada kasus keterlambatan, PT Herona Express Malang juga berusaha memenuhi hukum yang berlaku seperti pasal 87 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang yang menetapkan tanggung jawab terhadap barang yang telah diserahkan pengirim kepadanya untuk menyelenggarakan pengiriman selekas-lekasnya dengan rapi pada barang yang telah diterimanya dari pengirim dan mengindahkan segala upaya untuk menjamin keselamatan barang tersebut. Berdasarkan pasal 87 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang tersebut, maka PT Herona Express Malang

³⁶ Menurut wawancara dengan Bapak Soetedjo Effendy sebagai pimpinan cabang PT. Herona Express cabang Malang, 10 April 2012.

diwajibkan untuk mengirimkan barang secepatnya dan mengupayakan dengan segala cara untuk menjamin keselamatan barang yang telah diserahkan oleh pengirim kepadanya. Apabila dalam pengiriman barang tersebut mengalami keterlambatan, maka ekspedisi harus bertanggung jawab atas keterlambatan tersebut.

Dijelaskan oleh pimpinan PT Herona Express Malang bahwa setiap hari, pukul 16.00 barang sudah dinaikkan ke gerbong kereta api pengangkut. Pengiriman barang dari stasiun pemberangkatan ke stasiun tujuan makan waktu satu hari. Tetapi jika tujuannya jauh, maka barang baru akan sampai dalam 2-3 hari, kecuali diambil sendiri oleh penerima di Kantor PT Herona Express cabang Malang.

Sebagian besar kendala dan hambatan yang muncul dalam pengiriman adalah karena faktor dari luar seperti hal keterlambatan pemberangkatan kereta yang juga berakibat pada keterlambatan pemberangkatan barang ke tempat tujuan. Kendala lain yang paling berpengaruh adalah bencana alam yang tidak dapat diduga. Semua hal tersebut menjadikan penghambat atau kendala PT Herona Express Malang dalam pemenuhan kewajibannya.

Pada kasus pengaduan konsumen karena barangnya hilang dan terbukti disebabkan kurang hati-hatinya karyawan PT Herona Express Malang, maka PT Herona Express Malang melakukan negosiasi dengan konsumen mengenai ganti rugi yang sesuai dan tidak memberatkan kedua belah pihak. Bagi PT Herona Express Malang, hal ini menjadi kendala juga dalam pemenuhan tanggung jawab karena PT Herona Express Malang perlu melakukan sosialisasi peraturan ganti rugi kepada konsumen, bahkan tak jarang konsumen ada yang ingin diganti 100% barang sesuai

yang hilang, padahal berdasar peraturan PT Herona Express, penggantian barang hilang maksimal 10 kali biaya kiriman. Dalam hal ini pimpinan PT Herona Express Malang yang berperan sebagai penanggung jawab dalam pengiriman dan bertugas sebagai negosiator unuk jumlah penggantian kerugian.

Hingga saat ini masih banyak dihadapkan pada berbagai kendala yang menyangkut sarana transportasi dan komunikasi, faktor metode yang menyangkut masalah prosedur dan tidak jarang pula sebagai akibat faktor manusianya yang kurang memahami falsafah pelayanan, sehingga berkesan kurang pelayanan. Untuk memberikan kepuasan kepada para pelanggan, PT. Herona Express harus tanggap terhadap setiap keluhan atau pengaduan dan harus ditindak lanjuti hingga tuntas dalam waktu yang singkat. Untuk mewujudkan kepuasan dan menciptakan rasa tanggung jawab para pelanggannya maka PT. Herona Express perlu meningkatkan kualitas perusahaan melalui pemberian pelayanan jasa. Hal tersebut harus dilakukan karena jika diabaikan, maka akan terjadi kesenjangan antara keinginan konsumen dengan pelayanan yang ditawarkan oleh PT. Herona Express dan tentunya tidak akan tercipta loyalitas pelanggan.

4.4 Tanggung Jawab PT Herona Express Cabang Malang terhadap Kerugian Konsumen yang meliputi Keterlambatan Pengiriman, Hilang, atau Rusaknya Barang

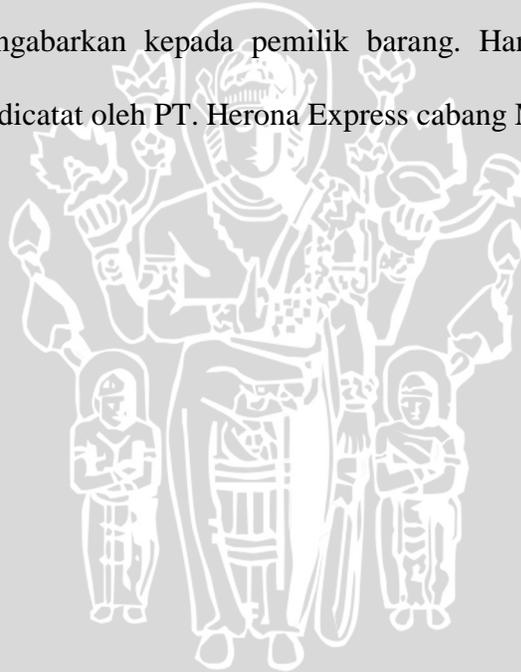
Dalam kegiatan pengiriman yang dilakukan oleh PT Herona Express Cabang Malang ada beberapa kasus keterlambatan dalam pengiriman, hilang, dan rusaknya barang milik konsumen. Sepanjang tahun 2012, berdasarkan data yang didapat dari data komplain konsumen dalam setiap minggunya ada kurang lebih 1 sampai 7 pengaduan dari pelanggan atau konsumen yang harus diselesaikan oleh PT Herona Express Cabang Malang. Pengaduan tersebut merupakan laporan atas keterlambatan pengiriman, hilang atau rusaknya barang dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Data Jumlah Pengaduan Kerugian Konsumen PT. Herona Express Cabang Malang Bulan Januari-Juni Tahun 2012

| Bulan | Jumlah Pengaduan Konsumen | Pengaduan Karena Keterlambatan | Pengaduan Karena Kehilangan | Pengaduan Karena Kerusakan |
|----------|---------------------------|--------------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| Januari | 19 | 7 | - | 12 |
| Februari | 26 | 14 | 1 | 11 |
| Maret | 18 | 8 | - | 10 |
| April | 27 | 17 | - | 10 |
| Mei | 24 | 11 | 1 | 12 |
| Juni | 22 | 13 | - | 9 |
| Total | 136 | 70 | 2 | 64 |

