

TANGGUNG JAWAB JASA PENGIRIMAN TERHADAP HILANG ATAU RUSAKNYA BARANG MELALUI JALUR DARAT PADA KANTOR CV. ALIF PRATAMA CARGO DI KOTA MAKASSAR

Winardi S¹, Ma'arif², Hambali Husaini³

¹ Fakultas Hukum, Universitas Islam Makassar, Winardidandi123@gmail.com

² Fakultas Hukum, Universitas Islam Makassar, marif-fh@uim-makassar.ac.id

³ Fakultas Hukum, Universitas Islam Makassar, hambali.husaini@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses tanggung jawab yang dilakukan di kantor CV. Alif Pratama Cargo terhadap kehilangan atau rusaknya barang yang menjadi objek pengiriman melalui jalur darat dan proses ganti rugi oleh CV. Alif Pratama Cargo akibat hilang atau rusaknya barang melalui pengiriman melalui jalur darat. Jenis dan Pendekatan penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif empiris. Adapun metode pendekatan yang terdapat dalam penelitian hukum Normatif Empiris antara lain pendekatan analisis lapangan, wawancara, serta pendekatan perundang-undangan. Data yang diperoleh dalam penelitian ini dapat dikelompokkan dalam dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari hasil observasi seperti wawancara dan dokumentasi sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur, buku-buku, jurnal, artikel, serta referensi lainnya yang relevan dengan materi penulisan. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah metode kualitatif. Data yang diperoleh selama proses penelitian berlangsung dianalisis secara kualitatif, dari analisis tersebut akan menghasilkan kesimpulan yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan ini. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Pelaksanaan tanggung jawab CV. Alif Pratama Cargo dalam hal pemberian ganti rugi atas kerusakan barang konsumen, terkadang tidak terpenuhi oleh karena klausula baku yang membatasi atau membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawabnya. (2) Kendala yang dialami CV. Alif Pratama Cargo dalam melakukan pelaksanaan tanggung jawab yaitu barang yang rusak atau hilang tidak dapat di gantikan secara langsung, dikarenakan terkendala biaya apa bila barang tersebut termasuk barang mahal

Kata Kunci: Tanggung jawab, Jasa Pengiriman, Ganti Rugi

1. Pendahuluan

Pengangkutan memainkan peran vital dalam perdagangan global, menjadi tulang punggung bagi perusahaan-perusahaan yang mengandalkan distribusi barang. Secara geografis, jasa pengangkutan menghubungkan produsen dengan konsumen di berbagai belahan dunia, memungkinkan arus barang yang lancar. Dari laut hingga udara, dan darat, infrastruktur pengangkutan menjadi jaringan yang membentang melintasi wilayah. Pelabuhan, bandara, jalan raya, dan rel kereta api menjadi simpul-simpul penting dalam sistem ini. Dengan demikian, pengangkutan memfasilitasi pertumbuhan ekonomi, memperluas pasar, dan mendukung integrasi global, menjadikannya komponen kunci dalam ekosistem perdagangan modern.

Pengangkutan menurut Purwosutjipto (2003) adalah Dalam kesepakatan pengangkutan, pengirim dan pengangkut saling berjanji bahwa pengangkutan barang

atau orang akan dilakukan dengan aman. Pengangkut bertanggung jawab atas keamanan selama proses pengiriman, sedangkan pengirim bertanggung jawab atas biaya yang terkait. Ini menciptakan sebuah hubungan spasial yang saling mendukung di mana tanggung jawab dan kepercayaan memainkan peran sentral. Dengan demikian, setiap pihak memiliki peran dan tanggung jawab yang jelas, memastikan bahwa barang atau orang yang dikirimkan diperlakukan dengan aman dan sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat (Soekanto, 2010).

