

**TANGGUNG JAWAB PIHAK LAYANAN JASA EKSPEDISI
DALAM PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG
(Studi Di PT. Tri Adi Bersama Anteraja Kota Medan)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum**

**Oleh:
GUSRINI RAHAYU H.A.S
1806200153**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini harap disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

Website : <https://umsu.ac.id> , <https://fahum.umsu.ac.id> E-mail : rector@umsu.ac.id, fahum@umsu.ac.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Strata I bagi:

NAMA : GUSRINI RAHAYU H.A.S
NPM : 1806200153
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB PIHAK LAYANAN JASA EKSPEDISI DALAM PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG (STUDI DI PT. TRI ADI BERSAMA ANTERAJA KOTA MEDAN)
PENDAFTARAN : Taangal 20 September 2022

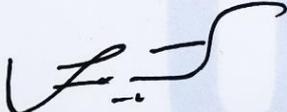
Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Skripsi penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui

DEKAN FAKULTAS HUKUM

DOSEN PEMBIMBING


Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.

NIDN 0122087502


Assoc. Prof. Dr. AHMAD FAUZI, S.H., M.Hum.

NIDN 0104067601

Unggul | Cerdas | Terpercaya



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini harap disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474
Website : <https://umsu.ac.id> , <https://fahum.umsu.ac.id> E-mail : rector@umsu.ac.id, fahum@umsu.ac.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHAKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Kamis, tanggal 6 Oktober 2022 Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : GUSRINI RAHAYU H.A.S
NPM : 1806200153
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB PIHAK LAYANAN JASA EKSPEDISI DALAM PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG (STUDI DI PT. TRI ADI BERSAMA ANTERAJA KOTA MEDAN)

Dinyatakan : (B+) Lulus Yudisium dengan predikat Lebih Baik
() Lulus Bersyarat, memperbaiki/Ujian Ulang
() Tidak Lulus

Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam BAGIAN HUKUM PERDATA.

PANITIA UJIAN

Ketua

Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.

NIDN 0122087502

ANGGOTA PENGUJI:

1. M. SYUKRAN YAMIN LUBIS, S.H., CN., M.Kn.
2. ATIKAH RAHMI, S.H., M.H.
3. Assoc. Prof. Dr. AHMAD FAUZI, S.H., M.Kn.

Sekretaris

Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.

NIDN 0118047981

- 1.
- 2.
- 3.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Sila menyalin surat ini agar disertakan nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : GUSRINI RAHAYU H.A.S
NPM : 1806200153
PRODI/BAGIAN : HUKUM/PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB PIHAK LAYANAN EKSPEDISI
DALAM PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG (Studi di
PT. TRI ADI BERSAMA ANTERAJA KOTA MEDAN)

Disetujui Untuk Disampaikan Kepada
Panitia Ujian

Medan, 20 Agustus 2022

DOSEN PEMBIMBING

Assoc. Prof. Dr. AHMAD FAUZI, S.H., M.Kn
NIDN: 0104067601



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjabar surat ini agar disertakan nomor dan tanggalnya

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAH-PT/Akred/PT/IIU/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [f umsumedan](#) [i umsumedan](#) [t umsumedan](#) [u umsumedan](#)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **GUSRINI RAHAYU H.A.S**
NPM : **1806200153**
Program : **Strata – I**
Fakultas : **Hukum**
Program Studi : **Hukum**
Bagian : **Hukum Perdata**
Judul Skripsi : **TANGGUNG JAWAB PIHAK LAYANAN EKSPEDISI
DALAM PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG
(Studi di PT. TRI ADI BERSAMA ANTERAJA KOTA
MEDAN)**

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri. Kecuali bagian – bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, September 2022

Saya yang menyatakan



GUSRINI RAHAYU H.A.S



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/RI/2019
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.linkedin.com/company/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/channel/UCumsumedan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**KARTU BIMBINGAN
 SKRIPSI MAHASISWA**

NAMA : GUSRINI RAHAYU H.A.S
NPM : 1806200153
PRODI/BAGIAN : HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB PIHAK LAYANAN EKSPEDISI
 DALAM PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG (Studi
 di PT. TRI ADI BERSAMA ANTERAJA KOTA MEDAN)
PEMBIMBING : Assoc. Prof. Dr. AHMAD FAUZI, S.H., M.Kn

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF
16/7/2022	Revisi Judul	
25/7.202	Revisi Bab 1	
8/8-2022	ACC Proposal untuk Di seminarakan	
17/8-2022	Perbaikan Judul	
9/8-2022	Perbaikan Bab 1 dan Bab 11	
24/8-2022	Perbaikan Bab 111	
2/9-2022	Lengkapi daftar halaman, abstrak, daftar pustaka	
9/9-2022	Perbaikan penulisan, Lengkapi Bab 4	
12/9/2022	ACC skripsi	
16/9/2022	ACC skripsi	

Diketahui Dekan

Dosen Pembimbing

(Dr. Faisal, S.H., M.Hum)

(Assoc. Prof. Dr. AHMAD FAUZI, S.H., M.Kn)

ABSTRAK

TANGGUNG JAWAB PIHAK LAYANAN JASA EKSPEDISI DALAM PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG (Studi Di PT. Tri Adi Bersama Anteraja Kota Medan)

Gusrini Rahayu H.A.S

Pihak layanan jasa ekspedisi tidak sepenuhnya mulus dalam melakukan usahanya. sering dijumpai konflik pihak ekspedisi dengan konsumen, karena ketidak puasan konsumen atas layanan jasa ekspedisi yang mungkin lalai dalam tugasnya. Terkadang pihak ekspedisi berusaha untuk menyembunyikan kesalahannya agar terlepas dari tanggung jawab. Konsumen mengharapkan barang kiriman sesuai dengan yang dijanjikan, yaitu ketepatan waktu, keselamatan dan keamanan barang. Penelitian bertujuan untuk mengetahui hak dan kewajiban yang diperoleh dan ditanggung konsumen dan pihak ekspedisi, untuk mengetahui tanggung jawab pihak ekspedisi atas kerugian yang ditanggung konsumen, dan untuk mengetahui penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dan pihak ekspedisi.

Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan yuridis empiris atau penelitian hukum sosiologis. yaitu merupakan penelitian hukum mengenai penerapan ketentuan hukum normatif secara langsung pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dilingkungan masyarakat. Pendekatan yuridis empiris memiliki tujuan menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum dengan data yang diperoleh dilapangan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pengiriman barang dapat dilaksanakan berdasarkan perjanjian yang dibuat antara pihak Anteraja dengan konsumen sebagaimana ketentuan dalam pasal 1313 KUHPerdara. perjanjian akan melahirkan sifat yang timbal balik antara kedua pihak, artinya masing-masing pihak mempunyai hak yang diperoleh dan kewajiban yang dibebankan. Hak pihak Anteraja yaitu menerima pembayaran, sedangkan konsumen yaitu hak atas keamanan, keselamatan dan memperoleh ganti rugi. Pihak Anteraja berkewajiban mengirimkan barang ke tempat tujuan dengan selamat, sedangkan konsumen berkewajiban untuk membayar biaya pengiriman. Berdasarkan pasal 1243 KUHPerdara, kewajiban atas ganti rugi. Perlindungan hukum yang diterima konsumen Anteraja, bahwa jika terjadi kerugian yang dialami, akan dilakukan pemberian ganti rugi berdasarkan klausa baku. Biaya ganti rugi maksimal 10 kali biaya kirim jika barang tersebut di asuransikan. Perlindungan hukum diberikan terhadap konsumen jika terjadi konflik, perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen ialah penyelesaian sengketa dengan jalur non litigasi (negosiasi/damai) dengan pemberian ganti rugi akibat kelalaian pihak Anteraja, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1851 KUHPerdara.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Ekspedisi.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pertama-tama disampaikan rasa syukur kehadirat Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, dan tak lupa pula sholawat beriringkan salam di hadiahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Sehubungan dengan itu, disusunlah skripsi yang berjudul : Tanggung Jawab Pihak Layanan Jasa Ekspedisi Dalam Perjanjian Pengiriman Barang (Studi Di Pt. Tri Adi Bersama Anteraja Kota Medan)

Dengan selesainya skripsi ini, perkenankanlah diucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada: Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Prof. Dr. Agussani., M.AP atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program Sarjana ini. Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Dr. Faisal, S.H., M.Hum atas kesempatan menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Demikian juga halnya kepada Wakil Dekan I Bapak Dr. Zainuddin., S.H., M.H dan Wakil Dekan III Ibu Atikah Rahmi, S.H., M.H.

Terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan setinggi-tingginya diucapkan kepada Bapak Dr. Ahmad Fauzi, S.H.,M.Kn. selaku Pembimbing yang

dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan, masukan, dan arahan sehingga skripsi ini selesai. Kemudian disampaikan juga penghargaan kepada seluruh staf pengajar di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, serta kepada seluruh Civitas akademika Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Secara khusus dengan rasa hormat serta penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada Ayahanda tercinta Hotli Siregar dan Ibunda tercinta Asiati selaku orang tua penulis yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan curahan kasih sayang. Terimakasih atas doa yang tulus tiada henti, motivasi dan cinta yang diberikan. Begitu juga kepada 'Rina Rahmaini HAS, Achjani Maja Kusuma HAS, dan Agustinatun Melati HAS, selaku saudara kandung penulis, serta seluruh keluarga penulis lainnya yang tidak dapat diutarakan satu persatu yang sedikit banyaknya telah berperan dalam mendukung penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Tiada hal yang paling indah, kecuali pertemanan atau persahabatan, maka dari itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh teman-teman yang telah banyak berperan dalam penulisan skripsi ini, khususnya kepada Padhil Nasution, Zulfikri Nasution, Fikri Damara Nasution, Nila Sari Rambe, yang sudah menjadi teman baik selama kuliah dan menjadi tempat diskusi dikala gundah maupun senang. Kepada rekan-rekan seperjuangan dalam menyelesaikan tugas akhir di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas semua kebaikannya semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua.

Akhirnya, tiada gading yang tak retak, retaknya gading karena alami, tiada sesuatu yang tak bersalah, kecuali Ilahi Robbi. Mohon maaf atas segala kesalahan selama ini, begitupun disadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Untuk itu, penulis berharap masukan yang membangun untuk kesempurnaanya. Terimakasih semua, tiada lain yang diucapkan selain kata semoga kiranya mendapat balasan dan selalu dalam lindungan Allah SWT, Amin. Sesungguhnya Allah mengetahui akan niat baik hamba-hambanya.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan,.....Oktober 2022

**Hormat Saya
Penulis,**



**GUSRINI RAHAYU H.A.S
NPM. 1806200153**

DAFTAR ISI

Pendaftaran Ujian.....	i
Berita Acara Ujian.....	ii
Persetujuan Pembimbing.....	iii
Pernyataan Keaslian	iv
Abstrak	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar isi.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
1. Rumusan Masalah.....	6
2. Faedah Penelitian	7
B. Tujuan Penelitian	7
C. Defenisi Operasional	8
D. Keaslian Penelitian	10
E. Metode Penelitian	12
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	12
2. Sifat Penelitian	13
3. Sumber Data	14
4. Alat Pengumpulan Data	14
5. Analisis Data.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Tanggung Jawab.....	16

1. Defenisi tanggung jawab	16
2. Tanggung jawab menurut KUH Perdata.....	17
3. Teori tanggung jawab	18
B. Layanan Jasa Ekspedisi	19
1. Defenisi jasa ekspedisi.....	19
2. Hak Pelaku Usaha	22
3. Kewajiban Pelaku Usaha	23
C. Perjanjian	24
1. Defenisi Perjanjian.....	24
2. Syarat sah perjanjian	25
3. Perjanjian Menurut Hukum Islam.....	28
D. Pengiriman Barang	29
1. Defenisi pengiriman barang.....	29
2. Tahapan proses pengiriman	31
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Hak dan Kewajiban yang Diperoleh dan Ditanggung Pengguna Jasa dan Pihak Layanan Jasa Ekspedisi.....	33
B. Tanggung Jawab Pihak Layanan Jasa Ekspedisi atas Kerugian yang Ditanggung Pengguna Jasa	45
C. Penyelesaian Perkara yang Terjadi Antara Pengguna Jasa dan Pihak Layanan Jasa Ekspedisi	56
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
A. Kesimpulan.....	67

B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN:	
1. Daftar Wawancara	
2. Surat Keterangan Riset	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan pembukaan undang-undang dasar 1945 alinea keempat yang berbunyi “Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan perdamaian abadi dan keadilan sosial”. Begitu juga dengan pasal 27 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945 menegaskan bahwa tiap-tiap warga negara berhak untuk memperoleh hidup yang layak bagi kemanusiaan. Untuk memperoleh hidup yang layak bagi kemanusiaan itu dalam rangka mewujudkan kesejahteraan dan kecerdasan, maka dari itu dibutuhkan pelayanan barang dan jasa dalam jumlah yang cukup, berkualitas dan tentunya dengan harga yang terjangkau masyarakat.

Berdasarkan kalimat dapat diartikan bahwa salah satu tujuan pembangunan nasional Indonesia, baik material maupun spiritual, yaitu dengan tersedianya kebutuhan pokok yang layak. Dari kalimat tersebut dapat diartikan bahwa adanya keterkaitan antara ketersediaan dengan layanan jasa. Ketersediaan kebutuhan pokok baik itu antar kota maupun pulau dapat di atasi dengan memanfaatkan layanan jasa pengiriman barang.

Sejalan dengan perkembangan pembangunan di segala bidang, tingkat kebutuhan akan barang dan jasa sangat meningkat dinamis, baik itu dibidang teknologi, industri, dan perdaganga. Pada era modern ini, perdagangan sudah di perkuat dengan kemajuan teknologi. Dalam dunia perdagangan, transportasi

sangat diperlukan dan memegang peranan penting dalam menunjang kegiatan distribusi barang. Kebutuhan akan pengiriman barang menjadi faktor utama dalam menciptakan layanan jasa dibidang ekspedisi atau pengiriman barang. Layanan jasa pengiriman barang memiliki peranan yang cukup dibutuhkan saat ini, karena memberikan layanan kemudahan dalam mengirimkan barang secara cepat, tepat, dan aman. Ini merupakan salah satu dampak perkembangan zaman yang semakin maju dari sektor perdagangan.

Pengiriman atau pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim diharuskan untuk membayar pengiriman. Pengiriman atau pengangkutan barang dapat dilaksanakan berdasarkan perjanjian pengangkutan yang dibuat antara pihak ekspedisi dengan konsumen atau pengguna jasa. Sifat perjanjian dari perjanjian pengangkutan adalah timbal balik, artinya masing-masing pihak mempunyai kewajiban sendiri-sendiri.

Pihak layanan jasa ekspedisi berkewajiban untuk melaksanakan pengiriman atau pengangkutan barang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim memiliki kewajiban untuk membayar uang angkutan. Perjanjian pengiriman barang merupakan suatu perjanjian dimana satu pihak menyetujui untuk dengan aman mengirim barang dari satu tempat ke tempat lain sedangkan pihak yang lain akan membayar ongkosnya.

Perjanjian pengiriman atau pengangkutan barang pada dasarnya bersifat tidak tertulis akan tetapi selalu didukung oleh dokumen pengangkut. Dokumen pengangkut sendiri memiliki fungsi sebagai bukti bahwa telah terjadi perjanjian pengangkutan dan wajib dipatuhi dan dilaksanakan oleh para pihak yang mengadakan perjanjian. Pengangkutan atau pengiriman barang bertambah maju dan juga mempermudah manusia dalam berbagai kegiatan, untuk mempermudah melakukan kegiatan ini, diperlukan peraturan yang mengatur tentang ketertiban, keamanan, dan keselamatan dalam melaksanakan kegiatan pengangkutan atau pengiriman barang.

PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang layanan jasa pengiriman barang. Tingginya angka permintaan pengiriman barang oleh masyarakat menjadikan layanan jasa ini menjadi sangat penting bagi masyarakat. Proses pengiriman barang tidak selamanya berjalan dengan mulus, pasti akan pernah terjadi kejadian-kejadian yang tidak diinginkan. Misalnya pada proses pengiriman terjadi suatu hal yang merupakan akibat dari alam dan perbuatan manusia, atau bisa juga akibat dari barang itu sendiri. Masalah yang muncul dan menjadi kendala dalam layanan jasa ekspedisi terjadi karena adanya kerusakan barang dalam proses pengiriman yang dilakukan oleh layanan jasa tersebut. Begitu juga dengan keterlambatan dalam pengiriman yang menyebabkan kerugian terhadap pengguna jasa.

Perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang tidak terpisahkan dari kegiatan usaha. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan terjadinya usaha yang tidak sehat karena pengguna jasa berada pada posisi yang

lemah. Perjanjian yang dilakukan antara pihak layanan jasa ekspedisi dan pengguna jasa tidak selamanya dapat berjalan mulus dalam artian keduanya mendapat keuntungan, karena terkadang pengguna jasa tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan harapannya atau yang ditawarkan. Apabila pengguna jasa tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan yang diperjanjikan, maka pihak layanan jasa ekspedisi bisa dikatakan telah melakukan wanprestasi, sehingga pengguna jasa mengalami kerugian. Wanprestasi salah satu pihak dalam perjanjian merupakan kelalaian untuk memenuhi syarat yang tercantum dalam perjanjian. Wanprestasi merupakan tidak dilaksanakannya prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang dibebankan oleh kontrak terhadap pihak-pihak tertentu seperti yang disebutkan dalam kontrak yang bersangkutan.¹ Selain wanprestasi, kerugian dapat pula terjadi diluar hubungan perjanjian, yaitu jika terjadi perbuatan melanggar hukum, yang dapat berupa adanya cacat pada barang atau jasa yang mengakibatkan kerugian konsumen, baik itu karena rusak atau musnahnya barang itu sendiri, maupun kerusakan atau musnahnya barang akibat cacat pada barang itu.

Tanggung jawab pihak layanan jasa ekspedisi terhadap pengguna jasa itu sendiri diterapkan berdasarkan asas-asas perlindungan konsumen sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang dirumuskan sebagai berikut “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, kepastian, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. Asas-asas tersebut dijadikan

¹Abdulkadir Muhammad. 2014. Hukum Perdata Indonesia. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, halaman 241.

sebagai dasar baik dalam merumuskan peraturan perundang-undangan maupun dalam berbagai kegiatan yang berkaitan dengan perlindungan terhadap konsumen.

Pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban pelaku usaha tersebut harus ditingkatkan, dengan demikian hak-hak konsumen akan mudah terpenuhi, karena kewajiban pelaku usaha merupakan hak bagi konsumen. Namun pada kenyataannya, sering kali hak-hak konsumen sering diabaikan oleh pelaku usaha, jika disimpulkan maka pelaku usaha belum melakukan kewajibannya kepada konsumen sesuai peraturan yang berlaku dengan baik. Oleh karena itu, konsumen harus mendapat kepastian hukum berupa penggantian atas kerugian karena menggunakan layanan jasa dari pelaku usaha.

Segala kemudahan yang diperoleh dari penggunaan internet memberikan dampak pada sistem perdagangan saat ini, sekarang ini perdagangan konvensional mulai ditinggalkan dan berpindah ke sistem *online*. Transaksi jual beli secara *online* memang sangat menjanjikan beberapa keunggulan dibandingkan dengan cara konvensional. Keunggulan dari sistem *online* ini diantaranya ialah dari segi sistem belanjanya yang lebih mudah, fleksibel, hemat waktu, hemat biaya, hemat tenaga, dan kemudahan cara pembayaran yang bisa disesuaikan atas kehendak konsumen. Sistem belanja *online* sangat erat kaitannya dengan layanan jasa ekspedisi atau pengiriman barang. Seluruh barang yang dibeli di situs *online* pada dasarnya akan dikirimkan melalui jasa ekspedisi. Oleh karena itu, tentu saja akan terjadi hubungan antara konsumen atau pengguna jasa dengan pihak layanan jasa ekspedisi.

Penelitian hukum ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber informasi bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen, khususnya dalam pengiriman barang, yaitu konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah sebagai aparat penegak hukum, untuk mengetahui sejauh mana hukum perlindungan konsumen itu dijalankan dilingkungan masyarakat.

Tidak sedikit ditemukan perkara antara pihak layanan pengiriman barang dengan penerima barang. Permasalahan ini sangatlah sering dijumpai karena atas dasar ketidakpuasan konsumen atas pengiriman barang. Pada dasarnya konsumen mengharapkan barang yang diterima sesuai apa yang telah dijanjikan dengan aman dan selamat, namun tidak menutup kemungkinan juga akibat kelalaian pihak layanan jasa ekspedisi mengakibatkan tidak terjaganya keamanan, keselamatan dan ketepatan waktu suatu barang.

Berlandaskan atas banyaknya terjadinya permasalahan antara pihak layanan jasa ekspedisi dan pengguna jasa akibat tidak sesuainya atas apa yang dijanjikan oleh pihak layanan jasa, penelitian ini bertujuan untuk membahas mengenai hak dan kewajiban, perkara atau sengketa yang terjadi antara pihak layanan jasa pengiriman barang dengan konsumen, hal ini sangat menarik untuk dilakukan penelitian dengan judul “Tanggung Jawab Pihak Layanan Jasa Ekspedisi Dalam Perjanjian Pengiriman Barang (Studi Di PT. Tri Adi Bersama Anteraja Kota Medan)”.

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka dikemukakanlah pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana hak dan kewajiban yang diperoleh dan ditanggung pengguna jasa dan pihak layanan jasa ekspedisi?
- b. Bagaimana tanggung jawab pihak layanan jasa ekspedisi atas kerugian yang ditanggung pengguna jasa?
- c. Bagaimana penyelesaian perkara yang terjadi antara pengguna jasa dan pihak layanan jasa ekspedisi?

2. Faedah Penelitian

Penelitian ini diteliti agar nantinya dapat memberikan suatu pemikiran baru yang bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan bagi masyarakat, antara lain:

- a. Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu pemikiran dan wawasan pengetahuan baru, guna perkembangan ilmu mengenai tanggung jawab pihak layanan jasa ekspedisi dalam perjanjian pengiriman barang, serta pengembangan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa hukum, khususnya mahasiswa hukum perdata mengenai pelaksanaan tanggung jawab.
- b. Secara Praktis, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pemikiran beserta penjelasan untuk pengembangan hukum guna untuk menelaah persoalan mengenai tanggung jawab pihak layanan jasa ekspedisi dalam perjanjian pengiriman barang.

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan inti sari permasalahan seperti yang diuraikan di atas penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui hak dan kewajiban yang diperoleh dan ditanggung pengguna jasa dan pihak layanan jasa ekspedisi.

2. Untuk mengetahui tanggung jawab pihak layanan jasa ekspedisi atas kerugian yang ditanggung pengguna jasa.
3. Untuk mengetahui penyelesaian perkara yang terjadi antara pengguna jasa dan pihak layanan jasa ekspedisi.

C. Defenisi Operasional

Defenisi operasional atau kerangka konsep merupakan kerangka yang menggambarkan hubungan antara defenisi-defenisi atau konsep-konsep khusus yang akan diteliti. Konsep merupakan salah satu unsur konkrit dari teori. Namun demikian, masih diperlukan penjabaran lebih lanjut dari konsep ini dengan jalan memberikan definisi operasionalnya.² Berdasarkan judul yang telah diajukan yaitu “Tanggung Jawab Pihak Layanan Jasa Ekspedisi Dalam Perjanjian Pengiriman Barang (Studi Di PT. Tri Adi Bersama Anteraja Kota Medan)”, maka dapat dijelaskan secara rinci defenisi operasional penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Tanggung Jawab

Taggung jawab di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yakni keadaan yang wajib menanggung segala sesuatu, sehingga berkewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya, dan menanggung akibatnya.

Adapun yang dimaksud “tanggung jawab” dalam penelitian ini adalah tindakan pihak layanan jasa ekspedisi dalam menjalankan perjanjian dan menyelesaikan permasalahan atas suatu perbuatan hukum dalam pengiriman barang.

²Ida Hanifah, dkk. 2018. *Pedoman Penulisan tugas akhir mahasiswa*. Medan: Pustaka Prima, halaman 17.

2. Layanan Jasa

Layanan jasa merupakan suatu hal yang sama dengan pelaku usaha karena pada dasarnya tujuannya sama-sama menawarkan barang/jasa. Pengertian layanan jasa atau pelaku usaha menurut undang-undang perlindungan konsumen pasal 1 butir 3 adalah “setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

3. Ekspedisi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti ekspedisi adalah pengiriman surat, barang dan sebagainya. Definisi lain, ekspedisi adalah sebuah perusahaan pengangkutan barang.

Menurut Suyono (2003:155) pengertian jasa pengiriman barang adalah badan usaha yang bertujuan memberikan jasa pelayanan/pengurusan atau seluruh kegiatan diperlukan bagi terlaksananya pengiriman, pengangkutan dan penerimaan barang dengan menggunakan multimodal transport baik darat, laut dan udara.

4. Perjanjian

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, perjanjian adalah “persetujuan tertulis atau dengan lisan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, masing-masing bersepakat akan mentaati apa yang tersebut dalam persetujuan itu.”

Menurut Prof. Subekti dalam bukunya yang berjudul Hukum Perjanjian menjelaskan bahwa perjanjian dan persetujuan adalah sama, karena dua pihak itu setuju untuk melakukan sesuatu. Pasal 1313 KUH Perdata menyebutkan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Dari definisi tersebut dapat terlihat bahwa perjanjian dapat menimbulkan perikatan tapi perikatan tidak hanya ada karena perjanjian melainkan juga hal lain, misalnya karena undang-undang.

5. Pengiriman Barang

Pengiriman barang terdiri atas dua kata yaitu pengiriman dan barang. Kata pengiriman memiliki arti dalam KBBI yaitu proses, cara, perbuatan mengirimkan, sedangkan kata barang memiliki arti benda umum atau segala sesuatu yang berwujud atau berjasad. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) juga disebutkan arti pengiriman barang adalah bestel. Arti lainnya dari pengiriman barang adalah ekspedisi.

D. Keaslian Penelitian

Persoalan Tanggung Jawab Perdata bukanlah merupakan hal baru. Oleh karenanya, penulis meyakini telah banyak peneliti-peneliti sebelumnya yang mengangkat tentang Tanggung Jawab Perdata sebagai tajuk dalam berbagai penelitian. Namun berdasarkan bahan kepustakaan yang ditemukan baik melalui penelusuran via internet maupun kepustakaan dari lingkungan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan perguruan tinggi lainnya, penulis tidak menemukan penelitian yang sama dengan tema dan pokok bahasan yang penulis

teliti terkait “Tanggung Jawab Pihak Layanan Jasa Ekspedisi Dalam Perjanjian Pengiriman Barang (Studi Di PT. Tri Adi Bersama Anteraja Kota Medan)”.

Dari beberapa judul penelitian yang pernah diangkat sebelumnya, terdapat dua judul yang hampir mendekati sama dengan penelitian dalam penulisan skripsi dan jurnal, antara lain:

1. Skripsi Trio Tomy Arianto, NPM. 160710101028, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember, Tahun 2020, yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kehilangan Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. Permasalahan yang diteliti tentang apa akibat hukum bagi pelaku usaha atau pelayanan jasa perusahaan ekspedisi atas hilangnya barang pengguna jasa, bagaimana perlindungan hukum pengguna jasa yang mengalami kerugian akibat hilangnya barang pada perusahaan ekspedisi, bagaimana upaya penyelesaian masalah yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha atau pelayanan jasa atas kerugian yang disebabkan hilangnya barang oleh perusahaan ekspedisi. Dalam penelitian ini, fokus yang dianalisis adalah mengenai bagaimana perlindungan hukum pengguna jasa atau konsumen yang dirugikan atas kehilangan barang oleh perusahaan ekspedisi ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan jenis penelitian yang digunakan adalah Yuridis Normatif.
2. Skripsi Rana Atha Thahirah, NPM. 1706200113, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan judul skripsi “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Atas

Kerusakan Barang Yang Dikirim Melalui Jalur Darat Menurut Hukum Perdata (Studi Di Cv Mefasa Express Kisaran)”. Permasalahan yang diteliti dalam skripsi ini tentang bagaimana hak dan kewajiban yang timbul antara konsumen pengguna jasa dengan ekspedisi menurut hukum perdata, bagaimana ketentuan *Force Majeure* didalam pengangkutan barang yang dikirim melalui jalur darat menurut hukum perdata, bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa ekspedisi atas kerusakan barang yang dikirim melalui jalur darat menurut hukum perdata.

Topik penelitian dalam skripsi ini akan berbeda dengan substansi penelitian yang dijelaskan pada penelitian terdahulu. Penelitian yang akan dilakukan membahas atau menelaah mengenai bagaimana hak dan kewajiban yang diperoleh dan ditanggung pengguna jasa dan pihak layanan jasa ekspedisi, bagaimana tanggung jawab pihak layanan jasa ekspedisi atas kerugian yang ditanggung pengguna jasa, bagaimana penyelesaian perkara yang terjadi antara pengguna jasa dan pihak layanan jasa ekspedisi.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dalam hal memaksimalkan hasil penelitian, yaitu terdiri atas:

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis dan pendekatan penelitian yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris atau penelitian hukum sosiologis. Pendekatan yuridis empiris merupakan penelitian hukum mengenai penerapan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara langsung pada setiap

peristiwa hukum tertentu yang terjadi dilingkungan masyarakat. Pendekatan yuridis empiris juga memiliki tujuan untuk menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum dengan data yang diperoleh dilapangan.³

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan keadaan atau keberadaan norma hukum dalam masyarakat. Karena berlandaskan tujuan penelitian, maka sifat penelitian yang digunakan ialah bersifat deskriptif, yaitu dengan bersifat menggambarkan dan tidak bermaksud untuk menguji hipotesa. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang hanya semata-mata melukiskan keadaan peristiwa tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum.⁴ Penelitian dengan metode deskriptif adalah karakteristik penelitian yang mengungkapkan secara spesifik berbagai fenomena sosial dan alam yang ada di dalam kehidupan masyarakat.⁵

Kata spesifik dalam definisinya, dimaksudkan untuk menyebutkan pada aspek hubungan, dampak, dan penyelesaian dari kegiatan penelitian. Sehingga peneliti bisa memilih salah satu untuk dijadikan fokus dan kemudian dijelaskan secara spesifik dalam laporan penelitian.

³Ida Hanifah. 2018. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan : CV. Pustaka Prima.

⁴Sutrisno Hadi. 2002. *Metodologi Research I*. Yogyakarta: Andi Offset, halaman 3.

⁵Pengertian penelitian deskriptif, dalam <https://www.duniadosen.com/penelitian-deskriptif/>, diakses tanggal 16 Maret 2022, pukul 12.15 WIB.

3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang bersumber dari hukum islam yakni Al-Qur'an dan hadist, data primer, serta data sekunder. Data primer merupakan data yang didapatkan atau diperoleh langsung dari lapangan, sedangkan data Sekunder yaitu data pustaka yang mencakup dokumen-dokumen resmi, publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar putusan pengadilan.⁶ Data sekunder yang dimaksud tersebut terdiri atas tiga bahan hukum, yaitu :

1. Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang mengikat yaitu Undang-Undang Dasar Negara RI Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen, dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Undang-undang No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos.
2. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang menjelaskan mengenai bahan hukum primer (yaitu buku, hasil penelitian, dan hasil karya dari kalangan hukum).
3. Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder (yaitu kamus hukum, kamus ensiklopedia, dan kamus besar bahasa Indonesia).