Sumber : Data Primer, diolah, 2012

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa mulai periode Januari 2012 sampai dengan Juni 2012 ada 136 kasus pengaduan konsumen. Sebagian besar adalah pengaduan karena keterlambatan pengiriman dan pengaduan atas kerusakan barang, sisanya adalah pengaduan karena kehilangan barang kiriman. Data lengkap mengenai identitas pengirim barang dan kasusnya tidak dijabarkan karena kasus keterlambatan yang dialami konsumen oleh PT. Herona Express cabang Malang cukup banyak dan pada umumnya langsung diselesaikan oleh pimpinan PT. Herona Express cabang Malang dengan jalan melacak kiriman, menelusuri ke agen PT. Herona Express cabang tujuan dan mengabarkan kepada pemilik barang. Hanya beberapa kasus kehilangan barang yang dicatat oleh PT. Herona Express cabang Malang.



Tabel di bawah ini menjelaskan mengenai berbagai macam barang yang paling sering dikirim PT. Herona Express cabang Malang dan jenis pengaduan yang paling banyak

Tabel 3. Data Jenis Barang Kiriman dan Pengaduan

| NO | DAFTAR JENIS BARANG KIRIMAN | DATA KELUHAN TERBANYAK |
|----|--|---|
| 1 | Sepeda Motor | Body Tergores, Spatbor pecah, Plat Nomer Tertekuk, Spion Hilang, Bensin berkurang |
| 2 | Bahan Makanan, Makanan Kering, Produk Farmasi, Produk rokok | Produk busuk, Basah terkena Hujan, Produk berubah bentuk ex: keripik yang hancur |
| 3 | Bahan Konveksi, Baju, Buku, Litterratur, Majalah, Dan Kertas | Keterlambatan pengiriman, kehilangan, barang basah terkena hujan. |
| 4 | Alat Musik,Alat Elektronik | Keterlambatan pengiriman, Gores kecil |
| 5 | Hewan Peliharaan | Keterlambatan pengiriman, Hewan Stress |
| 6 | Barang Property untuk Pameran Seperti Meja,Kursi,Styrofoam | Keterlambatan pengiriman, gores pada barang |

Sumber : Data Primer, diolah, 2012

Berdasarkan data pengaduan dari pelanggan yang utama dan paling sering adalah keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, barang yang basah akibat hujan, barang yang busuk atau dalam hal ini yang dimaksud adalah makanan dikarenakan keterlambatan kereta api, kehilangan barang dalam perjalanan, kurang tepat dalam penyelesaian masalah atau klaim, penjelasan yang kurang wajar atau kurang jelas

dalam keterlambatan, dan keterangan yang kurang jelas dari petugas PT Herona express, serta barang yang dikirim tidak berfungsi dengan baik.

4.4.1 Tanggung Jawab PT Herona Express Cabang Malang terhadap Kerugian

Konsumen karena Keterlambatan Pengiriman

Pengiriman barang oleh PT. Herona Express dinyatakan terlambat apabila barang yang dikirimkan belum sampai ke tempat tujuan setelah lewat dari estimasi atau perkiraan waktu yang telah ditentukan PT. Herona Express. Untuk Pengiriman barang PT. Herona Express yang menggunakan media kereta api dan truk box, maka estimasi waktu yang diperlukan untuk dokumen sampai pada tempatnya adalah sesuai dengan jarak kota asal dengan kota tujuan. Semakin jauh kota tujuan maka waktu yang diperlukan untuk sampainya barang juga semakin lama. Lamanya bervariasi antara 1-4 hari dan tergantung kondisi, dan PT Herona Express tidak pernah menjanjikan sampainya barang tepat waktu karena jarak medan pengiriman yang relatif berbeda. Untuk waktu pengiriman maksimal yang ditentukan PT. Herona Express adalah 6 hari sehingga apabila ada kiriman barang yang belum diterima sampai 6 hari setelah tanggal pengiriman maka dapat dikatakan telah terjadi keterlambatan pengiriman.

Pasal 87 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang menetapkan tanggung jawab ekspediter terhadap barang yang telah diserahkan pengirim kepadanya untuk menyelenggarakan pengiriman selekas-lekasnya dengan rapi pada barang yang telah diterimanya dari pengirim dan mengindahkan segala upaya untuk menjamin

keselamatan barang tersebut. Berdasarkan pasal 87 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang tersebut, maka ekspediter diwajibkan untuk mengirimkan barang secepatnya dan mengupayakan dengan segala cara untuk menjamin keselamatan barang yang telah diserahkan oleh pengirim kepadanya. Apabila dalam pengiriman barang tersebut mengalami keterlambatan, maka ekspedisi harus bertanggung jawab atas keterlambatan tersebut. Berdasarkan pasal 7 huruf (g) Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mewajibkan pengusaha untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima dan dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pada layanan PT. Herona Express tidak diperjanjikan waktu pengiriman sehingga PT. Herona Express tidak memberikan ganti rugi apapun jika terjadi keterlambatan pengiriman barang, tetapi PT. Herona Express selalu mengupayakan agar barang yang terlambat tersebut untuk cepet terkirim.³⁷ Jangka waktu sampainya barang sangat tergantung kondisi di lapangan yang mempengaruhi. Contoh kondisi yang mempengaruhi keterlambatan jika dilihat dari Tabel 2 yang merupakan Data Pengaduan PT. Herona Express Cabang Malang Tahun 2012, angka pengaduan paling tinggi adalah pada bulan April 2012, pada bulan tersebut penyebab utama keterlambatan adalah demonstrasi warga korban lumpur lapindo di sekitar Porong dan Sidoarjo³⁸. Demo Lumpur Lapindo tersebut menutup semua jalan dari Malang ke Sidoarjo, termasuk rel kereta api. Akses pengiriman barang yang melalui jalan

³⁷ Menurut wawancara dengan Bapak Soetedjo Effendy sebagai pimpinan cabang PT. Herona Express cabang Malang, 10 April 2012.