Pengangkutan barang harus mempertimbangkan ruang fisik untuk memaksimalkan manfaat dan efisiensi. Ini melibatkan perencanaan rute yang efisien, penggunaan kendaraan yang sesuai kapasitasnya, serta pengaturan barang secara optimal di dalam kendaraan. Pemahaman terhadap dimensi ruang, baik volume maupun jarak, memainkan peran penting dalam merancang strategi pengangkutan yang efektif. Dengan memperhatikan aspek-aspek ini, pengangkutan barang dapat menjadi lebih efisien, meningkatkan manfaat, dan mengurangi pemborosan sumber daya (Mardjono, 2017).

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mengatur segala aspek pergerakan orang dan barang melalui kendaraan di jalanan. Dengan perubahan teknologi dan gaya hidup, regulasi ini terus berkembang untuk mencakup inovasi dalam transportasi darat. Ruang lingkup hukum tersebut meliputi pengaturan kendaraan, jalan, dan perilaku pengguna jalan. Penyesuaian terhadap perkembangan ini penting untuk memastikan keselamatan, efisiensi, dan keteraturan dalam sistem transportasi darat. Melalui Undang-Undang ini, pemerintah memastikan bahwa transportasi darat tetap relevan dan sesuai dengan tuntutan zaman (Santoso, 2018).

Proses pengangkutan merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi memuat barang ke alat angkut, mengangkut barang ke tempat tujuan, dan membongkar barang di tempat tujuan (Amalia, 2023). Perjanjian pengangkutan bisa bersifat lisan atau tertulis, selalu didukung oleh dokumen angkutan. Unsur hukum pengangkutan melibatkan subjek seperti pengangkut, pengirim, dan penerima, dengan pengangkut biasanya berstatus badan hukum. Objeknya adalah proses penyelenggaraan pengangkutan, dengan peristiwa-peristiwa yang terjadi selama proses tersebut. Hubungan hukum menetapkan kewajiban dan hak antara pihak-pihak yang terlibat. Tanggung jawab pengangkut meliputi perlindungan terhadap kerusakan, musnah, atau hilangnya barang serta kewajiban mengikuti hukum penitipan (Soehino, 2015).

Dalam suatu perjanjian, prestasi, atau juga dikenal sebagai kewajiban kontraktual, adalah objek yang harus dipenuhi oleh debitur. Kewajiban tersebut dapat berupa apa yang telah ditetapkan atau disepakati oleh para pihak dalam perjanjian atau kontrak. Selain itu, prestasi juga dapat berdasarkan kepatutan dan kebiasaan, sebagaimana diatur dalam Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang mengidentifikasi tiga bentuk prestasi: memberikan sesuatu, melakukan sesuatu, atau tidak melakukan sesuatu (Yahya, 1986).

Mengingat kerapnya kegiatan pen pengiriman secara tidak langsung dalam kehidupan sehari-hari, produsen sering kali tidak memiliki kapasitas sendiri untuk menangani proses pengiriman tanpa bantuan dari penyedia jasa pengiriman (Mikael, 2016). Dalam pengiriman barang, risiko kerusakan atau kehilangan seringkali timbul. CV. Alif Pratama Cargo sebagai penyedia jasa pengiriman perlu meningkatkan kualitas

layanannya untuk mengurangi kemungkinan kerugian konsumen. Namun, konsumen juga harus memiliki pengetahuan tentang hak-hak mereka. Dengan pemahaman yang cukup, konsumen dapat menuntut ganti rugi secara efektif jika terjadi kerusakan atau kehilangan barang (Garwan, 2021). Contoh kasus di mana J&T hanya mengganti sebagian kecil dari nilai barang yang hilang menyoroti pentingnya kesadaran konsumen tentang proses klaim ganti rugi. Regulasi yang lebih kuat juga diperlukan untuk melindungi hak-hak konsumen dalam pengiriman barang. Regulasi yang lebih tegas dapat mendorong penyedia jasa pengiriman untuk bertanggung jawab secara lebih efektif dan memberikan perlindungan yang lebih baik bagi konsumen. Dengan peningkatan kualitas layanan, pengetahuan konsumen yang lebih baik, dan regulasi yang lebih kuat, dapat diciptakan lingkungan yang lebih aman dan adil dalam industri pengiriman barang.