4. Alat Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka peneliti melakukan pengumpulan data melalui cara studi lapangan (*field research*) yaitu

⁶Peter Mahmud marzuki. 2014. *Penelitian hukum*. Jakarta: Prenadamedia Group, halaman 181.

dengan menggunakan metode wawancara tertulis kepada narasumber guna menggali data-data yang diperlukan yang berkaitan dengan penelitian, dan studi kepustakaan (*library research*) yaitu penelitian yang meneliti mengenai suatu permasalahan lalu mengaitkannya dengan tulisan-tulisan yang berkaitan dengan permasalahan tersebut.

studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan dua cara, yaitu

1. *Offline*, yaitu menghimpun data studi kepustakaan (*library research*) secara langsung dengan mengunjungi toko-toko buku, perpustakaan, guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian.
2. *Online*, yaitu studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan cara *searching* melalui media internet guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian.

5. Analisis Data

Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah analisis kualitatif karena merujuk pada tujuan penelitian. Analisis kualitatif yaitu analisis data yang mengungkapkan dan memperoleh kebenaran yang bersumber dari kepustakaan yaitu dengan menggabungkan peraturan-peraturan, buku-buku ilmiah yang ada hubungannya dengan judul yang dibahas. Kemudian dianalisis secara kualitatif sehingga mendapat suatu pemecahan dan dapat ditarik suatu kesimpulan. Selain itu metode penelitian deskriptif kualitatif adalah metode yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan tentang karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tanggung Jawab

1. Defenisi tanggung jawab

Tanggung Jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah kewajiban menanggung segala sesuatu bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Tanggung jawab merupakan akibat yang timbul dari adanya hak dan kewajiban para pihak.

Menurut hukum perdata, dasar pertanggungjawaban dibagi menjadi dua macam yaitu pertanggungjawaban atas dasar kesalahan (*liability without based on fault*) dan atas dasar resiko atau tanpa kesalahan (*liability without fault*) atau dikenal dengan tanggung jawab mutlak (*strick liability*).⁷

Sebagaimana yang diatur dalam Al-Qur'an Surah Ali'Imran Ayat 76 yang berbunyi :

مَنْ بَلَىٰ بِعَهْدِهَاؤْفَىٰ وَاتَّقَىٰ فَإِنَّ اللّٰهَ الْمُتَّقِينَحِبُّ

Artinya: “(Bukan demikian), sebenarnya siapa yang menempati janji (yang dibuatnya) dan bertakwa, maka sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertakwa”

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah menegaskan agar setiap orang selalu menepati atau bertanggung jawab atas segala macam janji dan menunaikan amanah yang dipercayakan kepadanya.

⁷Bambang Poernomo. 1994. *Asas-asas Hukum Pidana*. Yogyakarta: Ghalia Indonesia, halaman 128.

Tanggung jawab di dalam ajaran agama Islam memiliki aspek fundamentalis yaitu, pertama status khalifah manusia dimuka bumi menyatu dengan tanggung jawab. Seorang khalifah yang baik selalu melakukan perbuatan baik kepada sesamanya.

2. Tanggung jawab menurut KUH Perdata

Pertanggungjawaban langsung berdasarkan pasal 1365 KUH Perdata “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk mengganti kerugian tersebut”, dan pasal 1366 KUH Perdata “Setiap orang bertanggungjawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan kelalaian atau kesembronannya”. Berdasarkan ketentuan pasal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa apabila pihak layanan jasa dalam melakukan kegiatan usahanya tersebut melakukan kesalahan sehingga mengakibatkan kerugian nyata pada pengguna jasa, dan pengguna jasa tersebut menggugatnya maka pelaku usaha wajib bertanggung jawab.

Menurut hukum perdata dasar pertanggungjawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu kesalahan dan risiko. Dengan demikian dikenal dengan pertanggung jawaban atas dasar kesalahan (*liability without based on fault*) dan pertanggung jawaban tanpa kesalahan yang dikenal (*liability without fault*) yang dikenal dengan tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak (*strict liability*).⁸

⁸Hans Kalsen. 2006. *Teori Umum tentang Hukum dan Negara*, PT. Raja Grafindo Persada Bandung, halaman 49.

Prinsip dasar pertanggungjawaban atas dasar kesalahan mengandung arti bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena seseorang melakukan kesalahan karena merugikan orang lain. Sebaliknya prinsip tanggung jawab risiko adalah bahwa konsumen penggugat tidak diwajibkan lagi melainkan tergugat langsung bertanggung jawab sebagai risiko usahanya.

3. Teori tanggung jawab

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

- a. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.
- b) Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan pada konsep kesalahan (*concept of fault*) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*intermingled*).
- c) Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja.⁹

⁹Abdulkadir Muhammad. 2010. *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Hlm, 503.

B. Layanan Jasa Ekspedisi

1. Defenisi jasa ekspedisi

Menurut kamus besar bahasa indonesia, ekspedisi yaitu pengiriman barang ataupun perusahaan yang melaksanakan pengangkutan barang. Pengertian layanan jasa pengiriman barang merupakan kegiatan seseorang atau sekelompok orang atau organisasi yang menawarkan jasanya untuk digunakan dalam kegiatan logistik atau yang biasa disebut dengan jasa ekspedisi. Jasa ekspedisi tidak begitu jelas disebutkan dalam peraturan perundang-undangan, namun di dalam peraturan menteri perhubungan sudah diatur mengenai jasa pengiriman dengan menggunakan sebutan jasa titipan. Antara jasa ekspedisi dan jasa titipan memiliki kesamaan karena memiliki tujuan yang sama yaitu menyediakan jasa pengiriman barang.

Layanan jasa ekspedisi masih dikatakan sebagai pelaku usaha, karena antara pihak layanan jasa dan pengguna jasa masih terikat atas perjanjian, dan bukan kontrak. Pelaku usaha menurut undang-undang perlindungan konsumen pasal 1 poin 3 adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Sedangkan pengertian jasa dijelaskan dalam undang-undang perlindungan konsumen pasal 1 poin 5 yang berbunyi “Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen”.

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : KM 5 Tahun 2005 pasal 2 Tentang Penyelenggaraan Jasa Titipan menyebutkan bahwa Penyelenggaraan Jasa Titipan adalah kegiatan yang dilakukan untuk menerima, membawa dan atau menyampaikan paket, uang dan surat pos jenis tertentu dalam bentuk barang cetakan, surat kabar, sekogram, bungkus kecil dari pengirim kepada penerima dengan memungut biaya. Berdasarkan penjabaran di atas maka dapat disimpulkan bahwa layanan jasa pengiriman barang merupakan suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang bisnis pengiriman barang, adapun jalur dalam pengiriman barang tersebut melalui jalur darat, jalur udara, atau jalur laut dan memberikan pelayanan yang secara efektif dan efisien guna memenuhi kepuasan pelanggan yang akan mengirimkan barangnya. Kewajiban dan tanggung jawab penyedia atau penyelenggara jasa titipan juga diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : KM 5 Tahun 2005 pasal 13, yaitu ;

Penyelenggara jasa titipan berkewajiban :

- a. menempatkan Surat Izin Penyelenggaraan Jasa Titipan pada tempat yang mudah dilihat oleh pengguna jasa;
- b. menetapkan syarat-syarat dan tata cara penyelenggaraan jasa titipan;
- c. menyelesaikan tuntutan ganti rugi yang diajukan oleh pengguna jasa;
- d. melaporkan kepada yang berwajib apabila mengetahui atau menduga ada barang titipan yang berisi benda-benda yang dilarang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- e. memberikan Laporan kegiatan operasional minimal setiap 6 (enam) bulan kepada Direktur Jenderal;

- f. melaporkan setiap kali terjadi perubahan anggaran dasar selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari setelah perubahan kepada Direktur Jenderal;

Penyelenggara jasa titipan bertanggung jawab terhadap:

- a. keamanan dan keselamatan atas kegiatan yang dilakukannya;
- b. keterlambatan, hilang atau rusak sebagian atau seluruh isi titipan ;

Adapun menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 74 Tahun 2015 Pasal 1 ayat (15) tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi yang dimaksud dengan Ekspedisi, yaitu Usaha yang ditujukan untuk mewakili kepentingan pemilik barang untuk mengurus semua kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman dan penerimaan barang melalui transportasi darat, perkeretaapian, laut dan udara yang mencakup kegiatan pengiriman, penerimaan, bongkar muat, penyimpanan, sortasi, pengepakan, penandaan, pengukuran, penimbangan, pengurusan penyelesaian dokumen, penerbitan dokumen angkutan, pemesanan ruangan pengangkut, pengelolaan pendistribusian, perhitungan biaya angkutan, klaim asuransi atas pengiriman barang, penyelesaian tagihan dan biaya-biaya lainnya yang diperlukan dan pelayananan sistem informasi dan komunikasi serta layanan logistik.

Layanan jasa pengiriman barang di zaman sekarang ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat karena tingginya angka penggunaan sistem belanja *online*. Layanan jasa ekspedisi sangat berperan dalam membantu kelancaran dalam melakukan belanja *online*, karena jasa ekspedisi menjadi sebuah jembatan. Pihak layanan jasa ekspedisi dalam hal ini tentu saja memiliki perikatan atau perjanjian dengan pengguna jasa karena keduanya saling memiliki hak dan kewajiban.

Rahayu Hartini mengatakan bahwa hukum pengangkutan merupakan sebuah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, di mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari satu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat. Sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan. Yang dimaksud dengan perjanjian pengangkutan adalah perjanjian antar pihak pengangkut dengan pengirim yang isinya ialah, pengangkut berjanji menyelenggarakan pengangkutan barang, sedangkan pengirim dan penumpang berjanji membayar ongkos atau biaya angkutan.

2. Hak Pelaku Usaha

Layanan jasa ekspedisi merupakan suatu layanan pengiriman barang, sedangkan layanan pengiriman barang merupakan sebuah jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha. Dapat disimpulkan bahwa layanan jasa ekspedisi merupakan suatu layanan yang diberikan oleh pelaku usaha, dengan begitu pihak layanan jasa ekspedisi juga memiliki hak yang sama dengan pelaku usaha sebagaimana yang dicantumkan dalam undang-undang perlindungan konsumen pasal 6 sebagai berikut:

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

3. Kewajiban Pelaku Usaha

Pihak layanan jasa ekspedisi sama dengan pelaku usaha maka dari itu pihak layanan jasa ekspedisi juga memiliki kewajiban yang sama dengan pelaku usaha. Menurut undang-undang perlindungan konsumen pasal 7, disebutkan beberapa kewajiban pelaku usaha, yaitu sebagai berikut:

- 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.

Dalam Al-quran juga menjelaskan tentang kegiatan Jual Beli dan Pentingnya Aqad. Kegiatan yang dilakukan antara pelaku usaha dan konsumen khususnya pada kegiatan jual beli hendaklah memenuhi akad, karena dalam al-quran disebutkan :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu,” (QS Al Maidah: 1).

Berdasarkan ayat diatas dapat diambil kesimpulan bahwasanya kita harus bersikap tanggung jawab atas semua apa yang dijanjian dengan konsumen baik dalam hal menjual barang maupun jasa.

C. Perjanjian

1. Defenisi Perjanjian

Beragam definisi perjanjian sudah dipaparkan oleh para ahli. Salah satunya ialah Subekti, dalam bukunya yang berjudul hukum perjanjian menjelaskan mengenai definisi perjanjian. Perjanjian diartikan sebagai suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal, dari peristiwa tersebut timbullah suatu hubungan antara

dua orang tersebut yang disebut dengan perikatan.¹⁰ Pasal 1233 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menegaskan bahwa perikatan lahir dikarenakan suatu perjanjian atau karena Undang-undang, Pasal 1338 juga disebutkan bahwa “Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik”.

Sebagaimana dalam Pasal 1313 disebutkan bahwa suatu persetujuan ialah suatu perbuatan yang satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih. Perikatan yang timbul dari persetujuan atau perjanjian diatur dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata pasal 1313 sampai dengan pasal 1351.

2. Syarat sah perjanjian

Berdasarkan ketentuan pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata merangkum empat poin syarat sah suatu perjanjian. Supaya terjadi persetujuan yang sah, perlu dipenuhi empat syarat;

1. kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
2. kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. suatu pokok persoalan tertentu;
4. suatu sebab yang tidak terlarang.

Syarat dalam perjanjian terbagi atas 2 pembagian yaitu :

¹⁰ Subekti. 1990. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: PT. Intermasa, halaman. 1

1. Syarat Subjektif

Terdiri atas syarat pertama dan kedua karena kedua syarat tersebut tentang subjek perjanjian. Dengan diperolehnya kata sepakat dalam suatu perjanjian, maka berarti bahwa kedua pihak seharusnya mempunyai kebebasan atas kehendak. Kedua pihak tidak memperoleh suatu tekanan yang mengakibatkan adanya “cacat” bagi implementasi kehendaknya tersebut.¹¹ Seperti yang diterangkan pada Pasal 1321 dan 1322 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyebutkan cacatnya syarat subjektif bisa dikarenakan adanya kekhilafan atau diperolehnya dengan paksaan atau tipuan. Sedangkan kecakapan subjek hukum dalam melaksanakan perbuatan hukum dalam perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1329 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yaitu “Tiap orang berwenang untuk membuat perikatan, kecuali jika ia dinyatakan tidak cakap untuk hal itu”. Sehingga muncul dalam ketentuan Pasal 1330 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, disebutkan bahwa orang yang tidak cakap yaitu :

- 1) Orang-orang belum dewasa ; (Dalam hal ini dikatakan belum dewasa ialah mereka yang belum mencapai usia 21 tahun dan sebelumnya belum kawin.)
- 2) Mereka yang ditaruh dibawah pengampuan ;
- 3) Orang-orang perempuan, dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang, dan pada umumnya semua orang kepada siapa undang-undang telah melarang, membuat persetujuan-persetujuan tertentu”.

¹¹Prof. Mariam Darus Badruluzaman, SH, dkk, 2001. *Kompilasi hukum perikatan*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, halaman 73.

2. Syarat objektif

Syarat ketiga dan keempat termasuk kedalam syarat objektif karena kedua syarat tersebut tentang objek perjanjian. Suatu perjanjian semestinya mempunyai objek tertentu, minimalnya dapat ditetapkan bahwa objek tertentu tersebut dapat berupa benda yang sekarang ada dan nanti akan ada.¹² Syarat mengenai barang tersebut dapat berupa :

- a) Barang itu adalah barang yang dapat diperdagangkan;
- b) Barang-barang yang dipergunakan untuk kepentingan umum antara lain jalan umum, gedung-gedung umum, pelabuhan umum dan sebagainya tidaklah dapat dijadikan objek perjanjian;
- c) Dapat ditentukan jenisnya ;
- d) Barang yang akan datang.
- e) Objek Perjanjian.
- f) Barang yang akan ada.

Syarat-syarat tersebut sudah diperjelas sebagaimana yang telah dituangkan dalam Pasal 1332 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu : “hanya barang-barang yang dapat diperdagangkan saja yang dapat menjadi pokok persetujuan-persetujuan”. Pasal 1333 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu : “suatu persetujuan harus mempunyai pokok suatu barang yang paling sedikit ditentukan jenisnya. Tidaklah menjadi halangan bahwa jumlah barang tidak tentu, asal saja jumlah itu terkemudian dapat ditentukan atau dihitung”. Dan Pasal 1334 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu

¹² *Ibid.*, halaman. 79

: “Barang yang baru, akan ada di kemudian hari dapat menjadi pokok suatu perjanjian. Tetapi tidaklah diperkenankan untuk melepaskan suatu warisan yang belum terbuka, ataupun untuk meminta diperjanjikan sesuatu hal mengenai warisan itu, sekalipun dengan sepakatnya orang yang nantinya akan meninggalkan warisan yang menjadi pokok persetujuan itu”.