³⁸ Glori K. Wadrianto, 2012, *nasional.kompas.com/read/2012/04/16/13031597/Warga.Porong.Blokir.Rel.KA.Penumpang.Telantar.* (Juni 2012).

tersebut ditutup warga sehingga pengiriman yang menggunakan media kereta api dan truk otomatis terhenti beberapa jam dan mengakibatkan keterlambatan sampainya barang. Selain itu pada tahun 2009 pernah terjadi keterlambatan luar biasa karena jebolnya tanggul Lumpur Lapindo sehingga menyebabkan semua akses jalan tidak dapat dilalui. Hal tersebut terhitung bencana alam yang tidak dapat diduga dan turut menyebabkan keterlambatan pengiriman barang.

Bila keterlambatan yang terjadi dapat dibuktikan karena sebab kelalaian PT. Herona Express, misalnya karena barang tertinggal di gudang dan tidak terangkut maka PT. Herona Express selaku pengirim harus bertanggung jawab. Prinsip tanggung jawab yang demikian dinamakan prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*). Prinsip ini cukup umum berlaku dalam hukum dan dijelaskan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya pasal 1365 sampai dengan 1367. Prinsip ini menyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.

PT Herona Express cabang Malang tidak memberikan ganti rugi apapun akibat keterlambatan yang terjadi karena PT Herona Express cabang Malang tidak pernah mensyaratkan barang bisa sampai tepat waktu karena jarak pengiriman yang relatif berbeda, medan pengiriman yang juga berbeda, dan faktor alam yang turut mempengaruhi cepat tidaknya barang kiriman tersebut sampai ke tangan pelanggan. Hanya saja, PT. Herona Express cabang Malang selalu berusaha secara cepat untuk melacak barang kiriman yang dilaporkan hilang oleh konsumen sebagai salah satu bentuk penerapan standar pengiriman PT. Herona Express yaitu cepat, tepat dan

aman. Beberapa hal mengenai pengecualian tanggung jawab oleh PT Herona Express cabang Malang ini memang telah ada dalam peraturan PT Herona Express. Hal tersebut banyak digunakan oleh pelaku usaha untuk memberi kemudahan dalam administrasi serta ketertiban dalam hal pengiriman. Akan tetapi hal tersebut sering kali menjadikan pelaku usaha menempatkan konsumen dalam posisi yang lemah bahkan cenderung merugikan pihak konsumen. Perjanjian baku sendiri merupakan perjanjian yang sah secara hukum walaupun perjanjian ini cenderung hanya menampung keinginan salah satu pihak saja akan tetapi, harus disadari bahwa pihak yang lain tetap mempunyai kebebasan untuk menerima atau menolak perjanjian ini. Istilah yang sering digunakan adalah *"take it or leave it"*. Walaupun bersifat seperti itu tetapi perjanjian baku dipakai oleh hampir semua pelaku usaha saat ini, sehingga konsumen tidak memiliki pilihan yang lain dan mau tidak mau harus menerima.

Pengiriman barang dari stasiun pemberangkatan ke stasiun tujuan diperkirakan adalah satu hari akan tetapi kalau tujuannya jauh misalnya Kebumen, barang baru akan sampai dalam 2-3 hari, kecuali diambil sendiri. PT Herona Express cabang Malang selalu berusaha mengirimkan barang dengan cepat, tepat, dan aman sesuai dengan semboyan PT Herona Express, sedangkan masalah mengenai ketepatan waktu, maka hal tersebut bersifat relatif dimana bisa terjadi hal-hal yang kemudian di luar perkiraan yang dapat menghambat pengiriman.

Masalah keterlambatan pengiriman barang ini PT Herona Express cabang Malang membebaskan dirinya dari tanggung jawab. Dalam hukum perjanjian, hal ini disebut klausula eksonerasi yaitu klausula dalam suatu perjanjian yang membebaskan

atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak yang seharusnya bertanggung jawab. Klausula eksonerasi tidak boleh digunakan oleh pelaku usaha untuk menghindari tanggung jawabnya terhadap konsumen. Seharusnya klausula eksonerasi ini tidak dapat dipergunakan oleh PT Herona Express cabang Malang untuk menghindari tanggung jawab atau kerugian konsumen akibat keterlambatan pengiriman, karena pasal 88 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang telah mengatur apabila penyebab keterlambatan tersebut adalah akibat kelalaian atau kesalahan PT Herona Express cabang Malang, maka PT Herona Express cabang Malang seharusnya memberikan ganti rugi kepada konsumen.

Di dalam pasal 7huruf (g) Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan :

“kewajiban pelaku usaha adalah memberi kompensasi, ganti rugi, dan/ atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”

Dari uraian diatas, jelas bahwa secara hukum seharusnya PT. Herona Express cabang Malang memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian karena keterlambatan pengiriman asal dapat dibuktikan bahwa keterlambatan pengiriman tersebut disebabkan oleh kelalaian dan kesalahan pihak PT. Herona Express cabang Malang.

4.4.2 Tanggung Jawab PT Herona Express Cabang Malang terhadap

Kerugian Konsumen karena Kehilangan Barang

Sesuai dengan pengertiannya, hilang adalah tidak diketahuinya letak atau posisi barang yang dikirim karena alasan apapun termasuk bencana alam dan keadaan terpaksa. Kehilangan barang yang terjadi pada saat pengiriman bisa disebabkan oleh

banyak faktor seperti murni kelalaian dan kesalahan petugas pengiriman, sampai dengan tertukarnya barang sehingga barang tidak sampai pada penerima yang seharusnya.