Sehubungan dengan kasus diatas yang peneliti jelaskan dan kasus dengan perusahaan yang sama, maka peneliti berminat melakukan penelitian dengan judul “Tanggung jawab jasa pengiriman terhadap hilang atau rusaknya barang melalui jalur darat pada kantor CV. Alif Pratama Cargo di Kota Makassar”.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian normatif empiris, yang mencakup pengumpulan data lapangan sebagai sumber utama informasi. Penelitian ini dilakukan di CV. Alif Pratama Cargo, yang terletak di Jalan Teuku Umar Raya No.117, Kota Makassar. Populasi terdiri dari pimpinan dan karyawan kantor. Sedangkan, sampel terdiri dari satu orang pimpinan kantor pengiriman, dua orang staf perusahaan, dan satu orang konsumen.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data penelitian terdiri dari Kondensasi Data: Proses pemilihan dan penyederhanaan data dilakukan untuk merangkum hal-hal penting; Penyajian Data: Informasi yang tersusun digabungkan untuk memungkinkan penarikan kesimpulan; dan Penarikan Kesimpulan/Verifikasi Data: Kesimpulan ditarik dan data diverifikasi dengan membandingkan hasil observasi dalam penetapan hakim. Tes dilakukan lebih dari satu kali, dan peningkatan dalam hasil observasi menandakan kesuksesan proses (Sugiyono, 2021).

3. Hasil dan Pembahasan

1. Prosedur Tanggung jawab yang dilakukan oleh kantor CV. Alif Pratama Cargo dengan konsumen jika terjadi kehilangan atau rusak dalam proses pengiriman.

Tabel 1. Data Proses Pengiriman Barang CV. Alif Pratama Cargo

No	Nama	Tanggal Pengiriman	Tujuan Pengiriman	Jenis Barang	Harga Tujuan	Transit
1	Sandi	5-10-2023	Morowali	Gitar	250.000	-
2	Rahmat	5-10-2023	Morowali	Motor	500.000	-
3	Aswar	6-10-2023	Kendari	Motor	500.000	-
4	Rahayu	6-10-2023	Kendari	Sepeda	350.000	-
5	Alif	10-10-2023	Morowali	Lemari Kayu	350.000	-

6	Bayu	10-10-2023	Morowali	Kaca Jendela	350.000	-
7	Ilham	13-10-2023	Kolaka	Motor	500.000	-
8	Sahril	13-10-2023	Kolaka	Besi Tipis	450.000	-
9	Saipul	15-10-2023	Mamuju	Sparepart Motor	350.000	-
10	Agus	15-10-2023	Mamuju	Cengkeh	500.000	-

Tabel 2. Data Kerusakan Barang CV. Alif Pratama Cargo

No	Nama	Tanggal Pengiriman	Tujuan Pengiriman	Jenis Barang	Harga Tujuan	Transit
1	Sandi	5-10-2023	Morowali	Gitar	250.000	Rusak
2	Rahmat	5-10-2023	Morowali	Motor	500.000	-
3	Aswar	6-10-2023	Kendari	Motor	500.000	-
4	Rahayu	6-10-2023	Kendari	Sepeda	350.000	-
5	Alif	10-10-2023	Morowali	Lemari Kayu	350.000	-
6	Bayu	10-10-2023	Morowali	Kaca Jendela	350.000	-
7	Ilham	13-10-2023	Kolaka	Motor	500.000	-
8	Sahril	13-10-2023	Kolaka	Besi Tipis	450.000	-
9	Saipul	15-10-2023	Mamuju	Sparepart Motor	350.000	-
10	Agus	15-10-2023	Mamuju	Cengkeh	500.000	Hilang

Berdasarkan data yang diperoleh dari CV. Alif Pratama Cargo dalam waktu 3 bulan terakhir ditemukan dua masalah dalam proses pengiriman barang yaitu, pengiriman sebuah gitar ke daerah Morowali yang mengalami kerusakan dan terjadinya kehilangan beberapa karung cengkeh saat proses pengiriman ke daerah Mamuju.