3. Perjanjian Menurut Hukum Islam

Apabila akad yang sudah tercipta secara sah menurut ketentuan hukum itu tidak dilaksanakan isinya oleh debitur, atau dilaksanakan tetapi tidak sebagaimana mestinya, maka terjadilah kesalahan di pihak debitur. yaitu suatu sikap ingkar janji (sengaja atau tidak sengaja) yang tidak diizinkan oleh syarak. Artinya suatu sikap yang bertentangan dengan hak dan kewajiban. Ingkar janji menurut Al-Quran, sungguh Al-Quran dan hadist Nabi Saw telah memerhatikan permasalahan janji ini dan memberi dorongan serta memerintahkan untuk menepatinya.

“Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah itu sesudah meneguhkannya....” (QS. an-Nahl: 91).

Petunjuk berikutnya adalah perintah untuk menepati janji. Allah berpesan, “Dan tepatilah janji yang telah kalian ikrarkan dengan Allah secara sungguh-sungguh apabila kamu berjanji, dan janganlah kamu melanggar sumpah, yaitu perjanjian yang kamu teguhkan setelah janji itu diikrarkan dengan menyebut nama-Nya. Bagaimana kamu tidak menepati janji dan sumpah yang telah diikrarkan dan diteguhkan, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksi atas janji dan sumpah tersebut. Sesungguhnya Allah mengetahui segala apa yang

kamu perbuat. Baik niat yang terpintas dalam hati maupun tindakan dan perbuatan yang kamu lakukan, baik yang rahasia maupun yang nyata, termasuk janji dan sumpah yang kamu ikrarkan, tidak ada yang samar bagi Allah.”

"Baragsiapa yang tidak menepati janji seorang Muslim, maka dia mendapat laknat Allah, malaikat, dan seluruh manusia. Tidak diterima darinya taubat dan tebusan." (HR. Bukhari & Muslim).

Istilah wanprestasi sering disebut dengan ingkar janji atau cidera janji berasal dari bahasa Belanda yaitu dari kata ‚wan‘ yang artinya tidak ada, kata ‚prestasi yang diartikan prestasi/kewajiban, Jadi wanprestasi berarti prestasi buruk atau tidak memenuhi kewajiban sebagaimana yang telah diperjanjikan. Selain itu bisa juga diartikan ketiadaan suatu Prestasi.¹³

D. Pengiriman Barang

1. Defenisi pengiriman barang

Definisi pengiriman adalah kegiatan dari sektor logistik yang mendistribusikan produk barang dan jasa dari produsen sampai ke konsumen. Dalam distribusi yang artinya menyampaikan produk dari produsen kepada konsumen. Kegiatan pengiriman merupakan kegiatan operasional yang berlangsung pada saat produk pesanan sudah siap dikirimkan baik dalam bentuk fisik maupun kelengkapan dokumen-dokumennya. Seperti pengertian dari Lembaga Logistik Indonesia berpendapat bahwa pengiriman barang adalah : “Menyiapkan pengiriman fisik barang dari gudang ke tempat tujuan yang disesuaikan dengan dokumen pemesanan dan pengiriman serta dalam kondisi

¹³ *Ibid.*, halaman 45.

yang sesuai dengan persyaratan penanganan barangnya” Pengertian tersebut memberikan penjelasan yang dapat disimpulkan bahwa kegiatan untuk pengiriman adalah bukanlah hanya kegiatan pengalihan kepemilikan suatu barang atau jasa dari produsen pindah ke konsumen melainkan dengan memperhatikan fisik barang dan kelengkapan dokumennya.

Dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, pasal 1 poin 8 disebutkan mengenai definisi kiriman yaitu satuan komunikasi tertulis, surat elektronik, paket, logistik, atau uang yang dikirim melalui penyelenggara pos. Pada Undang-undang No. 38 Tahun 2009 juga mengatur mengenai hak dan kewajiban pengguna layanan dan penyelenggara atau penyedia layanan. Dalam pasal 26 dan 27 dijelaskan bahwasanya setiap orang berhak mendapat layanan pos, yaitu hak milik atas kiriman tetap merupakan hak milik pengguna layanan pos selama belum diserahkan kepada penerima, dan pengguna layanan pos berhak atas jaminan kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman. Pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi:

- a. kehilangan kiriman;
- b. kerusakan isi paket;
- c. keterlambatan kiriman; atau
- d. ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima.

Mengenai kewajiban pengguna layanan sudah diatur dalam pasal 32, yaitu sebagai berikut ;

- (1) Pengguna layanan pos dilarang mengirimkan barang yang dapat membahayakan barang kiriman lainnya, lingkungan, atau keselamatan orang.
- (2) Barang terlarang yang dapat membahayakan kiriman atau keselamatan orang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. narkotika, psikotropika, dan obat-obat terlarang lainnya;
 - b. barang yang mudah meledak;
 - c. barang yang mudah terbakar;
 - d. barang yang mudah rusak dan dapat mencemari lingkungan;
 - e. barang yang melanggar kesusilaan; dan/atau
 - f. barang lainnya yang menurut peraturan perundang-undangan dinyatakan terlarang.
- (3) Pengiriman barang terlarang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Tahapan proses pengiriman

Kegiatan pengiriman menciptakan arus yang saling bersinggungan yaitu saluran pemasaran dan arus saluran distribusi. Kegiatan tersebut melibatkan pihak distributor yang melaksanakan tugas kegiatan pengiriman. Dalam prosedur pengiriman barang pelaku jasa pengiriman mempunyai peraturan atau prosedur yang berbeda-beda ada yang mempermudah dalam hal pengiriman barang, namun ada juga yang memberlakukan peraturan yang sangat ketat tergantung dari pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan itu sendiri.

Adapun urutan kegiatan proses pengiriman barang pada jasa pengiriman barang secara garis besar yaitu:

1. *Collecting/Drop off*

Collecting adalah proses penerimaan pesanan dari bagian operasional dengan mengumpulkan barang yang telah dibuat surat perintah pengirimannya.

2. Sortasi barang

Sortasi adalah kegiatan penyortiran atau pemisahan barang berdasarkan kota domisili atau titik pengumpulan barang dan pendataan barang atau paket kiriman baik berupa fisik barang atau paket maupun dokumen yang akan dikirimkan melalui pengiriman barang.

3. *Transporting*

Transporting adalah kegiatan pengangkutan (*loading*) barang kiriman dari domisili titik penyumpulan dengan menggunakan mobil van maupun *trucking*.

4. *Pick-up*

Pick-up adalah kegiatan pengambilan barang atau penerimaan barang berupa paket, dokumen maupun kargo melalui armada *trucking* ataupun mobil van dan dilanjutkan dengan mengantar menggunakan kurir motor.

5. *Delivery*

Delivery adalah kegiatan pengiriman barang yang sesuai dengan manifest yang terdaftar dan yang sudah di proses oleh *customer* ke bagian operasional dan dikirim sesuai dengan kota tujuan.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hak dan Kewajiban yang Diperoleh dan Ditanggung Pengguna Jasa dan Pihak Layanan Jasa Ekspedisi

Pengguna jasa selalu berada pada posisi pihak yang lemah jika dibandingkan dengan penyedia jasa. Pengguna jasa sangat membutuhkan perlindungan hukum agar hak tetap terjaga. Antara pengguna jasa dan penyedia jasa memiliki hubungan hukum guna untuk saling mengetahui hak dan kewajiban masing-masing.

Hak dan kewajiban sering diucapkan secara bersamaan bukan berarti keduanya memiliki definisi yang sama, tetapi keduanya memiliki hubungan yang sangat erat. Hak di definisikan sebagai aturan norma normatif yang ditetapkan oleh yurisdiksi hukum, dan dimiliki oleh rakyat. Hak juga diartikan sebagai sesuatu yang layak diterima oleh setiap orang, dan sudah ditulis di dalam undang-undang. Sedangkan kewajiban di definisikan sebagai hal-hal yang harus diselesaikan atau diikuti oleh seorang individu, dan jika disimpulkan perbedaan antara hak dan kewajiban ialah bahwa hak diberikan kepada orang untuk melindungi dan memperoleh kebebasan mereka, sedangkan kewajiban diberikan kepada mereka yang bertanggung jawab atas penegakan hak-hak tersebut.¹⁴

Hak dan kewajiban tidaklah berisikan kumpulan asas-asas, namun berisikan tentang sekumpulan kesetaraan kewenangan yang dimiliki oleh setiap pihak yang saling mengikatkan diri. Jika di satu sisi memiliki kekuasaan atas hak

¹⁴Pengertian hak dan kewajiban.
<https://www.suara.com/news/2021/12/01/192531/pengertian-hak-dan-kewajiban-hingga-perbedaannya>. Diakses pada hari Kamis, 20 Agustus 2022 pukul 20.10 WIB.

maka disisi kedua atau sisi seberang memiliki kekuasaan kewajiban atas hak dari sisi seberang. Jika disimpulkan hak dan kewajiban ialah wewenang yang diterima atau diberikan kepada seseorang atas dasar hukum.

Beberapa ahli juga memberikan argumentasi mengenai definisi hak, yaitu sebagai berikut

1. Curzon

Menurut Curzon definisi hak terdiri atas 5 jenis, yaitu sebagai berikut;

- a) Hak sempurna : Hak yang dapat dilaksanakan dan dipaksakan melalui jalur hukum.
- b) Hak Positif : Hak menuntut adanya sebuah perbuatan atau tindakan.
- c) Hak Utama : Wujud hak yang diperjelas oleh hak-hak lain yang sifatnya sebagai hak tambahan.
- d) Hak Publik : Hak yang berlaku di lingkungan umum, baik lingkungan kelompok, masyarakat, bahkan negara.
- e) Hak Milik : Hak yang memiliki hubungan dengan kepemilikan barang dan hak pribadi.

2. Sukanto Notonagoro

RMT Sukanto Notonagoro mengemukakan bahwa hak adalah sebuah wewenang di mana seseorang memiliki otoritas untuk menerima atau melakukan suatu hal yang diinginkannya dan sudah semestinya diterima atau dilakukan oleh individu tersebut. Hak merupakan sesuatu yang tidak bisa diberikan kepada individu lain. Sehingga, tidak bisa dilakukan dan diterima oleh individu lain.

3. Darji Darmodiharjo

Pengertian hak menurut Darji adalah segala sesuatu yang harus didapatkan oleh setiap individu yang telah ada sejak masih dalam kandungan.¹⁵

Sebagai pihak pengguna jasa, konsumen sangat dituntut untuk bisa lebih kritis dalam memperoleh hak-haknya, serta mandiri dalam bertindak agar pengguna jasa dapat bertindak lebih percaya diri apabila merasa haknya dalam keadaan dilanggar oleh penyedia jasa.

Dalam buku karangan Aulia Muthiah yang berjudul Hukum perlindungan Konsumen, hak konsumen terbagi atas 2 macam, yaitu;

1. Hak atas keamanan dan keselamatan, hak ini ditujukan untuk menjamin keamanan dan keselamatan dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga pengguna barang atau jasa dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila memakai suatu produk atau jasa.
2. Hak untuk memperoleh ganti rugi, hak ini ditujukan untuk memulihkan keadaan yang telah bermasalah (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan pengguna barang atau jasa. Hak ini terkait dengan penggunaan produk jasa yang telah merugikan konsumen baik yang berupa kerugian materi maupun kerugian yang menyangkut diri pengguna barang atau jasa. Hak ini dapat diselesaikan secara damai (diluar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.¹⁶

¹⁵Pengertian Hak. <https://nasional.kompas.com/read/2022/05/08/01000071/pengertian-hak-menurut-ahli>. Diakses pada hari Kamis, 20 Agustus 2022 pukul 22.19 WIB.

¹⁶Aulia Muthiah. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, halaman 64.

Para ahli juga memberikan hasil pemikiran berupa definisi kewajiban, beberapa definisinya yaitu sebagai berikut :

1. Sukanto Notonagoro

Sukanto Notonagoro menyatakan bahwa kewajiban merupakan sesuatu hal yang harus dikerjakan oleh pihak-pihak tertentu dengan penuh rasa tanggung jawab serta dengan prinsip yang bisa dituntut secara paksa oleh pihak yang berkepentingan.

2. John Salmond

Menurut John Salmond, kewajiban merupakan suatu hal yang harus dikerjakan oleh seseorang dan jika tidak melakukan suatu hal tersebut, maka akan memperoleh sanksi.

3. Fredrick Pollock

Frederick Pollock mengatakan bahwa kewajiban sama dengan sebuah tugas dan dalam pengertian hukum, kewajiban merupakan sesuatu hal yang bisa mengikat antara dua orang atau lebih secara hukum.¹⁷

Dalam upaya memenuhi hak pengguna jasa, maka secara tidak sengaja akan memberikan dampak terhadap pihak penyedia jasa. Diantara dampaknya yaitu berupa timbulnya kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pihak penyedia jasa untuk memenuhi hak pengguna jasa. Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kewajiban diartikan sebagai sesuatu yang diwajibkan, atau sesuatu yang harus dilaksanakan.¹⁸

¹⁷Pengertian Kewajiban. <https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-kewajiban/>. Diakses pada hari Kamis, 20 Agustus 2022 pukul 22.30 WIB.

¹⁸Arti Kewajiban KKBI. <https://kbbi.web.id/wajib>. Diakses pada hari Kamis, 20 Agustus 2022 pukul 22.19 WIB.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Luthfi sebagai pimpinan di PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) kota Medan, pada hari sabtu 27 Agustus 2022, dijelaskan bahwa pada saat pengirim menyerahkan paket dalam bentuk dokumen dan/atau barang lainnya kepada Anteraja untuk dikirimkan, pengirim dianggap telah menyetujui ketentuan dan syarat Layanan Anteraja. Apabila ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, sama halnya dengan pasal 1313 yang menyebutkan bahwa Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih. Sebagaimana yang telah diatur dalam pasal 1233 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwasanya Perikatan, lahir karena suatu persetujuan atau karena undang-undang, dan pasal 1234 menyebutkan bahwa Perikatan ditujukan untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu.

Berdasarkan hasil wawancara dijelaskan juga bahwa hak pengguna jasa yang diperoleh dalam mengirimkan barang yaitu hak atas perlindungan bagi setiap pengguna jasa atau konsumen, hak atas tersampainya barang kiriman tepat pada tujuan, hak atas klaim ganti rugi untuk barang yang di asuransikan. Sebagaimana dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, pasal 1237 yang menegaskan bahwa Pada suatu perikatan untuk memberikan barang tertentu, barang itu menjadi tanggungan kreditur sejak perikatan lahir. Jika debitur lalai untuk menyerahkan barang yang bersangkutan, maka barang itu semenjak perikatan dilakukan, menjadi tanggungannya, dan pasal 1236 yaitu Debitur wajib memberi ganti biaya, kerugian dan bunga kepada kreditur bila ia menjadikan dirinya tidak mampu untuk menyerahkan barang itu atau tidak merawatnya

dengan sebaiknya untuk menyelamatkannya. Apabila ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, pengguna jasa dijamin atas 9 hak, sebagaimana yang telah diatur dalam pasal 4, yaitu sebagai berikut :

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

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Luthfi sebagai pimpinan di PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) kota Medan, pada hari sabtu 27 Agustus 2022,

dijelaskan bahwa pengguna jasa dibebankan atas kewajiban dalam menggunakan jasa Anteraja, yaitu wajib membayar biaya jasa pengiriman sesuai tarif yang telah ditentukan oleh pihak penyedia jasa, pengirim wajib mencantumkan informasi data pengiriman dan informasi data penerima, berupa nama lengkap, nomor telepon dan alamat lengkap (nama jalan, nomor rumah, RT/RW, Kelurahan, Kecamatan, Kota dan Kode pos) dan melengkapi dengan benar informasi mengenai isi paket pada resi, pengirim bertanggung jawab untuk melindungi paket dengan asuransi yang memadai dan menanggung biaya premi yang berlaku, dan tidak diperbolehkan mengirimkan barang yang dilarang oleh pihak penyedia jasa.