Barang dinyatakan hilang oleh PT. Herona Express cabang Malang jika barang tersebut tidak dapat sampai kepada penerima yang seharusnya dalam waktu melebihi batas maksimum waktu kiriman antar kota, ketentuan waktu yang diambil mengacu pada waktu perkiraan terkirimnya barang yaitu 3-4 hari sampai dengan waktu maksimal sampainya barang yaitu 6-7 hari. Jika sampai 1 minggu barang tersebut tidak ditemukan, maka barang tersebut dinyatakan hilang.

Bentuk pertanggungjawaban PT. Herona Express cabang Malang terhadap barang konsumen yang hilang berdasarkan Pasal 4 huruf (h) Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

“ Hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”

Sesuai dengan pasal tersebut maka pihak pengangkut berkewajiban membayar ganti rugi kepada konsumen yang kehilangan barang karena kelalaian pihak pengangkut.

Penyelesaian suatu peristiwa menyangkut hilangnya barang milik konsumen biasanya dilakukan diluar pengadilan yakni diselesaikan secara langsung antara pihak PT. Herona Express cabang Malang dengan pemilik barang. Untuk menyelesaikan masalah ganti kerugian kepada pemilik barang dilakukan dengan cara kekeluargaan dan kepercayaan. Sebelum memberikan ganti kerugian terlebih dahulu pihak PT.

Herona Express cabang Malang menentukan nilai barang yang hilang secara wajar dan berdasarkan keterangan dari pemilik barang mengenai barang apa yang hilang.

Batasan pertanggungjawaban pengangkut dalam hal ini PT. Herona Express cabang Malang terhadap barang yang hilang adalah didasarkan dengan apa yang terdapat di dalam klausula Surat Pengiriman PT. Herona Express cabang Malang yang telah ditandatangani dan disetujui konsumen sebelum mengirim barang. Ganti kerugian yang dilakukan PT. Herona Express cabang Malang karena hilangnya barang yang tertulis adalah maksimum 10 kali biaya pengiriman. Kebijakan yang dilakukan pimpinan PT. Herona Express cabang Malang adalah penelusuran barang kiriman dengan jalan melacak kiriman, menelusuri ke agen PT. Herona Express cabang tujuan dan mengabarkan kepada pemilik barang. Jika kemudian barang memang dinyatakan hilang, baru pimpinan mengambil tindakan dengan melakukan upaya dengan cara kekeluargaan dan kepercayaan untuk membicarakan dengan konsumen sekaligus menjelaskan mekanisme penyelesaian barang hilang sesuai aturan PT. Herona Express cabang Malang dan menaksir nilai kiriman dan nilai barang tersebut. Jika konsumen setuju dengan langkah tersebut, maka PT. Herona Express cabang Malang melakukan penggantian sesuai yang tercantum dalam Surat Pengiriman yaitu 10 kali biaya pengiriman. Namun jika konsumen tidak setuju karena misalnya nilai barang yang dikirim lebih besar dari 10 kali biaya pengiriman tersebut, maka dilakukan musyawarah dan pembicaraan lagi dengan konsumen untuk menentukan titik temu.

Pada contoh kasus kehilangan yang dialami Bapak Junaidi Asmara yang beralamat di Jalan Mergan Lama 17 A/21 Malang dengan no telp. 081945762525, Bapak Junaidi melakukan pengiriman barang melalui PT. Herona Express cabang Malang. Barang yang dikirim adalah baju dan bahan sablon 1 kardus ukuran 60x60 dan berat terhitung 10 kg. Biaya pengiriman yang telah dibayar Bapak Junaidi dengan tujuan pengiriman Jakarta adalah Rp. 60.000,- sesuai dengan daftar tarif PT. Herona Express cabang Malang.

Setelah dilakukan musyawarah untuk penggantian sejumlah Rp. 600.000 atas kehilangan barang tersebut sesuai syarat 10 x biaya angkut ternyata Bapak Junaidi tidak menyetujuinya dengan dasar pertimbangan harga kaos dan bahan sablon dalam paket kiriman yang hilang itu lebih mahal dari harga ganti rugi tersebut. Setelah pimpinan PT. Herona Express cabang Malang melakukan penelusuran isi barang, didapati harga pasar kaos tersebut Rp. 30.000 per buah dan di dalam paket kiriman yang hilang ada 4 kodi kaos jadi (80 pcs) dan seperangkat alat sablon senilai Rp. 200.000,- maka pengembalian sejumlah uang kepada pemilik barang adalah :

- | | |
|---------------------------|------------------------|
| 1. Harga Kaos Jadi 4 Kodi | : Rp. 2.400.000 |
| 2. Harga Alat sablon | : <u>Rp. 200.000</u> + |
| Total | : Rp. 2. 600.000 |

Dalam hal jumlah nominal yang besar tersebut, pimpinan PT. Herona Express cabang Malang kembali melakukan pembicaraan dengan Bapak Junaidi dan dicapai penyelesaian penggantian 50% dari Total Nilai barang yaitu sejumlah Rp. 1.300.000.

Besarnya ganti kerugian yang diberikan PT. Herona Express cabang Malang ini tidak

menjadi masalah secara hukum karena besarnya ganti kerugian yang diterima konsumen telah sesuai dengan apa yang disebutkan PT. Herona Express cabang Malang dalam surat perjanjian pengiriman dan PT. Herona Express cabang Malang telah melaksanakan kewajibannya secara hukum. Bila konsumen merasa belum puas dapat membuat kesepakatan lebih lanjut mengenai ganti rugi seperti pada contoh di atas.

PT. Herona Express cabang Malang juga pernah melayani pengiriman surat berharga seperti cek, bilyet giro. Hal tersebut sebetulnya tidak diperbolehkan oleh Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi karena divisi pengiriman PT. Herona Express sebenarnya hanya dikhususkan pada pengiriman barang. Walaupun sudah ada larangan tersebut, pada kenyataannya tetap ada saja konsumen yang memilih untuk mengirim dengan layanan PT. Herona Express cabang Malang dengan mengikutkan dokumen tersebut dalam kiriman lainnya atau diselipkan. Bila kemudian terjadi kehilangan pada dokumen tersebut, maka PT. Herona Express cabang Malang tidak memberikan penggantian kerugian apapun atas kehilangan dokumen tersebut karena PT. Herona Express cabang Malang telah memberikan penjelasan sebelumnya tentang larangan pengiriman dokumen berupa surat berharga.