Pelayanan terbaik kepada konsumen karena tanggung jawab mereka dalam prosedur tersebut menjadi indikator kepuasan. Ini mendorong pelaku usaha untuk memprioritaskan kepuasan konsumen dalam setiap langkah bisnis yang mereka lakukan. Wawancara dengan Bapak Budi selaku pemilik perusahaan mengatakan bahwa:

“masalah yang pernah kami alami itu misalnya pengiriman tidak sesuai keterangan barang, atau kemasan yang rusak atau tidak rapi tetapi untuk kemasan itu sebenarnya dari pihak konsumen atau pengirim yang kemas bukan perusahaan, kami hanya mengarahkan. Ada juga barang yang kami tidak bisa angkut yaitu barang terlarang, kami juga memberikan informasi kepada konsumen untuk mengansuransikan jika barang yang ingin dikirim harganya mahal.”

Dari hasil wawancara pak Budi menerangkan pihak perusahaan bertanggung jawab dengan segala sesuatu terkait barang customer bila mengalami kehilangan tetapi untuk menghindari kecurangan dari costomer maka diperadakan beberapa nilai yang telah menjadi peraturan Perusahaan Perusahaan memiliki hak untuk mendapatkan informasi lengkap tentang kondisi dan sifat barang yang akan dikirim.

a. Perusahaan berhak menolak pengiriman barang terlarang atau tidak sah.

- b. Sebagai bagian dari kewajiban, perusahaan diharuskan mengantarkan barang atau dokumen sampai ke tempat tujuan yang telah ditentukan.

Dari sini bisa digaris bawahi bahwa dalam mempertanggung jawabkan hilangnya barang dari customer pihak perusahaan memiliki kriteria dimana customer harus mencantumkan resi dari barang yang dikirim hal ini karena, dengan adanya sebuah data dalam proses transaksi bisa menjadi bukti yang kuat bahwa customer memang benar-benar melakukan proses transaksi dengan perusahaan. kedua yakni dengan adanya kerusakan pengemasan yang dilakukan oleh customer hal ini sangat berpengaruh dalam pengiriman karena barang tidak layak untuk dikirim karena dalam kargo terdapat barang lainya yang dikirim oleh perusahaan dan tidak menutup kemungkinan bahwa dalam kargo barang-barang saling bertubrukan dengan barang yang lainya. yang ketiga yakni adanya barang yang terlarang dimana barang ini sangat merugikan bagi perusahaan dan jika customer memaksa untuk mengirim barang tersebut hal itu di luar dari perlindungan perusahaan

- a. Persiapan Barang: Perusahaan harus mempersiapkan barang atau dokumen yang akan dikirim dengan baik dan rapi.
- b. Pengantaran: Perusahaan harus mengantarkan barang atau dokumen sampai ke tempat tujuan.
- c. Perlindungan: Perusahaan harus melindungi dan menjaga keselamatan barang atau dokumen yang ingin dikirim agar tidak rusak atau hilang.