Barang yang dilarang yaitu sebagai berikut :

- Kategori Paket Yang Dilarang:
 1. Makhluk hidup (hewan dan tumbuhan), uang, surat berharga (cek, giro, obligasi, saham, sertifikat, KTP, kartu keluarga, BPKB, SIM, akte lahir, dll), barang yang mudah meledak, senjata dan bagian-bagiannya, peralatan perjudian dan tiket lotere, narkoba dan obat-obatan atau barang terlarang lainnya;
 2. Barang yang bertentangan dengan hukum, nilai kesusilaan dan dapat mengganggu stabilitas keamanan dan ketertiban umum, barang yang dikategorikan dalam pengawasan pemerintah, barang-barang yang terbuat dari bahan gelas, acrylic, dan bebatuan marmer;
 3. Barang dalam kategori berbahaya, beracun dan barang-barang kimia yang mudah meledak atau terbakar, kecuali dikemas dengan baik dan benar (dengan melampirkan *Material Safety Data Sheet* dan surat

pernyataan barang berbahaya dari Pelanggan), alkohol dan minuman beralkohol.

- Kategori Paket bernilai tinggi:
 1. Barang seni, termasuk hasil karya dari keahlian, bakat atau talenta untuk diperjualbelikan, dipamerkan atau pun untuk dikoleksi, seperti lukisan, gambar, jambangan, hiasan dinding dari permadani;
 2. Barang antik, segala jenis komoditi yang memperlihatkan ciri-ciri masa lampau dan memiliki nilai tersendiri karena sejarah, usia dan kelangkaannya, seperti furnitur, peralatan makan, barang pecah belah dan barang-barang koleksi seperti koin dan perangko;
 3. Perhiasan, termasuk diantaranya adalah barang perhiasan dari permata yang tidak asli, jam tangan dan bagian-bagian dari jam tangan tersebut, permata asli atau batu permata (batu mulia atau semi mulia), berlian hasil kerajinan (sudah diasah dan dibentuk) dan perhiasan terbuat dari logam mulia;
 4. Logam mulia, termasuk diantaranya, emas dan perak, platina (kecuali sebagai bagian tak terpisahkan dari peralatan elektronik);
 5. Produk elektronik dengan berat sampai dengan 50 kg seperti *notebook*, kamera digital, dan lain sebagainya;
 6. Perangko, materai cukai minuman keras, materai pajak dan *voucher*;
 7. Komoditi yang bernilai tinggi, seperti sarang burung walet, bulu binatang, dan sutra.

Sebagaimana dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 5, kewajiban pengguna jasa yaitu sebagai berikut ;

Kewajiban pengguna jasa adalah :

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

Sebagaimana yang telah diatur dalam undang-undang bahwa bukan hanya pihak penyedia jasa saja yang dibebani dengan hak dan kewajiban. Hal serupa juga menimpa pengguna jasa, karena keduanya terikat atas sebuah perjanjian atau perikatan yang menimbulkan hak dan kewajiban.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Luthfi sebagai pimpinan di PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) kota Medan, pada hari sabtu 27 Agustus 2022, dijelaskan bahwa pihak Anteraja memiliki beberapa hak, diantaranya yaitu hak atas bayaran jasa pengiriman barang pengguna jasa, hak memperoleh data alamat yang lengkap dan akurat, dan hak atas kepemilikan barang yang telah di klaim asuransi.

Apabila ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 6, hak pelaku usaha yaitu sebagai berikut ;

Hak pelaku usaha adalah:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk 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-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Setiap orang berhak untuk mendapatkan haknya masing-masing, begitu juga dengan pihak penyedia jasa. Pihak penyedia jasa juga memiliki hak yang merupakan menjadi kewajiban oleh pengguna jasa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Luthfi sebagai pimpinan di PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) kota Medan, pada hari sabtu 27 Agustus 2022, dijelaskan bahwa pihak Anteraja memiliki kewajiban untuk mengirimkan barang dengan aman dan tepat waktu dan alamat, dan memberikan ganti rugi atas kerugian yang ditimpa pengguna jasa. Sebagaimana yang telah di atur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Kewajiban pelaku usaha yaitu sebagai berikut ;

Kewajiban pelaku usaha adalah:

- 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;
- b. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- c. 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;
- d. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Menurut Purwosujipto dalam karangan bukunya yang berjudul Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia memaparkan tentang kewajiban perusahaan ekspedisi, yaitu sebagai berikut:

- a) Melaksanakan kuasa dari pengirim untuk melakukan segala tindakan untuk mengirim barang. Dengan ini maka dia tunduk pada ketentuan-ketentuan mengenai pemberian kuasa, pasal 1792 sampai dengan 1819 Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

b) Menyimpan dan menjaga barang pengirim ketika ekspeditur belum mendapatkan pengangkut yang memenuhi syarat. Untuk ini diberlakukan ketentuan-ketentuan mengenai penyimpanan barang (*bewaargeving*), pasal 1694 Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

Pengguna jasa dan penyedia jasa saling berhubungan. Keduanya memilih hubungan yang timbal balik, jika mendapatkan hak tentunya pasti akan dibebankan atas kewajiban. Semuanya dijamin atas hukum yang telah ditetapkan di Indonesia. Dengan adanya hukum yang berlaku dapat membuat keseimbangan perlindungan hukum antara pengguna jasa dan penyedia layanan jasa. Walaupun berdasarkan keadaan dilapangan bahwa pengguna jasa menjadi pihak yang lemah atas sengketa-sengketa yang terjadi dengan pihak layanan jasa, dengan pemahaman hukum ini dapat meningkatkan perlindungan hukum pengguna jasa. Pengguna jasa dapat menuntut hak-haknya berdasarkan undang-undang yang berlaku.

Demikianlah hal yang ditetapkan dalam klausa baku perusahaan Anteraja yang disetujui oleh pengguna jasa. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya bahwasanya apabila pengguna jasa telah mengirimkan dan menyerahkan paket dalam bentuk dokumen dan/atau barang lainnya kepada Anteraja untuk dikirimkan, pengirim dianggap telah menyetujui ketentuan dan syarat layanan Anteraja. Maka dari itu akan timbul hak dan kewajiban antara pengguna jasa dan pihak layanan jasa.

B. Tanggung Jawab Pihak Layanan Jasa Ekspedisi atas Kerugian yang Ditanggung Pengguna Jasa

Perlindungan hukum adalah memberikan perlindungan kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlingkungannya diberikan kepada masyarakat tersebut agar dapat menikmati hak-hak yang diberikan oleh hukum ataupun dengan kata lain yaitu berbagai upaya hukum yang harus dibuat aparat hukum untuk memberi rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun. Perlindungan hukum merupakan suatu perlindungan yang diberikan terhadap subjek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis.

Dalam hal merancang suatu perjanjian, banyak hal yang harus diperhatikan, klausula penting wajib dicantumkan di dalam perjanjian sebelum pada akhirnya perjanjian tersebut disetujui oleh para pihak. Perjanjian yang dilakukan para pihak harus menjamin adanya kepastian bahwa kesepakatan yang telah disepakati bersama dapat ditepati dengan sebaik-baiknya. Kurang telitinya dalam perancangan perjanjian bisa saja menimbulkan celah yang bisa menjerumuskan salah satu pihak sehingga menimbulkan kerugian. Karena perjanjian mengikat hanya pada para pihak jika suatu saat terjadi sengketa akibat pelaksanaan perjanjian, maka perjanjian tersebut akan menjadi alat bukti tentang bagaimana seharusnya perkara atau sengketa tersebut diselesaikan.

Pertanggungjawaban dalam kajian hukum perdata ada dua yaitu kesalahan dan risiko. Seseorang wajib bertanggung jawab (atau lahir kewajiban bertanggung

jawab) karena dia bersalah, baik berupa kesalahan maupun kelalaian. Inilah yang disebut dengan tanggung jawab atas dasar kesalahan. Kemudian, hukum perdata memungkinkan seseorang bertanggung jawab bukan karena dia bersalah, tetapi karena dia mengambil risiko dalam kedudukan hukumnya sedemikian rupa yang mewajibkan bertanggung jawab, inilah yang disebut dengan tanggung jawab atas dasar risiko.

Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum perdata, menegaskan bahwa penggantian biaya, rugi, dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berhutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya. Inti dari pasal tersebut menerangkan tentang ketentuan-ketentuan mengenai ganti rugi yang dapat dituntut oleh kreditur karena tidak terpenuhinya perikatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Luthfi sebagai pimpinan di PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) kota Medan, pada hari sabtu 27 Agustus 2022, dijelaskan bahwa pihak Anteraja bertanggung jawab terhadap Paket yang biaya pengirimannya telah dibayar lunas, dan pihak Anteraja tidak bertanggung jawab atas hal-hal sebagai berikut :

- Kehilangan kegunaan pada Paket yang tidak rusak secara fisik;
- Keterlambatan, kehilangan atau kerusakan Paket karena keadaan memaksa (*force majeure*) seperti bencana alam, aksi huru-hara, pemberontakan, dan keadaan-keadaan di luar kemampuan Anteraja lainnya;

- Semua kerusakan dan resiko teknis dari Paket berupa mesin dan barang elektronik yang terjadi selama proses pengiriman oleh Anteraja yang menyebabkan tidak berfungsinya Paket tersebut;
- Kehilangan kesempatan memperoleh keuntungan akibat dari kehilangan, kerusakan, dan keterlambatan pengiriman Paket;
- Penahanan, penyitaan atau pemusnahan Paket oleh pihak yang berwenang yang termasuk namun tidak terbatas pada: Bea Cukai, Karantina, Polisi, Kejaksaan, dan instansi-instansi berwenang lainnya;
- Paket dikategorikan dalam Paket Yang Dilarang atau Paket Bernilai Tinggi sebagaimana disebutkan dalam poin 5 di bawah.

Isi Paket yang dilarang dikirimkan melalui Anteraja:

- Kategori Paket Yang Dilarang:
 - 1) Makhluk hidup (hewan dan tumbuhan), uang, surat berharga (cek, giro, obligasi, saham, sertifikat, KTP, kartu keluarga, BPKB, SIM, akte lahir, dll), barang yang mudah meledak, senjata dan bagian-bagiannya, peralatan perjudian dan tiket lotere, narkoba dan obat-obatan atau barang terlarang lainnya;
 - 2) Barang yang bertentangan dengan hukum, nilai kesusilaan dan dapat mengganggu stabilitas keamanan dan ketertiban umum, barang yang dikategorikan dalam pengawasan pemerintah, barang-barang yang terbuat dari bahan gelas, acrylic, dan bebatuan marmer;
 - 3) Barang dalam kategori berbahaya, beracun dan barang-barang kimia yang mudah meledak atau terbakar, kecuali dikemas dengan baik dan

benar (dengan melampirkan *Material Safety Data Sheet* dan surat pernyataan barang berbahaya dari pelanggan), alkohol dan minuman beralkohol.

- Kategori Paket bernilai tinggi:
 - 1) Barang seni, termasuk hasil karya dari keahlian, bakat atau talenta untuk diperjualbelikan, dipamerkan atau pun untuk dikoleksi, seperti lukisan, gambar, jambangan, hiasan dinding dari permadani;
 - 2) Barang antik, segala jenis komoditi yang memperlihatkan ciri-ciri masa lampau dan memiliki nilai tersendiri karena sejarah, usia dan kelangkaannya, seperti furnitur, peralatan makan, barang pecah belah dan barang-barang koleksi seperti koin dan perangko;
 - 3) Perhiasan, termasuk diantaranya adalah barang perhiasan dari permata yang tidak asli, jam tangan dan bagian-bagian dari jam tangan tersebut, permata asli atau batu permata (batu mulia atau semi mulia), berlian hasil kerajinan (sudah diasah dan dibentuk) dan perhiasan terbuat dari logam mulia;
 - 4) Logam mulia, termasuk diantaranya, emas dan perak, platina (kecuali sebagai bagian tak terpisahkan dari peralatan elektronik);
 - 5) Produk elektronik dengan berat sampai dengan 50 kg seperti *notebook*, kamera digital, dan lain sebagainya;
 - 6) Perangko, materai cukai minuman keras, materai pajak dan *voucher*;
 - 7) Komoditi yang bernilai tinggi, seperti sarang burung walet, bulu binatang, dan sutra.

Mengenai barang-barang yang disebutkan sebelum menjadi bukan tanggung jawab pihak Anteraja, maka dari itu tidak dapat dituntut ganti ruginya. Semua ketentuan dituangkan dalam syarat dan ketentuan atau klausa baku perusahaan Anteraja.

Sebagaimana dalam pasal 1236 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, debitur wajib memberi ganti biaya, kerugian dan bunga kepada kreditur bila ia menjadikan dirinya tidak mampu untuk menyerahkan barang itu atau tidak merawatnya dengan sebaikbaiknya untuk menyelamatkannya. Penjelasan dari pasal ini bahwa pihak penyedia jasa tidak mampu bertanggung jawab atas barang yang telah menjadi tanggung jawabnya, karena dalam pasal 1237 ditegaskan bahwa pada suatu perikatan untuk memberikan barang tertentu, barang itu menjadi tanggungan kreditur sejak perikatan lahir. Jika debitur lalai untuk menyerahkan barang yang bersangkutan, maka barang itu semenjak perikatan dilakukan, menjadi tanggungannya.

Pasal 1239 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menegaskan mengenai ganti rugi bahwa tiap perikatan untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu, wajib diselesaikan dengan memberikan penggantian biaya, kerugian dan bunga, bila debitur tidak memenuhi kewajibannya. Penyedia jasa yang tidak melaksanakan kewajibannya wajib melakukan ganti rugi kepada penyedia jasa.

Istilah *force majeure* berasal dari bahasa Inggris. Beberapa ahli menyatakan pengertian *force majeure* dengan beberapa pendapat. Salah satunya pengertian *force majeure* menurut R. Setiawan, yang menyebutkan bahwa *force majeure* merupakan suatu keadaan yang terjadi setelah dibuatnya perjanjian, yang

menghalangi debitur untuk memenuhi prestasinya dimana debitur tidak dapat dipersalahkan dan tidak diwajibkan untuk menanggung risiko serta tidak dapat menduga pada waktu perjanjian dibuat.¹⁹

Kitab Undang-undang Hukum Perdata pada dasarnya tidak secara tegas mengatur definisikan dari *force majeure*, akan tetapi *force majeure* sebagaimana diatur dalam Pasal 1245 Kitab Undang-undang Hukum Perdata menegaskan bahwa tidaklah biaya, rugi, dan bunga harus digantinya, apabila karena keadaan memaksa atau karena suatu keadaan yang tidak disengaja, si berutang berhalangan memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau karena hal-hal yang sama telah melakukan perbuatan yang terlarang, artinya bahwa debitur tidak memiliki kewajiban untuk mengganti biaya, kerugian atau bunga, bilamana karena suatu keadaan memaksa atau karena hal yang terjadi secara kebetulan, debitur terhalang untuk melaksanakan kewajibannya. Maka dari itu tidak dapat dibebankan ganti rugi atas kejadian tersebut.

Pencatuman klausul *force majeure* dalam perjanjian dapat menjadi alat pembelaan debitur atas suatu keadaan memaksa dalam pemenuhan prestasi. Pentingnya mencantumkan klausula *force majeure* dalam perjanjian dapat diartikan sebagai klausula yang memberikan dasar pada salah satu pihak dalam suatu perjanjian, untuk terhindar menanggung sesuatu hal yang tidak dapat diperkirakan sebelumnya, yang mengakibatkan pihak tersebut tidak dapat menunaikan kewajibannya berdasarkan kontrak yang telah diperjanjikan. Tujuan dari pencantuman klausul *force majeure* dalam suatu perjanjian itu ditujukan

¹⁹Charta Politica. “Overmacht (*Force Majeure*)”. dalam <https://fajari.blogspot.com/2011/03/overmacht-force-majeure.htm>. Diakses pada hari Kamis, 8 Agustus 2022 pukul 16.09 WIB.

untuk melindungi para pihak dari kewajiban menanggung kerugian atas kejadian yang belum tentu atau akan terjadi dalam pelaksanaan suatu perjanjian.