Penggunaan asuransi oleh PT. Herona Express cabang Malang untuk penggantian kehilangan barang sudah tidak digunakan lagi. Hal tersebut didasari oleh kebijakan pusat yang tidak lagi menggunakan Asuransi Ramayana karena ada banyak kasus yang tidak terselesaikan dengan baik, sehingga penggunaan Asuransi Ramayana dihentikan dan penggantian kerugian langsung oleh PT. Herona Express

cabang Malang dengan perhitungan yang telah disepakati. Walaupun tidak ada asuransi dalam kiriman, PT. Herona Express cabang Malang tetap berupaya mengganti barang yang hilang sesuai dengan ketentuan dan fungsi barang yang sama.

4.4.3 Tanggung Jawab PT Herona Express Cabang Malang terhadap Kerugian

Konsumen karena Kerusakan Barang

Dalam setiap pengiriman barang tentu ada kejadian kerusakan barang kiriman. Barang kiriman yang rusak atau cacat karena kesalahan pengangkutan maka PT. Herona Express cabang Malang memberikan tanggung jawab dengan penggantian kerugian kepada konsumen yang dirugikan.

Berdasarkan pengertiannya, rusak adalah barang yang diterima konsumen di tempat tujuan pengiriman tidak dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, tidak dapat berfungsi secara maksimal atau kehilangan fungsinya. Berdasarkan definisi tersebut maka posisi barang telah sampai pada pengirim tetapi tidak sebagaimana mestinya sehingga mengurangi fungsi maupun nilai barang tersebut.

Contoh kasus yang paling sering terjadi dan paling banyak diajukan oleh konsumen PT. Herona Express cabang Malang adalah mengenai pengiriman sepeda motor yang sering dilakukan PT. Herona Express cabang Malang. Dalam pengiriman sepeda motor tersebut banyak proses yang harus dilakukan mulai dari pengirim sampai di tangan penerima. Pada saat pertama dikirim motor dicek Surat Tanda Nomor kendaraan, dan kondisi fisik kendaraan oleh pengirim dan juga petugas PT. Herona Express cabang Malang. Kemudian dilakukan pembungkusan dengan kardus

dengan tujuan melindungi motor dari gores dan kesalahan saat pengiriman. Spion dan plat nomor dapat dilepas ataupun tidak sesuai kesepakatan. Selanjutnya setelah urusan administrasi dan pembayaran selesai maka motor siap dinaikkan ke kereta api dengan tujuan yang dimaksud. Setelah sampai di stasiun tujuan, maka motor dimasukkan gudang untuk selanjutnya dikirim/ diambil oleh penerima.

Saat pengiriman dan pengangkutan ke kereta api, penurunan motor di stasiun tujuan, dan penyimpanan di gudang dapat terjadi *misshandling* atau kesalahan dalam penanganan barang. Akibat dari kesalahan tersebut barang bisa menjadi cacat seperti spion patah, plat nomer tertekuk, baret di bagian body, Spatbor patah dan lain-lain. Barang juga tidak dapat digunakan sebagaimana fungsinya.

Kasus kerusakan kadang juga terjadi pada barang kiriman lain seperti makanan ringan, keripik yang remuk dan tidak utuh, kemasan yang koyak dan pada beberapa benda kiriman mebel, alat musik yang tergores dan kardus kiriman yang tidak utuh dan bagus bentuknya karena terkena tumpukan barang lain.

Menurut PT. Herona Express cabang Malang kerusakan barang dapat dikategorikan atau dibagi dalam 2 bagian yaitu:

1. Kerusakan ringan : meliputi kardus pembungkus yang koyak, tidak berbentuk seperti semula, Gores halus pada bodi motor yang dipaketkan, plat nomer yang bengkok karena pengiriman, dan kesalahan karena penumpukan maka dalam hal ini maka kerugian ditanggung pengirim atau tidak ada pertanggungn dari PT Herona Express cabang Malang. PT.Herona Express

cabang Malang hanya akan membetulkan posisi atau membantu membetulkan barang yang rusak ringan tersebut dan tidak menggantinya.

2. Kerusakan Berat : dalam hal ini maka kerugian ditanggung Oleh PT Herona Express cabang Malang dengan mengganti sesuai kerusakan barang tersebut dan hal tersebut tentunya berdasarkan kesepakatan konsumen dan manajemen PT Herona Express cabang Malang. Contoh penggantian ini adalah sepeda motor yang rusak karena pengiriman seperti spatbor pecah karena kesalahan pengiriman maka PT Herona Express cabang Malang akan mengganti biaya pembelian spatbor baru dan biaya pemasangannya sekaligus. Jika terjadi pada produk Bahan makanan seperti Keripik Buah yang hancur karena kardus yang rusak saat pengiriman maka akan diganti uang sesuai harga produk yang rusak dalam kardus tersebut dan atau sesuai kesepakatan kedua belah pihak.