Kewajiban yang telah dipoin kan diatas merupakan bentuk tanggung jawab yang merupakan visi misi perusahaan dimana bisa dilihat bahwasanya CV Alif Pratama punya keharusan berupa mempersiapkan barang dimana hal tersebut merupakan salah satu layanan yang diberikan pihak perusahaan bagi barang milik customer dan adapula layanan perusahaan dimana pihak perusahaan melakukan penjagaan terkait barang yang dikirim pihak pengirim dan mengantarkan sampai ke tujuan yakni pihak si penerima. bisa dilihat dari sini bahwasanya pihak perusahaan memiliki fasilitas lain dari pada hanya mengantar barang tetapi pihak perusahaan memiliki fasilitas lain dimana fasilitas ini menjaga barang sampai ke pihak sipenerima. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terdapat ketentuan perlindungan terkait dengan penawaran, yang diatur dari Pasal 10 hingga Pasal 17. Peraturan ini memberikan perlindungan bagi konsumen melalui larangan terhadap praktik-praktik tertentu oleh perusahaan. Setiap penawaran produk atau jasa kepada konsumen harus disertai dengan informasi yang benar dan akurat tentang produk atau jasa tersebut. Informasi ini penting untuk keselamatan dan keamanan barang konsumen, serta untuk menghindari kerugian. Dengan demikian, konsumen diharapkan lebih memperhatikan penawaran yang diberikan, karena informasi yang diberikan merupakan hak mereka untuk mendapatkan perlindungan yang sesuai.

Dalam konteks ini, CV. Alif Pratama Cargo memiliki tanggung jawab terhadap proses pengiriman barang, sebagaimana diatur oleh Pasal 4 dan Pasal 5 UUPK yang menjelaskan hak dan kewajiban konsumen. Kewajiban yang harus dipenuhi oleh CV. Alif Pratama Cargo dalam proses pengiriman barang. Pasal 4 dan Pasal 5 UUPK menegaskan hak dan kewajiban konsumen, namun demikian, tanggung jawab atas kerusakan barang yang

dikirim belum sepenuhnya ditanggung oleh CV. Alif Pratama. Tanggung jawab merupakan keadaan di mana pihak yang terlibat bertanggung jawab atas segala sesuatu yang terjadi, dan sebagai penyedia layanan pengiriman, CV. Alif Pratama Cargo punya keharusan untuk mengorganisir pengantaran barang

Selama proses pengiriman, CV. Alif Pratama Cargo memiliki kewajiban mempertanggung jawabkan kejadian akibat kejadian di luar kendali pihak pengirim. Jika CV. Alif Pratama Cargo tidak dapat dibebaskan dari kewajiban untuk membayar ganti rugi, ia punya pertanggung jawaban kepada konsumen atau pengirim, seperti bencana alam atau sifat barang milik konsumen. CV. Alif Pratama Cargo juga harus mengganti kerugian akibat wanprestasi dalam pengiriman, termasuk kerusakan atau kehilangan barang titipan. Apabila barang rusak sebelum sampai ke CV. Alif Pratama Cargo, kerusakan tersebut akan dibebankan kepada konsumen. Barang bernilai tinggi disarankan untuk diasuransikan. Ini sesuai dengan Pasal 22 UUPK yang menetapkan bahwa pembuktian kesalahan menjadi tanggung jawab perusahaan. Dalam pengiriman barang diasuransikan, ganti rugi sesuai nilai barang. Apabila CV. Alif Pratama Cargo dapat membuktikan bahwa kesalahan bukan disebabkan oleh pihak mereka, melainkan oleh kelalaian pengirim atau karena keadaan memaksa (*force majeure*) yang mencegah pengiriman barang sampai ke tangan penerima, maka perusahaan terbebas dari tuntutan. Ini sesuai dengan Pasal 468 ayat (2) dan (3) KUHD, yang menyatakan bahwa pengangkut bertanggung jawab kecuali jika kerugian disebabkan oleh malapetaka atau cacat barang, atau oleh kesalahan pengirim. Dengan demikian, prinsip tanggung jawab pengangkut, sesuai dengan Pasal 468 ayat (2) KUHD, membuat pengangkut bertanggung jawab secara praduga atas kerugian yang terjadi selama pengangkutan.