Berdasarkan pasal 1246 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, ganti rugi disebabkan atas 2 faktor, yaitu faktor yang pertama ialah kerugian yang nyata diderita, dan faktor kedua ialah keuntungan yang seharusnya diperoleh. Kedua faktor tersebut menjadi ruang lingkup biaya, kerugian, dan bunga.

Sebagaimana yang tercantum di dalam Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 tentang pos, diatur mengenai ganti rugi kepada pengguna jasa. Tepatnya pada pasal 28, yang berbunyi:

Pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi:

- a. kehilangan kiriman;
- b. kerusakan isi paket;
- c. keterlambatan kiriman; atau
- d. ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Luthfi sebagai pimpinan di PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) kota Medan, pada hari sabtu 27 Agustus 2022, dijelaskan bahwa *force majeure* merupakan salah satu keadaan yang tak terduga diluar kendali pihak ekspedisi. Jadi pada saat pengirim hendak melaksanakan pengiriman barang melalui pihak Anteraja, pihak Anteraja selalu memberitahukan kepada pihak pengirim tentang pengiriman beresiko dan kriteria barang yang tidak menjadi tanggung jawab pihak ekspedisi dan melakukan konfirmasi terkait isi paket tersebut dan melakukan pengecekan didepan pihak pengguna jasa untuk

memastikan kondisi isi paket agar meminimalisir kerusakan paket yang akan dikirim bila terjadi *Force Majeure*. Artinya, jika salah satu pihak tidak dapat memenuhi suatu perjanjian atau melakukan pelanggaran hukum karena keadaan memaksa (*overmacht*), orang tersebut tidak dapat dimintakan pertanggung jawaban.

Untuk memberikan kenyamanan dan rasa aman dalam proses pengangkutan, pihak ekspedisi akan menawarkan asuransi terlebih dahulu sebelum melakukan pengangkutan barang. Tujuannya agar apabila barang tersebut mengalami kerusakan, maka kerugian yang dialami dapat diminimalisir karena ada pihak yang bertanggungjawab atas barang atau paket yang dikirim tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Luthfi sebagai pimpinan di PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) kota Medan, pada hari sabtu 27 Agustus 2022, dijelaskan bahwa kerusakan barang atau paket yang dikirim dapat mengajukan laporan kerusakan dan/atau kehilangan paket melalui fitur klaim pada Aplikasi Anteraja *Mobile Apps* dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Batas Waktu Pengajuan Klaim

- Barang Rusak

Pengguna dapat mengajukan klaim atas kerusakan paket terhitung sejak paket diterima oleh Penerima hingga maksimum 3x24 jam sejak paket diterima oleh Penerima ataupun Penerima Pengganti sesuai yang tercatat pada sistem milik Anteraja.

- Barang Hilang

Pengguna dapat mengajukan kehilangan atas paket terhitung sejak

perkiraan waktu pengiriman. Pengajuan kehilangan hingga 7x24 jam sejak perkiraan waktu penerimaan.

b. Kelengkapan Dokumen Pengajuan Klaim

Pengguna wajib untuk melengkapi dokumen-dokumen di bawah ini sebagai dokumen penunjang dalam mengajukan klaim kerusakan dan/atau kehilangan atas paket.

- Dokumen Pengajuan Klaim Kerusakan Barang
 1. Order ID / Nomor Resi (*Airway Bill*)
 2. Alasan Pengajuan Klaim beserta kronologi kejadian ataupun detail tambahan
 3. Foto KTP Pemilik Akun / Pengaju Klaim
 4. Informasi dan Detail Rekening Penerima Klaim (Wajib Sesuai Dengan Identitas Pengaju Klaim)
 5. Foto bukti kepemilikan paket/*invoice*/bukti pembayaran
 6. Foto paket secara keseluruhan serta foto bagian kerusakan secara jelas
 7. Foto *invoice* atas perbaikan paket dalam hal kerusakan atas paket masih bisa diperbaiki (penggantian maksimal adalah sesuai harga perbaikan namun tetap memperhatikan jenis perlindungan asuransi yang dipilih)
 8. Barang yang rusak dikirimkan ke alamat yang ditentukan oleh Anteraja (jika diperlukan oleh pihak asuransi, secara khusus untuk kategori elektronik dan otomotif)

- Dokumen Pengajuan Klaim Kehilangan Barang
 1. Order ID / Nomor Resi (*Airway Bill/AWB*)
 2. Alasan Pengajuan Klaim beserta kronologi kejadian ataupun detail tambahan
 3. Foto KTP Pemilik Akun / Pengaju Klaim
 4. Informasi dan Detail Rekening Penerima Klaim (Wajib Sesuai Dengan Identitas Pengaju Klaim)
 5. Foto bukti kepemilikan paket/*invoice*/bukti pembayaran
 6. Foto paket secara keseluruhan dengan jelas (untuk barang yang diterima dalam kondisi tidak lengkap dalam satu Paket)

Dalam mengajukan klaim atas kerusakan dan/atau kehilangan paket, Pengguna harus memberikan informasi detail terkait dengan kerusakan dan/atau kehilangan paket yang dialami serta mempersiapkan dokumen-dokumen yang yang diminta. Pengguna sebagai pengaju klaim wajib menuliskan spesifikasi barang secara rinci pada kolom nama

Rekanan asuransi Anteraja dan Anteraja sewaktu-waktu dapat meminta dokumen-dokumen pendukung lain yang relevan sehubungan dengan pengajuan klaim atas kehilangan dan/atau kerusakan atas paket yang diperlukan untuk proses pemeriksaan lebih lanjut.

c. Maksimum Limit Penggantian Kerugian:

Apabila Pengguna dapat menyertakan *invoice* atas paket dan dinyatakan sesuai oleh perusahaan asuransi rekanan dari Anteraja maka Pengguna akan mendapat penggantian sebagai *Full Declare* dengan maksimum penggantian

untuk Perlindungan Standar sebesar Rp. 500.000,- (lima ratus ribu Rupiah) dan untuk Perlindungan Ekstra sebesar Rp. 10.000.000,- (sepuluh juta Rupiah).

Paket dengan asuransi yang memadai dan menanggung biaya premi yang berlaku. Batasan tanggung jawab Anteraja apabila terjadi kehilangan atau kerusakan atas Paket, penggantian yang diberikan sesuai dengan deskripsi barang yang dicantumkan dan senilai Paket yang dinyatakan oleh Pengirim (dengan menyediakan bukti transaksi berupa *invoice* asli dan bukti pembayaran/bukti transfer) atau sebesar 10 kali biaya pengiriman.

Dalam menentukan besaran biaya ganti ruga juga ditegaskan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tepatnya pada pasal 1249 yang menegaskan bahwa Jika dalam suatu perikatan ditentukan bahwa pihak yang lalai memenuhinya harus membayar suatu jumlah uang tertentu sebagai ganti kerugian, maka kepada pihak lain-lain tak boleh diberikan suatu jumlah yang lebih ataupun yang kurang dari jumlah itu. Begitu juga di dalam pasal 1250 ditegaskan bahwa Dalam perikatan yang hanya berhubungan dengan pembayaran sejumlah uang, penggantian biaya, kerugian dan bunga yang timbul karena keterlambatan pelaksanaannya, hanya terdiri atas bunga yang ditentukan oleh undang-undang tanpa mengurangi berlakunya peraturan undangundang khusus. Penggantian biaya, kerugian dan bunga itu wajib dibayar, tanpa perlu dibuktikan adanya suatu kerugian oleh kreditur. Penggantian biaya, kerugian dan bunga itu baru wajib dibayar sejak diminta di muka Pengadilan, kecuali bila undang-undang menetapkan bahwa hal itu berlaku demi hukum.

C. Penyelesaian Perkara yang Terjadi Antara Pengguna Jasa dan Pihak Layanan Jasa Ekspedisi

Perlindungan hukum merupakan suatu perlindungan yang diberikan terhadap subjek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Tujuan hukum tentu saja untuk memberikan perlindungan secara langsung kepada masing-masing orang.

Penyelesaian perkara perdata dan perkara pidana memiliki cara kerja yang berbeda. Perkara perdata adalah perkara mengenai perselisihan hubungan antara 2 subjek hukum mengenai hak dan kewajiban dalam lapangan keperdataan, misalnya perselisihan tentang perjanjian jual beli, sewa, pembagian harta bersama, perceraian, dan sebagainya.

Setiap kerusakan barang bisa terjadi akibat dari suatu kecelakaan yang tidak disengaja maupun disengaja. Maksud disengaja sendiri ialah kerusakan barang oleh suatu perusahaan ekspedisi akibat kelalaian pihak penyedia jasa ekspedisi. Kerusakan barang yang terjadi tidak sepenuhnya disebabkan oleh pihak penyedia jasa ekspedisi, namun bisa juga disebabkan oleh pengguna jasa. Dalam kegiatan jasa ekspedisi atau pengiriman barang dapat dikatakan sangat sering sekali terjadi permasalahan-permasalahan yang melibatkan antara pengguna jasa dengan pihak penyedia jasa ekspedisi. Baik itu dalam hal masalah sepele maupun masalah yang cukup berat. Keduanya saling menuntut haknya masing-masing.

Perkara atau konflik adalah keadaan dimana pihak pertama merasa dirugikan atas perlakuan atau perbuatan pihak kedua, yang kemudian pihak

pertama tersebut menyampaikan ketidakpuasannya tersebut kepada pihak kedua. Apabila suatu keadaan menunjukkan perbedaan pendapat, maka terjadilah apa yang dinamakan perkara tersebut. Dalam kajian hukum khususnya hukum kontrak, yang dimaksud dengan perkara adalah perselisihan yang terjadi antara para pihak karena adanya pelanggaran terhadap kesepakatan yang telah dicantumkan dalam suatu kontrak, baik sebagian maupun keseluruhan, dengan kata lain telah terjadi wanprestasi oleh pihak-pihak atau salah satu pihak karena tidak dipenuhinya kewajiban yang harus dilakukan atau dipenuhi namun kurang atau berlebihan yang akhirnya mengakibatkan pihak satunya dirugikan.²⁰

Dalam teori penyelesaian perkara konsumen harus diselesaikan sehingga terciptanya hubungan baik antara pelaku usaha dengan konsumen. Penyelesaian perkara konsumen ialah dimaksudkan untuk menjamin terpenuhinya hak dan kewajiban dari masing-masing pihak tanpa ada yang merasa dirugikan. Berdasarkan Pasal 49 Ayat 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di daerah tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan. Upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan sebagaimana dikehendaki undang-undang merupakan yang memuaskan kedua belah pihak. Penyelesain sengketa konsumen pada prinsipnya diserahkan kepada pilihan para pihak (konsumen dan pelaku usaha) yang bersangkutan. Apakah akan diselesaikan melalui konsoliasi, negosiasi, mediasi atau arbitrase.

²⁰ Nurnaningsih Amriani. 2012. Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan. Jakarta. Penerbit : PT. Raja Grafindo Persada, halaman 12.

Para ahli juga menyampaikan opininya atau pendapatnya dalam menerangkan definisi sengketa. Menurut Nurnaningsih Amriani, sengketa merupakan perselisihan yang terjadi antara para pihak dalam perjanjian karena adanya wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam perjanjian tersebut.²¹

Penyelesaian perkara diluar pengadilan ini dituangkan di dalam peraturan perundangan di Indonesia. Pertama yaitu dalam penjelasan pasal 3 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1970 tentang ketentuan pokok kekuasaan kehakiman disebutkan yang berbunyi penyelesaian perkara diluar pengadilan, atas dasar perdamaian atau melalui wasit (arbitase) tetap diperbolehkan. Kemudian yang kedua di dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang arbitase dan alternatif penyelesaian sengketa pasal 1 angka 10 yang berbunyi “alternatif penyelesaian perkara (*alternatif dispute resolution*) adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disetujui para pihak, yakni penyelesaian diluar pengadilan dengan cara mediasi, konsultasi, negosiasi, dan penilaian para ahli.”²²

Perkara atau sengketa sering terjadi di kehidupan bermasyarakat. Perkara atau sengketa kerap terjadi pada berbagai kegiatan penyediaan jasa. Mulai dari perbedaan pendapat, benturan kepentingan, hingga rasa takut dirugikan sering menjadi sebab terjadinya perkara atau sengketa. Permasalahan yang terjadi dilingkungan ekspedisi atau jasa pengiriman barang dapat dikatakan menjadi suatu

²¹ *Ibid.* , halaman 13

²² Penyelesaian Perkara Diluar Pengadilan.
<https://www.neliti.com/publications/164531/tanggung-jawab-pengiriman-barang-ekspedisi-atas-kehilangan-dan-atau-kerusakan-ba>. Diakses pada hari Minggu, 23 Agustus 2022 pukul 16.00 WIB.

sengketa atau perkara hukum, yang nantinya akan berurusan dengan hukum apabila keduanya saling menuntut untuk mementingkan diri sendiri.

Menurut Takdir Rahmadi, sengketa adalah situasi dan kondisi dimana orang-orang saling mengalami perselisihan yang bersifat factual maupun perselisihan menurut persepsi mereka saja.²³

Pengguna jasa yang merasa dirugikan atas barang atau paket yang dikirim dapat mengajukan gugatan kepada pihak penyedia jasa. Akibat dari gugatan tersebut lahirlah perkara atau sengketa. Pengguna jasa berhak untuk memilih model penyelesaian perkara atau sengketanya. Adapun upaya hukum yang dapat ditempuh, yaitu:

1. Non Litigasi

Non Litigasi adalah proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dilaksanakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh pengguna jasa.

2. Litigasi

Litigasi adalah proses penyelesaian sengketa atau perkara di pengadilan atau pengaduan dan penyelesaian tuntutan atau penggantian atas kerusakan ke pengadilan. Proses pengadilan juga dikenal sebagai tuntutan hukum dan istilah biasanya mengacu pada persidangan pengadilan sipil. Sengketa yang terjadi dan diperiksa melalui jalur litigasi akan diperiksa dan diputuskan oleh

²³Takdir Rahmadi. 2017. *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*. Jakarta. Penerbit : PT. Raja Grafindo Persada, halaman 1.

hakim. Melalui sistem ini tidak mungkin akan diperoleh solusi yang memperhatikan kedua belah pihak (*win-win solution*), karena hakim harus menjatuhkan putusan dimana salah satu pihak akan menjadi pihak yang menang dan pihak lain menjadi pihak yang kalah.

Rachmadi Usman, mengatakan bahwa selain melalui litigasi (pengadilan), penyelesaian sengketa juga dapat diselesaikan melalui jalur non-litigasi (di luar pengadilan), yang biasanya disebut dengan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) di Amerika, di Indonesia biasanya disebut dengan Alternatif Penyelesaian Sengketa jika disingkat menjadi APS, dan sering disebut APS.²⁴

Penyelesaian sengketa atau perkara diluar pengadilan dapat dilakukan dengan bermacam-macam cara. Ketentuan penyelesaian sengketa diluar pengadilan diatur didalam Undang-Undang. Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni menurut Undang-Undang N0. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, penyelesaian di luar pengadilan dapat dilakukan dengan cara :

1. Arbitrase

Arbitrase adalah suatu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Dengan demikian, penyelesaian sengketa melalui arbitrase harus berdasarkan kesepakatan para pihak dengan mencantumkan klausula penyelesaian sengketa melalui arbitrase pada perjanjian yang dibuat

²⁴Rachmadi Usmani. 2012. Mediasi di Pengadilan : Dalam Teori dan Praktik. Jakarta. Penerbit : Sinar Grafika, halaman 8.

secara tertulis sebelum timbul sengketa atau dibuat tersendiri setelah timbul sengketa. Sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman yang mendefinisikan ulang arti arbitrase. Pasal 59 Ayat 1 berbunyi, “Arbitrase merupakan cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.”