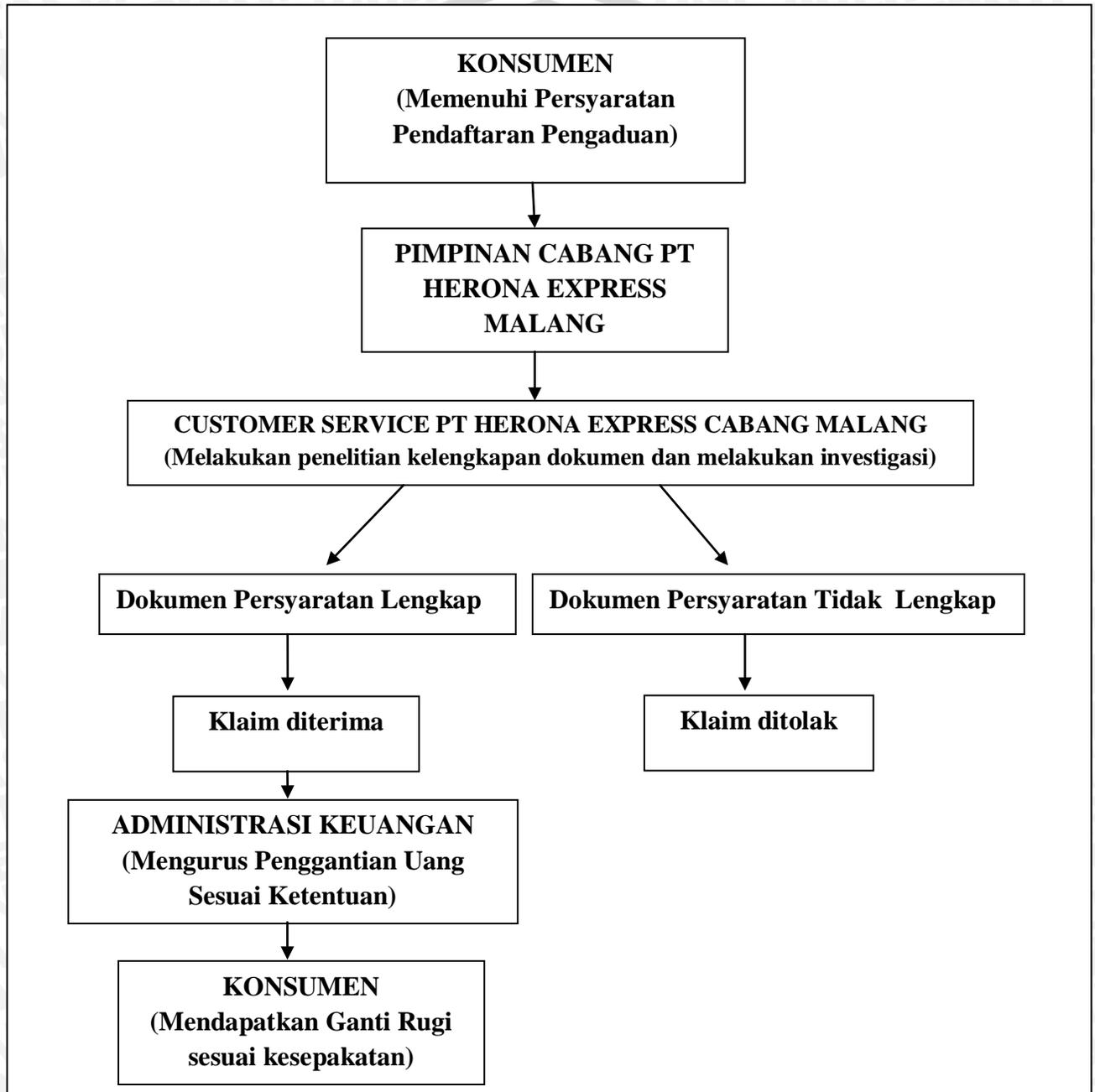
Dalam hal pelaporan kerusakan dan oleh konsumen, maka konsumen harus menyampaikan Surat laporan kehilangan dari kepolisian, surat laporan kehilangan dari pihak kepolisian (untuk sepeda motor yang hilang), dan surat bukti pembelian (jika ada) dan salinan surat perjanjian pengiriman barang dari PT.Herona Express cabang Malang. Seperti hal nya dengan kasus kehilangan barang, maka pada kerusakan barang yang dialami konsumen ini maka secara hukum konsumen dapat menuntut ganti rugi karena PT.Herona Express cabang Malang telah melakukan wanprestasi. Secara hukum konsumen bisa menuntut uang kerugian dan/ atau penggantian barang sesuai kerugian yang diderita. Pengaturan mengenai hal tersebut tertuang dalam pasal 1246 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang tertulis :

“Biaya, Rugi, dan Bunga yang oleh si berpiutang boleh dituntut akan penggantianannya, terdiri pada umumnya atas rugi yang telah diderita dan sedianya untung yang akan dapat dinikmatinya, dengan tidak mengurangi pengecualian-pengecualian serta perubahan-perubahan dibawah ini”

Penggantian kerusakan barang oleh PT.Herona Express cabang Malang pada kasus kerusakan ringan dan kerusakan berat sudah sesuai dengan kaidah hukum dan PT.Herona Express cabang Malang sudah melaksanakan tanggung jawabnya dengan memberikan penggantian penuh kepada barang yang rusak berat dengan uang atau dengan barang sepadan dengan fungsi yang sama dengan barang yang rusak tersebut seperti pada penggantian spion motor yang serupa dengan spion motor yang patah, penggantian spatbor motor yang pecah dengan spatbor motor baru dan biaya pemasangannya dan membantu perbaikan barang yang rusak ringan seperti packing atau pengemasan ulang barang kiriman keripik yang kardusnya hancur. Pada beberapa kasus penggantian kerusakan barang, musyawarah antara konsumen dan PT.Herona Express cabang Malang melalui pimpinannya lebih diutamakan agar konsumen benar-benar merasa hak nya telah dipenuhi.

Alur pengajuan pengaduan dan penerimaan klaim konsumen yang merasa dirugikan karena barang hilang dan/ atau rusak dapat dilihat pada bagan dibawah ini:

Gambar 2. Alur Pengajuan Pengaduan Konsumen dan Pemberian Ganti Rugi



Sumber : Data Primer, diolah, 2012

Tabel 4. Bentuk Kerugian, Faktor Penyebab Terjadinya Kerugian, dan Tanggung Jawab PT.Herona Express cabang Malang kepada Konsumen

| No. | Bentuk Kerugian Konsumen | Faktor Penyebab Terjadinya Kerugian Konsumen | Tanggung Jawab PT. Herona Express cabang Malang |
|-----|--------------------------|---|---|
| 1. | Keterlambatan Pengiriman | Faktor Kendala dari luar seperti Keterlambatan kereta, Kereta Anjlok, Demonstrasi Lumpur lapindo pada April 2012, | PT. Herona Express cabang Malang tidak memberikan penggantian apapun karena PT. Herona Express tidak menjanjikan kiriman sampai dalam tempo waktu tertentu, tetapi mengusahakan agar cepat sampai |
| 2. | Kehilangan Barang | Faktor kesalahan dan kelalaian dalam hal pencantuman alamat tujuan, nomer pengiriman, dan metode pengiriman. | Pemberian Ganti Kerugian maksimum 10 kali biaya pengiriman dan/ atau sesuai kesepakatan antara PT. Herona Express cabang Malang dengan Konsumen |
| 3. | Kerusakan Barang | Faktor kesalahan dalam proses pengiriman dan pengangkutan yang meliputi cara penumpukan barang yang salah, tidak memperhatikan kondisi barang yang mudah pecah, dan kesalahan saat penurunan barang dari kereta pengangkut. | <p>Kerusakan Ringan: PT. Herona Express cabang Malang tidak memberikan penggantian apapun kepada Konsumen</p> <p>Kerusakan Berat: PT. Herona Express cabang Malang mengganti barang yang rusak dengan barang sejenis yang mempunyai fungsi sama</p> |