Perusahaan dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian pengguna jasa jika terbukti tidak bersalah, dengan bukti tidak melakukan kelalaian dan telah mengambil langkah untuk mencegah kerugian. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui negosiasi damai antara perusahaan dan pengguna jasa, atau melalui proses hukum dengan gugatan di pengadilan. Bentuk-bentuk prestasi dalam penyelesaian sengketa, sesuai dengan perjanjian, kesepakatan, atau norma kesopanan dan kebiasaan. Proses penyelesaian sengketa di pengadilan bertujuan untuk menegakkan hukum dan keadilan, dilaksanakan di Mahkamah Agung dan badan peradilan lainnya.

Penyelesaian melalui pengadilan memiliki kelebihan tersendiri, di mana putusan pengadilan memiliki kekuatan hukum yang pasti dan bersifat final. Hal ini menciptakan kepastian hukum di mana kedua belah pihak yang terlibat harus menerima putusan hakim. Putusan hakim juga memiliki kekuatan pembuktian yang mengikat para pihak yang terlibat dalam perkara tersebut. Proses ini melibatkan pengumpulan bukti dan informasi untuk memastikan hakim memahami dengan baik permasalahan yang dihadapi sebelum membuat keputusan.

Penyelesaian melalui jalur pengadilan biasanya dipilih oleh para korban yang mengalami kerugian besar dalam proses pengiriman barang dalam jumlah besar. Namun, di CV. Alif Pratama, masalah ganti rugi kehilangan barang belum pernah sampai ke jalur hukum. Setiap kerugian yang dialami oleh pengguna jasa ekspedisi selalu ditangani dengan cepat oleh pihak yang bertanggung jawab dalam pengiriman barang. Prinsip perusahaan adalah menindaklanjuti setiap laporan konsumen dengan cepat dan tuntas,

karena kepuasan konsumen menjadi prioritas utama perusahaan, seperti yang diamati dalam hasil observasi. Faisal selaku karyawan perusahaan mengatakan:

“belum ada permasalahan yang sampai pada peradilan. sejauh ini permasalahan selesai dengan cepat dengan mendapat kesepakatan dari pihak konsumen karena diperusahaan kami mempertanggung jawabkan segala macam kerugian yang diterima oleh pihak konsumen”

Istilah wanprestasi berasal dari Bahasa Belanda, "wanprestatie", yang merujuk pada ketidakpenuhan prestasi atau kewajiban yang telah ditetapkan terhadap pihak-pihak tertentu dalam suatu perikatan, baik itu perjanjian maupun perikatan yang timbul karena undang-undang. Konsep ini terkait dengan ketidakpenuhan kewajiban dalam perikatan. Wanprestasi diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdara, yang menyatakan bahwa penggantian biaya, kerugian, dan bunga karena ketidakpenuhan suatu perikatan akan diwajibkan jika pihak yang berutang telah melanggarnya atau melewati batas waktu yang ditentukan. Pasal 1244 KUHPerdara menyatakan bahwa debitur harus mengganti biaya, kerugian, dan bunga, kecuali jika ia dapat membuktikan bahwa ketidakpenuhan atau keterlambatan tersebut disebabkan oleh hal yang tak terduga dan tak dapat dipertanggungjawabkan, tanpa adanya niat buruk dari pihak debitur.”

Proses penyelesaian sengketa antara perusahaan dan konsumen menjadi penting dalam mengatasi tindakan wanprestasi. Pemilik perusahaan menyatakan bahwa perusahaan menggunakan berbagai jalur untuk menyelesaikan masalah dengan konsumen, termasuk mediasi dan negosiasi untuk mencapai kesepakatan tanpa melibatkan pengadilan. Pihak perusahaan menggunakan jalur wanprestasi dalam menangani permasalahan dengan konsumennya, terutama terkait dengan ganti rugi atas kerugian barang yang hilang atau rusak selama proses pengiriman. Dalam penyelesaian sengketa, perusahaan dan konsumen berusaha mencapai kesepakatan tanpa ketimpangan, sejalan dengan upaya legislasi yang mempromosikan penyelesaian di luar pengadilan negara. Hal ini menunjukkan bahwa kesepakatan bersama bisa menjadi solusi efektif dalam menangani masalah antara perusahaan dan konsumen.