2. Konsultasi

Konsultasi adalah permohonan nasihat, informasi, penjelasan, petunjuk maupun pendapat kepada pihak ketiga yang dilakukan secara kekeluargaan oleh para pihak agar dapat menemukan solusi dari masalah yang sedang dihadapi. Negosiasi ini sifatnya personal karena dilakukan antara pihak klien dengan pihak lain yang merupakan konsultan. Peran konsultan hanya memberikan pendapat hukum yang sesuai dengan masalah, kebutuhan dan kepentingan legislasi klien berdasarkan regulasi. Selanjutnya, keputusan atas penyelesaian sengketa diserahkan atau ditentukan sendiri oleh para pihak.

3. Negosiasi

Negosiasi adalah penyelesaian sengketa melalui musyawarah langsung yang dilakukan para pihak dengan proses tawar-menawar atau komunikasi secara dinamis mengenai permasalahan yang dihadapi agar menemukan penyelesaian yang dapat diterima dan disepakati para pihak. Pada prinsipnya kesepakatan negosiasi ini haruslah dalam bentuk tertulis yang disetujui para pihak.

4. Mediasi

Mediasi yaitu penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui proses perundingan oleh para pihak dengan dibantu oleh mediator. Mediator dalam menjalankan tugasnya baik dalam menengahi dan menyelesaikan sengketa harus bersikap netral, tidak memihak salah satu pihak dan tidak memiliki kewenangan memutus maupun memaksakan sebuah penyelesaian perkara.

5. Konsiliasi

Konsiliasi adalah suatu penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui perundingan yang dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan melibatkan pihak ketiga yang bersifat aktif sebagai konsiliator dengan memberikan pendapat atau memberikan anjuran untuk membantu para pihak dalam menemukan bentuk penyelesaian sengketa yang disepakati para pihak. Selanjutnya, hasil dari konsiliasi harus dibuat secara tertulis dan ditandatangani secara bersama oleh para pihak yang bersengketa, kemudian didaftarkan di Pengadilan Negeri. Kesepakatan tertulis yang merupakan hasil konsiliasi ini bersifat final dan mengikat para pihak.

6. Penilaian Ahli

Penilaian Ahli merupakan upaya penyelesaian sengketa dengan menunjuk ahli sesuai bidang keahlian yang relevan untuk memberikan pendapatnya terhadap masalah yang dipersengketakan sehingga para pihak mendapatkan pandangan yang bersifat objektif.

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. tahun 1999 tentang Arbitrase menegaskan bahwa arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata di luar

pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Arbitrase digunakan untuk mengantisipasi perselisihan yang mungkin terjadi maupun yang sedang mengalami perselisihan yang tidak dapat diselesaikan secara negosiasi atau konsultasi maupun melalui pihak ketiga serta untuk menghindari penyelesaian perkara atau sengketa melalui Lembaga peradilan yang selama ini dirasakan memerlukan waktu yang lama.

Klausula arbitrase apabila dikaitkan dengan asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyebutkan bahwa suatu perjanjian yang dibuat secara sah merupakan undang-undang bagi mereka yang membuatnya itu. Artinya bahwa kedua belah pihak wajib mentaati dan melaksanakan perjanjian yang telah disepakati sebagaimana mentaati undang. Prinsip ini merupakan asas *pacta sunt servanda*, Oleh karena itu, akibat dari asas *pacta sunt servanda* adalah perjanjian itu tidak dapat ditarik kembali tanpa persetujuan dari pihak lain. Hal ini disebutkan dalam Pasal 1338 ayat (2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yaitu suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Ketentuan ini apabila dikaitkan dengan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyebutkan tentang syarat-syarat sahnya suatu perjanjian, suatu klausula yang telah dibuat secara sah yang telah memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian, maka ketika dikaitkan dengan adanya suatu

klausula arbitrase, secara hukum klausul arbitrase tersebut merupakan undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Adapun diatur dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 pada pasal 23 bahwasanya pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Luthfi sebagai pimpinan di PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) kota Medan, pada hari sabtu 27 Agustus 2022, dijelaskan bahwa pernah terjadi suatu perkara atau sengketa atau permasalahan di kantor Anteraja. Pengguna jasa pernah menuntut atas kerusakan barangnya. Tuntutan yang sering yaitu kerugian atas keterlambatan, dan kehilangan barang. Tuntutan atas kerusakan juga pernah terjadi namun tidak begitu sering. Ketika ada yang melakukan klaim kerusakan, setelah di periksa bahwasanya kerusakan barang murni dari kelalaian pihak Anteraja. Pihak Anteraja berusaha mencari solusi untuk penyelesaian perkara atau sengketa yang terjadi dengan cara menawarkan jalan keluar penyelesaian masalah. Diusahakan semaksimal mungkin untuk dilakukan secara non litigasi. Cara yang dilakukan yaitu dengan cara berdamai dengan pengguna jasa atau yang bahasa hukumnya yaitu negosiasi. Pihak Anteraja melakukan negosiasi dengan pengguna jasa untuk menempuh penyelesaian perkara diluar pengadilan, yaitu tanpa melibatkan orang ketiga. Cara negosiasi dianggap pilihan paling efisien karena dianggap lebih hemat terutama

dari segi waktu. Pengguna jasa setuju atas solusi yang diterapkan untuk menyelesaikan masalah atau perkara yang terjadi.

Ketentuan pasal 47, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 ditegaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang ditanggung oleh konsumen.

Menurut Ficher dan Ury sebagaimana dikutip oleh Nurnaningsih Amriani, negosiasi merupakan komunikasi dua arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama maupun yang berbeda.²⁵

Hal ini selaras dengan apa yang diungkapkan oleh Susanti Adi Nugroho bahwa negosiasi adalah proses tawar menawar untuk mencapai kesepakatan dengan pihak lain melalui proses interaksi, komunikasi yang dinamis dengan tujuan untuk mendapatkan penyelesaian atau jalan keluar dari permasalahan yang sedang dihadapi oleh kedua belah pihak.²⁶

Perjanjian ini disebut perjanjian formal dan harus tertulis agar sah dan bersifat mengikat menurut suatu formalitas tertentu. Dalam prakteknya suatu perjanjian perdamaian adalah merupakan suatu akta, karena perjanjian tersebut sengaja dibuat oleh pihak-pihak yang bersangkutan untuk dijadikan alat bukti dengan tujuan menyelesaikan sengketa.²⁷

²⁵Nurnaningsih Amriani, *Op.Cit.*, halaman 23.

²⁶Susanti Adi Nugroho. 2009. *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta. Penerbit : Telaga Ilmu Indonesia, halaman 21.

²⁷R. Subekti. 1995. *Aneka Perjanjian*. Bandung: Citra Aditya Bakti, halaman 177.

Sebagaimana diatur dalam Pasal 1851 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, disebutkan bahwa perdamaian adalah suatu persetujuan antara kedua belah pihak yang isinya untuk menyerahkan, menjanjikan atau menahan suatu barang, mengakhiri suatu perkara yang sedang bergantung atau mencegah timbulnya suatu perkara, perjanjian ini tidaklah sah melainkan jika dibuat secara tertulis. Dalam perjanjian ini kedua belah pihak harus melepaskan sebagian tuntutan mereka dengan tujuan untuk mencegah timbul masalah.

Upaya dalam penyelesaian perkara atau sengketa sebaiknya dicari jalan keluar semudah mungkin, disamping untung menghemat waktu, biaya, dan lain-lain. Kesalahan dari penyedia jasa maupun pengguna jasa tidak terlepas dari sifat manusia yang bisa saja kapan saja dapat melakukan kesalahan. Tindakan penyelesaian masalah di luar pengadilan merupakan upaya yang lebih baik dahulu dilakukan, namun jika tidak menemukan titik terang maka dari itu dapat dilakukan melalui pengadilan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Pengiriman barang dapat dilaksanakan berdasarkan perjanjian yang dibuat antara pihak penyedia jasa ekspedisi dengan pengguna jasa sebagaimana ketentuan dalam pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. perjanjian akan melahirkan sifat yang timbal balik antara kedua pihak, artinya masing-masing pihak pertama mempunyai hak yang diperoleh dari pihak kedua dan melaksanakan kewajiban untuk pihak kedua. Hak pengiriman barang oleh pihak penyedia jasa ekspedisi yaitu menerima pembayaran, sedangkan hak pengguna jasa yaitu hak atas keamanan, keselamatan dan memperoleh ganti rugi. Pihak penyedia jasa ekspedisi berkewajiban mengirimkan atau mengantarkan barang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengguna jasa berkewajiban untuk membayar biaya pengiriman sesuai tariff yang telah ditetapkan.
2. Perlindungan Hukum yang diberikan kepada pengguna jasa Anteraja, bahwa jika terjadi kerugian yang dialami, akan dilakukan pemberian ganti rugi berdasarkan klausa baku Anteraja. Sesuai pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum perdata atas kewajiban ganti rugi. Jika barang yang tersebut di asuransikan maksimum penggantian untuk Perlindungan Standar sebesar Rp. 500.000,- (lima ratus ribu Rupiah) dan untuk Perlindungan Ekstra sebesar Rp. 10.000.000,- (sepuluh juta Rupiah).

3. Perlindungan Hukum yang diberikan terhadap pengguna jasa pengiriman Anteraja, bahwa jika terjadi perkara atau sengketa antara pengguna jasa dan pihak Anteraja, perlindungan hukum yang diberikan terhadap pengguna jasa Anteraja ialah penyelesaian perkara atau sengketa dengan jalur non litigasi (negosiasi/damai) dengan penggantian pemberian ganti rugi apabila murni kesalahan dari pihak Anteraja sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1851 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

B. Saran

1. PT. Tri Adi Bersama Anteraja kota Medan selaku pihak ekspedisi dapat lebih menyetarakan hak dan kewajibannya antara keduanya (pengguna jasa dan penyedia jasa), agar pengguna jasa mendapatkan hak yang seharusnya diperolehnya sehingga akan lebih percaya dengan pelayanan jasa ekspedisi yang diberikan dan memberikan manfaat besar bagi pengguna jasa dan pihak penyedia jasa.
2. PT. Tri Adi Bersama Anteraja kota Medan selaku pihak ekspedisi dapat memahami penuh akan tanggung jawabnya sebagai jasa pengirim barang sehubungan dengan kerugian yang bisa saja terjadi bagi pengirim barang akibat dari kelalaian pihak pengangkut. Selain itu PT. Tri Adi Bersama Anteraja kota Medan juga harus lebih mengedepankan hak konsumen terhadap ganti kerugian tanpa harus mempersulit keadaan dengan mengalihkan sebab-sebab kerusakan atas barang untuk menghindari pihak penyedia jasa dalam mengganti rugi secara penuh dan pihak penyedia jasa dituntut penuh atas kejujurannya.

3. PT. Tri Adi Bersama Anteraja kota Medan sebagai pihak penyedia jasa pengiriman barang harus semaksimal mungkin berusaha menjaga amanah pengguna jasa dalam mengirimkan barang, agar terhindar dari kerusakan-kerusakan barang kiriman yang memicu pengguna jasa komplain. Jika terjadi suatu komplain sebaiknya di hadapi dengan sebaik mungkin tanpa harus menghindar dari tanggung jawab dan menyelesaikan permasalahan dengan jalan yang paling terbaik yaitu dengan berdamai.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdulkadir Muhammad. 2014. *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Amiruddin, dan zainal asikin. 2014. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali pers.
- Andi. 2006. *Apa dan Bagaimana E-Commerce*. Yogyakarta: Tim Penelitian dan Pengembangan Wahana Komputer Semarang.
- Aulia Muthiah. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Bambang Poernomo. 1994. *Asas-asas Hukum Pidana*. Yogyakarta: Ghalia Indonesia.
- Bambang sunggono. 2005. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Purwaningsih, Endang. 2010. *Hukum Bisnis*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Faisar ananda arfa dan watni marpaung. 2016. *Metode penelitian hukum islam*. Jakarta: Prenadamedia.
- Ida Hanifah, dkk. 2018. *Pedoman Penulisan tugas akhir mahasiswa*. Medan: Pustaka Prima.
- Ishaq. 2017. *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Alfabeta.
- Johnny Ibrahim. 2013. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayumedia.
- Muhammad, Abdulkadir. 2010. *Hukum Perdata Indonesia*. Bandar Lampung: Citra Aditya Bakti.
- Nurnaningsih Amriani. 2012. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*. Jakarta. Penerbit : PT. Raja Grafindo Persada.
- Peter Mahmud Marzuki. *Pembaruan Hukum Ekonomi Indonesia*. Surabaya: Universitas Airlangga Surabaya.
- , 2014. *Penelitian hukum*. Jakarta: Prenadamedia Group.

- Badruluzaman Darus, Mariam, dkk. 2001. *Kompilasi hukum perikatan*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Rachmadi Usmani. 2012. *Mediasi di Pengadilan : Dalam Teori dan Praktik*. Jakarta. Penerbit : Sinar Grafika, halaman 8.
- Rahmi Ria, wati. 2018. *Hukum Islam (Suatu Pengantar)*. Bandar Lampung: Cv. Anugrah Utama Raharja.
- Salle, S. 2020. *Sistem Hukum dan Penegakan Hukum*. Makassar: Penerbit SIGn.
- Setiawan.2001. *Makalah Produsen dan Konsumen; Siapa Dilindungi Hukum*. Jakarta.
- Soebekti, R. dan R. Tjitrosudibio. 2003. *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. 2003. *Penelitian Hukum Normatif; Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Soerjono Soekanto. 2014. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.
- Subekti. 1984. *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa.
- . 1995. *Aneka Perjanjian*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Susanti Adi Nugroho. 2009. *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta. Penerbit; Telaga Ilmu Indonesia.
- Sutrisno Hadi. 2002. *Metodologi Research I*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Takdir Rahmadi. 2017. *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*. Jakarta. Penerbit : PT. Raja Grafindo Persada.

B. Artikel, Majalah, dan Jurnal Ilmiah

- Flora Pricilla, dkk.. “Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kerusakan Barang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. *dalam Lex Privatum: Jurnal Hukum* Vol. IX, 2021.
- Onan Purba, dkk.. PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP WANSPRESTASI PELAKU USAHA. *Dalam Jurnal Darma Agung* Vol. XXVII No. 3, 2018.

Yunita Clara, dkk. “Tanggung Jawab Pidana, Perdata Dan Administrasi Asisten Perawat Dalam Pelayanan Kesehatan Desa Swadaya”. *dalam Jurnal Hukum* Vol. 25, 2017.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Pembukaan undang-undang dasar 1945.

Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Khususnya Pasal 1313.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Khususnya Pasal 1233.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Khususnya Pasal 1236.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Khususnya Pasal 1237.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Khususnya Pasal 1239.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Khususnya Pasal 1243.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Khususnya Pasal 1245.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Khususnya Pasal 1246

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Khususnya Pasal 1249.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Khususnya Pasal 1320.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Khususnya Pasal 1338.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Khususnya Pasal 1694.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Khususnya Pasal 1792.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Khususnya Pasal 1819.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Khususnya Pasal 1851.

D. Internet

Anonim, “Arti Kewajiban KKBI”. <https://kbbi.web.id/wajib>. Diakses pada hari Kamis, 20 Agustus 2022 pukul 22.19 WIB.

Anonim, “Definisi Penawaran”, <http://repository.unpas.ac.id/31673/5/BAB%20II.pdf> diakses hari selasa, 12 November 2022, pukul 06.30 WIB.