Sumber : Data Primer, diolah, 2012

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

- Berdasarkan Rumusan Masalah yang pertama, Pemberian Tanggung Jawab PT. Herona Express cabang Malang terhadap kerugian konsumen dibagi menjadi 3, yaitu pada keterlambatan, kehilangan, dan kerusakan barang.
- Bentuk pengaduan konsumen yang paling sering adalah karena keterlambatan pengiriman barang. PT Herona Express bertanggung jawab mengganti kerugian yang dialami pelanggan hanya pada kerusakan dan kehilangan pengiriman barang saja. Kerugian konsumen karena keterlambatan pengiriman tidak di berikan ganti rugi.
- Penyelesaian kehilangan barang konsumen dilakukan diluar pengadilan, diselesaikan secara langsung antara pihak PT. Herona Express cabang Malang dengan pemilik barang. Ganti kerugian yang dilakukan PT. Herona Express cabang Malang karena hilangnya barang maksimum 10 kali biaya pengiriman dan/ atau sesuai kesepakatan.
- Kerusakan barang dibagi 2 yaitu kerusakan ringan dimana kerugian ditanggung pengirim atau tidak ada pertanggungn dari PT Herona Express cabang Malang dan kerusakan berat dimana kerugian ditanggung Oleh PT Herona Express cabang Malang dengan mengganti sesuai kerusakan barang

tersebut dan hal tersebut tentunya berdasarkan kesepakatan konsumen dan manajemen PT Herona Express cabang Malang.

- Berdasarkan Rumusan Masalah yang kedua, Kendala PT Herona Express cabang Malang dalam penggantian kerugian kepada konsumen dibagi 2 yaitu dari dalam dan luar, contoh kendala dari dalam adalah keterlambatan pengiriman dan kecerobohan karyawan yang mengakibatkan kerusakan atau kehilangan, Kesalahan dalam perlakuan terhadap barang oleh karyawan, kelalaian dalam pengemasan, pencantuman data pada dokumen pengiriman, kesalahan memasukkan dan saat membongkar barang dari kereta api, serta keterlambatan waktu keberangkatan.
- Kendala dari luar dalam pemenuhan tanggung jawab PT Herona express adalah faktor alam dan kondisi yang tidak dapat diduga yang mengakibatkan keterlambatan, hilang, dan kerusakan barang seperti Musibah lumpur lapindo dan kereta anjlok. Faktor yang menyebabkan keterlambatan dari luar selain faktor alam adalah karena ada gangguan keamanan, ketertiban, dan faktor manusia seperti Demo lumpur lapindo pada bulan April 2012.

5.2 Saran

- PT. Herona Express cabang Malang perlu meningkatkan pelayanan kepada konsumen dan meminimalkan resiko pengaduan konsumen dengan manajemen pengaturan pengiriman yang lebih baik, peninjauan kembali fungsi

dan tugas karyawan sehingga karyawan mempunyai posisi tetap dalam pengangkutan dan sadar akan tanggung jawabnya.

- PT. Herona Express cabang Malang perlu membuat standar pengiriman yang lebih baik dengan merancang peraturan baru dan membuat poin penting sebagai dasar kerja dan percepatan waktu pengiriman sehingga mengurangi pengaduan konsumen.
- PT. Herona Express cabang Malang perlu bekerjasama kembali dengan perusahaan asuransi agar konsumen merasa lebih terjamin haknya dan masalah petanggung tidak lagi menjadi hambatan dalam penyelesaiannya.
- Konsumen harus lebih memahami dasar pengiriman dengan selalu membaca ketentuan pengiriman sehingga lebih sadar akan haknya dalam pengiriman dan penggantian kerugian.

DAFTAR PUSTAKA

Literatur Buku dan Majalah:

Abdulkadir Muhammad, 2002, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Abdulkadir Muhammad, 2002, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung

A.Z.Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum, Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.

Badruzaman, 2000, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung

Collins Cobuild, 1988, *English Language Dictionary*, William Collins Sons&CO, Glasgow.

C.S.T Kansil, 1999, *Pengantar Ilmu Hukum dan Pengantar Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta

Endang Sri Wahyuni, 2003, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

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

Hendry Campbell, Black, 2000, *Black's Law Dictionary, Definitions of the Terms and Phrases of American and English Jurisprudence, Ancient and Modern*, West Publishing, St. Paul, Minn.

H.M.N Purwosutjipto, 2003, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia III : Hukum Pengangkutan*, Djembatan, Jakarta.

Philipus M Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Jakarta.

Prijodikoro, Wirjono, 2000, *Asas Asas Umum Hukum Perjanjian*, Bandung.

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

Satjipto Raharjo, 1996, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta

Subekti, 2000, *Hukum Perjanjian*, Cetakan ke 12, PT Intermasa, Jakarta.

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

Sumber Internet:

Eman Sukirman, 2010, *Mengintip Peluang Bisnis Jasa Pengiriman*, <http://jpmi.or.id/2010/10/26/mengintip-peluang-bisnis-jasa-pengiriman/> (12 Mei 2012).

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.html

Peraturan Perundangan:

Subekti, 2003, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (cetakan ketiga puluh tiga), Pradya paramita, Jakarta.

-----, R. Tjitrosudibio, 2002, *Kitab Undang-Undang Hukum Dagang dan Undang-Undang Kepailitan*, cetakan Keduapuluh Delapan, Pradnya Paramita, Jakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .



p.t. „herona express”

EXPEDISI MUATAN KERETA API & TRUCK BOX

Kantor Cabang Malang : Jl. Trunojoyo No.8 - 10 Stasiun Kota Baru Malang

Telp. (0341) 361047 / 5452665



TABEL TARIF BIAYA KIRIM DAN ESTIMASI WAKTU

| NO | MALANG KE | 10KG PERTAMA | KG BERIKUTNYA | WAKTU |
|----|-------------|--------------|---------------|------------|
| 1 | Bogor | Rp30.000 | Rp1.000 | 1 - 2 Hari |
| 2 | Bandung | Rp30.000 | Rp1.000 | 1 - 2 Hari |
| 3 | Cirebon | Rp30.000 | Rp2.000 | 1 - 2 Hari |
| 4 | Tasikmalaya | Rp30.000 | Rp2.000 | 1 - 2 Hari |
| 5 | Tegal | Rp30.000 | Rp2.000 | 1 - 2 Hari |
| 6 | Banjar | Rp40.000 | Rp2.000 | 1 - 2 Hari |
| 7 | Purwokerto | Rp40.000 | Rp2.000 | 1 - 2 Hari |
| 8 | Pekalongan | Rp40.000 | Rp2.000 | 1 - 2 Hari |
| 9 | Kroya | Rp40.000 | Rp2.000 | 1 - 2 Hari |
| 10 | Gombong | Rp40.000 | Rp2.000 | 1 - 2 Hari |
| 11 | Kebumen | Rp40.000 | Rp2.000 | 1 - 2 Hari |
| 12 | Cilacap | Rp40.000 | Rp2.000 | 1 - 2 Hari |
| 13 | Semarang | Rp40.000 | Rp2.000 | 1 - 2 Hari |
| 14 | Kutoarjo | Rp45.000 | Rp3.000 | 1 - 2 Hari |
| 15 | Yogyakarta | Rp45.000 | Rp3.000 | 1 - 2 Hari |
| 16 | Klaten | Rp45.000 | Rp3.000 | 1 - 2 Hari |
| 17 | Solo | Rp45.000 | Rp3.000 | 1 - 2 Hari |
| 18 | Cepu | Rp45.000 | Rp3.000 | 1 - 2 Hari |
| 19 | Sragen | Rp45.000 | Rp3.000 | 1 - 2 Hari |
| 20 | Bojonegoro | Rp45.000 | Rp3.000 | 1 - 2 Hari |
| 21 | Madiun | Rp50.000 | Rp3.500 | 1 - 2 Hari |
| 22 | Nganjuk | Rp50.000 | Rp3.500 | 1 - 2 Hari |
| 23 | Kertosono | Rp50.000 | Rp3.500 | 1 - 2 Hari |
| 24 | Jombang | Rp50.000 | Rp3.500 | 1 - 2 Hari |
| 25 | Kediri | Rp50.000 | Rp3.500 | 1 - 2 Hari |
| 26 | Bangil | Rp50.000 | Rp3.500 | 1 - 2 Hari |
| 27 | Mojokerto | Rp50.000 | Rp3.500 | 1 - 2 Hari |
| 28 | Pasuruan | Rp50.000 | Rp3.500 | 2 - 3 Hari |
| 29 | Tulungagung | Rp55.000 | Rp3.500 | 1 - 2 Hari |
| 30 | Surabaya | Rp55.000 | Rp3.500 | 2 - 3 Hari |
| 31 | Probolinggo | Rp55.000 | Rp4.000 | 2 - 3 Hari |
| 32 | Blitar | Rp55.000 | Rp4.000 | 2 - 3 Hari |
| 33 | Sidoarjo | Rp55.000 | Rp4.000 | 2 - 3 Hari |
| 34 | Klakah | Rp55.000 | Rp4.000 | 2 - 3 Hari |
| 35 | Tanggul | Rp55.000 | Rp4.000 | 2 - 3 Hari |
| 36 | Kepanjen | Rp55.000 | Rp4.000 | 1 - 2 Hari |
| 37 | Jakarta | Rp60.000 | Rp4.000 | 1 - 2 Hari |
| 38 | Rambipuji | Rp60.000 | Rp4.500 | 2 - 3 Hari |
| 39 | Jember | Rp60.000 | Rp4.500 | 2 - 3 Hari |
| 40 | Kalisat | Rp60.000 | Rp4.500 | 2 - 3 Hari |
| 41 | Kalibaru | Rp60.000 | Rp4.500 | 2 - 3 Hari |
| 42 | Kalistail | Rp60.000 | Rp4.500 | 2 - 3 Hari |
| 43 | Temuguruh | Rp65.000 | Rp5.000 | 2 - 3 Hari |
| 44 | Rogojampi | Rp65.000 | Rp5.000 | 2 - 3 Hari |
| 45 | Karangasem | Rp65.000 | Rp5.000 | 2 - 3 Hari |
| 46 | Banyuwangi | Rp65.000 | Rp5.000 | 2 - 3 Hari |
| 47 | Denpasar | Rp75.000 | Rp6.000 | 3 - 4 Hari |





SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : **Try Bimawan Aria Teja Wahab**
NIM : **0510110189**
Tempat, tanggal lahir : **Malang, 10 April 1987**
Alamat : **Jl. Embong Brantas No. 17 Malang**
Program Konsentrasi : **Hukum Perdata Bisnis**

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**TANGGUNG JAWAB PT HERONA EXPRESS TERHADAP KERUGIAN
KONSUMEN (Studi di PT. Herona Express Cabang Malang)**

Adalah benar-benar asli, bukan karya jiplakan dari tulisan atau karya manapun. Hasil penelitian dalam skripsi ini boleh dikutip, disadur, atau ditulis kembali oleh pihak lain sepanjang dipergunakan untuk kepentingan ilmu pengetahuan.

Malang, 8 Agustus 2012

Penulis,

TRY BIMAWAN A.T.W
NIM. 0510110189