Anonim, “Hadist Tentang Penipuan”, <https://kumparan.com/berita-hari-ini/kumpulan-hadits-tentang-penipuan-sebagai-peringatan-bagi-umat-muslim-1x73uZYuXZQ/full>, diakses Sabtu 26 Maret 2022, pukul 20.00 WIB.

Anonim, “Penelitian hukum normatif dan Penelitian Hukum Yuridis”, <https://business-law.binus.ac.id/2019/08/25/penelitian-hukum-normatif-dan-penelitian-hukum-yuridis/>, diakses tanggal 17 Maret 2022, pukul 11.10 WIB.

Anonim, “Penelitian hukum normatif”, <https://idtesis.com/pengertian-penelitian-hukum-normatif-adalah/>, diakses tanggal 17 Maret 2022, pukul 10.15 WIB.

Anonim, “Pengertian hak dan kewajiban”.
<https://www.suara.com/news/2021/12/01/192531/pengertian-hak-dan-kewajiban-hingga-perbedaannya>. Diakses pada hari Kamis, 20 Agustus 2022 pukul 20.10 WIB.

Anonim, “Pengertian Hak”.
<https://nasional.kompas.com/read/2022/05/08/01000071/pengertian-hak-menurut-ahli>. Diakses pada hari Kamis, 20 Agustus 2022 pukul 22.19 WIB.

Anonim, “Pengertian Hukum Menurut Para Ahli”,
<https://nasional.kompas.com/read/2022/04/03/01000011/pengertian-hukum-menurut-para-ahli?page=all>, diakses hari sabtu tanggal 26 Maret 2022, pukul 20.00 WIB.

Anonim, “Pengertian Pelaku Usaha”,
<http://eprints.umm.ac.id/37718/3/jiptumpp-gdl-surajiabdu-47820-3-bab2.pdf>, diakses tanggal 16 Maret 2022, pukul 21.10 WIB.

Anonim, “Pengertian penelitian deskriptif”,
<https://www.duniadosen.com/penelitian-deskriptif/>, diakses tanggal 16 Maret 2022, pukul 12.15 WIB.

Anonim, “Penyelesaian Perkara Diluar Pengadilan”.
<https://www.neliti.com/publications/164531/tanggung-jawab-pengiriman-barang-ekspedisi-atas-kehilangan-dan-atau-kerusakan-ba>. Diakses pada hari Minggu, 23 Agustus 2022 pukul 16.00 WIB.

Anonim, “Sumber-Sumber Hukum Perdata”, <https://www.dslalawfirm.com/hukum-perdata/>, diakses hari sabtu tanggal 26 Maret 2022, pukul 21.00 WIB.

Charta Politica. “Overmacht (*Force Majeure*)”. dalam <https://fajari.blogspot.com/2011/03/overmacht-force-majeure.htm>. Diakses pada hari Kamis, 8 Agustus 2022 pukul 16.09 WIB.

Faridah, siti. “Apa itu E-Commerce?”, <https://heylawedu.id/blog/akibat-barang-tak-sesuai-pesanan-kurir-cod-kena-imbasnya-bagaimana-pengaturan-hukum-di-indonesia>, diakses tanggal 17 Maret 2022, pukul 09.00 WIB.

Skripsi, tesis. “Penelitian hukum normatif”, <https://idtesis.com/pengertian-penelitian-hukum-normatif-adalah/>, diakses tanggal 17 Maret 2022, pukul 10.15 WIB.

Sudjarwani, ade. “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Selisih Harga Produk Pada Label Harga Dengan Pembayaran Di Kasir Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Dan Hukum Islam”, <https://docplayer.info/160703983-Oleh-dewi-nabila-az-zhara-nim-skripsi.html>, diakses tanggal 17 Maret 2022, pukul 11.00 WIB.

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Judul Skripsi : Tanggung Jawab Pihak Layanan Jasa Ekspedisi Dalam Perjanjian Pengiriman Barang (Studi Di PT. Tri Adi Bersama Anteraja Kota Medan)

Nama : Gusrini Rahayu H.A.S

NPM : 1806200153

Fakultas : Hukum/Hukum Perdata

1. Apa saja hak pihak layanan jasa ekspedisi dalam perjanjian pengiriman barang?

Jawab: Hak menerima biaya pengiriman, Hak memperoleh alamat dan informasi lengkap barang yang akan dikirim, dan Hak kepemilikan barang yang telah di klaim asuransi.

2. Apa saja kewajiban pihak layanan jasa ekspedisi dalam perjanjian pengiriman barang?

Jawab: Mengirimkan barang dengan aman, dan tepat waktu dan alamat, dan memberikan ganti rugi atas kerugian yang ditimpa pengguna jasa

3. Apa saja hak penggunaan jasa/konsumen dalam perjanjian pengiriman barang?

Jawab: Hak atas tersampainya barang dengan aman, selamat, dan tepat. dan Hak untuk memperoleh ganti rugi untuk barang yang di asuransikan.

4. Apa saja kewajiban penggunaan jasa/konsumen dalam perjanjian pengiriman barang?

Jawab: Melakukan pembayaran biaya pengiriman sesuai tarif ekspedisi, dan memberikan alamat dan informasi yang lengkap dan tepat mengenai barang kiriman.

5. Bagaimana sistem perjanjian antara pengguna jasa/konsumen dengan pihak layanan jasa ekspedisi?

Jawab: Pada saat pengguna jasa menyerahkan paket dalam bentuk dokumen dan/atau barang lainnya kepada Anteraja untuk dikirimkan, Pengirim dianggap telah menyetujui ketentuan dan syarat yang berlaku di Anteraja.

6. Apa saja bentuk tanggung jawab pihak layanan jasa ekspedisi terhadap kerugian penggunaan jasa/konsumen?

Jawab: Setiap kehilangan dan/atau kerusakan paket yang terjadi pada saat menggunakan layanan pengiriman dari Anteraja dan terjadi karena kelalaian Anteraja, pengguna layanan Anteraja akan mendapatkan manfaat pertanggungansian sebagaimana ditentukan didalam perjanjian.

7. Bagaimana cara membuktikan suatu barang yang rusak tersebut tidak menjadi tanggung jawab pihak layanan jasa ekspedisi?

Jawab: Anteraja tidak bertanggung jawab atas hal-hal sebagai berikut :

- a) Kehilangan kegunaan pada Paket yang tidak rusak secara fisik.
- b) Keterlambatan, kehilangan atau kerusakan Paket karena keadaan memaksa (*force majeure*) seperti bencana alam, aksi huru-hara, pemberontakan, dan keadaan-keadaan di luar kemampuan Anteraja lainnya.
- c) Semua kerusakan dan resiko teknis dari Paket berupa mesin dan barang elektronik yang terjadi selama proses pengiriman oleh Anteraja yang menyebabkan tidak berfungsinya Paket tersebut.
- d) Kehilangan kesempatan memperoleh keuntungan akibat dari kehilangan, kerusakan, dan keterlambatan pengiriman Paket.
- e) Penahanan, penyitaan atau pemusnahan Paket oleh pihak yang berwenang yang termasuk namun tidak terbatas pada: Bea Cukai, Karantina, Polisi, Kejaksaan, dan instansi-instansi berwenang lainnya.
- f) Paket dikategorikan dalam Paket Yang Dilarang atau Paket Bernilai Tinggi.

8. Bagaimana sistem pertanggung jawaban pihak anteraja dalam keadaan *force majeure* (keadaan memaksa)?

Jawab: Keterlambatan, kehilangan atau kerusakan Paket karena keadaan memaksa (*force majeure*) seperti bencana alam, aksi huru-hara, pemberontakan, dan keadaan-keadaan di luar kemampuan Anteraja lainnya.

9. Apakah pihak layanan jasa ekspedisi menyediakan fasilitas asuransi terhadap barang kiriman?, Bagaimana cara pengguna jasa dalam melakukan klaim asuransi atas kerugian yang dialami pengguna jasa/konsumen?

Jawab: pihak Anteraja menyediakan layanan asuransi. Penggunasa/konsumen bertanggung jawab untuk melindungi Paket dengan asuransi yang memadai dan menanggung biaya premi yang berlaku.

Mengenai Tata Cara Pengajuan Klaim, Dalam hal terdapat kerusakan dan/atau kehilangan atas paket yang dikirimkan melalui layanan Anteraja serta menggunakan asuransi dari Anteraja, maka Pengguna dapat mengajukan laporan kerusakan dan/atau kehilangan paket melalui fitur klaim pada Aplikasi Anteraja *Mobile Apps* dengan ketentuan sebagai berikut:

d. Batas Waktu Pengajuan Klaim

1. Barang Rusak

Pengguna dapat mengajukan klaim atas kerusakan paket terhitung sejak paket diterima oleh Penerima hingga maksimum 3x24 jam sejak paket diterima oleh Penerima ataupun Penerima Pengganti sesuai yang tercatat pada sistem milik Anteraja.

2. Barang Hilang

Pengguna dapat mengajukan kehilangan atas paket terhitung sejak perkiraan waktu pengiriman. Pengajuan kehilangan hingga 7x24 jam sejak perkiraan waktu penerimaan.

e. Kelengkapan Dokumen Pengajuan Klaim

Pengguna wajib untuk melengkapi dokumen-dokumen di bawah ini sebagai dokumen penunjang dalam mengajukan klaim kerusakan dan/atau kehilangan atas paket.

- Dokumen Pengajuan Klaim Kerusakan Barang
 - a. Order ID / Nomor Resi (*Airway Bill*)
 - b. Alasan Pengajuan Klaim beserta kronologi kejadian ataupun detail tambahan
 - c. Foto KTP Pemilik Akun / Pengaju Klaim

- d. Informasi dan Detail Rekening Penerima Klaim (Wajib Sesuai Dengan Identitas Pengaju Klaim)
- e. Foto bukti kepemilikan paket/*invoice*/bukti pembayaran
- f. Foto paket secara keseluruhan serta foto bagian kerusakan secara jelas
- g. Foto *invoice* atas perbaikan paket dalam hal kerusakan atas paket masih bisa diperbaiki (penggantian maksimal adalah sesuai harga perbaikan namun tetap memperhatikan jenis perlindungan asuransi yang dipilih)
- h. Barang yang rusak dikirimkan ke alamat yang ditentukan oleh Anteraja (jika diperlukan oleh pihak asuransi, secara khusus untuk kategori elektronik dan otomotif)
- Dokumen Pengajuan Klaim Kehilangan Barang
 - a. Order ID / Nomor Resi (*Airway Bill*/AWB)
 - b. Alasan Pengajuan Klaim beserta kronologi kejadian ataupun detail tambahan
 - c. Foto KTP Pemilik Akun / Pengaju Klaim
 - d. Informasi dan Detail Rekening Penerima Klaim (Wajib Sesuai Dengan Identitas Pengaju Klaim)
 - e. Foto bukti kepemilikan paket/*invoice*/bukti pembayaran
 - f. Foto paket secara keseluruhan dengan jelas (untuk barang yang diterima dalam kondisi tidak lengkap dalam satu Paket)

Dalam mengajukan klaim atas kerusakan dan/atau kehilangan paket, Pengguna harus memberikan informasi detail terkait dengan kerusakan dan/atau kehilangan paket yang dialami serta mempersiapkan dokumen-dokumen yang yang diminta. Pengguna sebagai pengaju klaim wajib menuliskan spesifikasi barang secara rinci. Rekanan asuransi Anteraja dan Anteraja sewaktu-waktu dapat meminta dokumen-dokumen pendukung lain yang relevan sehubungan dengan pengajuan klaim atas kehilangan dan/atau

kerusakan atas paket yang diperlukan untuk proses pemeriksaan lebih lanjut.

- **Maksimum Limit Penggantian Kerugian:**

Apabila Pengguna dapat menyertakan *invoice* atas paket dan dinyatakan sesuai oleh perusahaan asuransi rekanan dari Anteraja maka Pengguna akan mendapat penggantian sebagai Full Declare dengan maksimum penggantian untuk Perlindungan Standar sebesar Rp. 500.000,- (lima ratus ribu Rupiah) dan untuk Perlindungan Ekstra sebesar Rp. 10.000.000,- (sepuluh juta Rupiah).

10. Bagaimana cara menentukan besarnya biaya ganti rugi yang diberikan pihak layanan jasa ekspedisi kepada pengguna jasa/konsumen atas kerugian yang murni kelalaian dari pihak layanan jasa ekspedisi?

Jawab: pihak Anteraja hanya bertanggung jawab terhadap barang yang dilindungi asuransi. Pihak Anteraja menawarkan 2 pilihan asuransi, yaitu:

1) Perlindungan Standar

Pengguna layanan Anteraja secara otomatis akan menggunakan perlindungan standar atas paket tanpa dikenakan biaya pertanggungan asuransi untuk setiap pengiriman menggunakan layanan Anteraja, dengan nilai pertanggungan maksimum sebesar Rp 500.000,- (Lima Ratus Ribu Rupiah) per resi.

2) Perlindungan Ekstra

Pengguna layanan Anteraja dapat memilih untuk menggunakan perlindungan ekstra atas paket dengan dikenakan biaya pertanggungan asuransi sebesar Rp 500 (lima ratus Rupiah) per resi untuk setiap pengiriman menggunakan layanan Anteraja, dengan dengan nilai pertanggungan maksimum sebesar Rp 10.000.000,- (Sepuluh Juta Rupiah) per resi.

11. Apakah pernah terjadi permasalahan antara pengguna jasa/konsumen dan pihak layanan jasa ekspedisi?

Jawab: sangat kerap terjadi permasalahan dengan pengguna jasa.

12. Kerugian seperti apa yang sering dituntut pengguna jasa/konsumen kepada pihak layanan jasa ekspedisi?

Jawab: kerugian yang paling sering dituntut ialah mengenai keterlambatan, namun keterlambatan barang diluar tanggung jawab pihak Anteraja karena termasuk kedalam keadaan memaksa (*force majeure*). Pernah juga ada tuntutan kerugian atas kehilangan dan kerusakan barang.

13. Kerusakan barang seperti apa yang mendapatkan tanggung jawab oleh pihak layanan jasa ekspedisi?

Jawab: kerusakan yang menjadi tanggung jawab pihak Anteraja ialah rusak yang murni dari kelalaian pihak Anteraja dalam mengirimkan barang.

14. Apabila terjadi suatu perkara atau sengketa, apakah pihak layanan jasa ekspedisi menawarkan solusi atas sengketa yang terjadi?

Jawab: apabila terjadi suatu perkara atau sengketa dengan pengguna jasa karena tuntutan suatu kerugian, maka pihak Anteraja selalu berusaha menjelaskan jalan keluar dan menawarkan solusi paling efisien dalam penyelesaian perkara atau sengketa yang terjadi.

15. Bagaimana jalan yang ditempuh untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi antara pengguna jasa/konsumen dengan pihak layanan jasa ekspedisi?

Jawab: jika terjadi perkara atau sengketa antara pengguna jasa dan pihak Anteraja, maka jalan yang ditempuh lebih awal ialah dengan melakukan negosiasi terlebih dahulu atau dilakukan secara damai untuk mencapai kesepakatan bersama.

SURAT KETERANGAN

No : P-009//L/IX/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Luthfi Hakim

Jabatan : Pimpinan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Gusrini Rahayu H.A.S

NPM : 1806200153

Program Studi : Hukum / Hukum Perdata

Perguruan tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Telah melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa dengan judul **“Tanggung Jawab Pihak Layanan Jasa Ekspedisi Dalam Perjanjian Pengiriman Barang (Studi Di Pt. Tri Adi Bersama Anteraja Kota Medan)”** di kantor PT. Tri Adi Bersama Anteraja Kota Medan sesuai dengan surat Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor : 1180/11.3.AU/UMSU-06/F/2022 tanggal 16 Agustus 2022, perihal mohon izin penelitian.

Demikian surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, **2** September 2022
PT. TRI ADI BERSAMA
(anteraja)



PT TRI ADI BERSAMA

Luthfi Hakim
Pimpinan