Faisal sebagai konsumen mengatakan bahwa:

“sejauh ini Perusahaan CV Alif Pratama merupakan Perusahaan yang bisa saya percaya dalam proses pengiriman barang melalui jalur darat maupun laut dan saat saya kehilangan barang proses ganti rugi yang diberikan sangat transparansi.”

Perusahaan, di satu sisi, menetapkan peraturan tambahan terkait hilangnya barang pelanggan dengan tujuan meminimalkan kerugian. Dalam hal ini, pengguna jasa CV. Alif Pratama Cargo yang mengalami kerugian atau kerusakan pada barang yang dititipkan untuk pengiriman dapat mengajukan gugatan atau klaim kepada perusahaan tersebut. Penetapan peraturan tambahan oleh perusahaan terkait hilangnya barang pelanggan dengan tujuan meminimalkan kerugian. Pengguna jasa CV. Alif Pratama Cargo yang mengalami kerugian atau kerusakan pada barang yang dititipkan untuk pengiriman memiliki hak untuk mengajukan gugatan atau klaim kepada perusahaan tersebut. Langkah ini menegaskan komitmen perusahaan untuk memberikan keamanan dan

perlindungan kepada pelanggan dalam pengiriman barang. Wawancara dengan Bapak Budi selaku pemilik perusahaan mengatakan bahwa:

“proses sengketa ganti rugi yang pernah terselesaikan perkaranya yang dilaksanakan antara para pihak yang bersengketa baik di dalam pengadilan (litigasi) maupun diluar pengadilan (non litigasi). Proses klaim ganti rugi dapat dilaksanakan jika salah satu peraturan perusahaan terjadi.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan Bapak Budi selaku pemilik perusahaan, diperoleh informasi peraturan pengiriman perusahaan sebagai berikut:

- a. Kiriman yang hilang atau rusak akibat “Force Majeure” diluar tanggung jawab kami.
- b. Kiriman yang hilang atau rusak akibat pengepakan yang tidak sempurna menjadi tanggung jawab pengirim.
- c. Bilamana isi kiriman tidak sesuai dengan pengakuan seperti tercantum, maka segala akibatnya menjadi tanggung jawab pengirim.
- d. Kami tidak bertanggung jawab atas kerugian yang apapun akibat keterlambatan dalam pengangkutan pengantaran.
- e. Kehilangan total barang pengiriman diberikan ganti rugi maksimal 10 (sepuluh) kali dari biaya pengiriman.
- f. Bilamana penerima tidak bersedia membayar biaya pengiriman, maka dibebankan pada si pengirim.
- g. Kiriman yang sudah diterima dengan baik oleh penerima, tidak lagi menjadi tanggungan kami.
- h. Kami tidak melayani tanda terima setelah 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal pengiriman.

Dari poin ini bisa digaris bawahi **pertama** bahwasanya perusahaan menggunkan peraturan ini karena atas dasar keadilan dua belah pihak dimana yang pertama perusaha tidak mengganti rugi barang yang hilang disebabkan oleh bencana alam hal ini disebut sebagai “force majeure” hal ini dikarenakan hilangnya barang dari costumer bukan dari kelalaian yang disebabkan oleh pihak perusahaan.

Kedua dari poin hasil wawancara yakni perusahaan tidak dapat bertanggung jawab jikalau barang milik costumer tidak dikemas baik hal ini juga diluar dari tanggung jawab perusahaan dikarenakan hilang ataupun rusaknya suatu barang terjadi karena kelalainan pemiliknya.

Ketiga dari poin tersebut yakni Bilamana isi kiriman tidak sesuai dengan pengakuan seperti tercantum, maka segala akibatnya menjadi tanggung jawab pengirim. hal ini jelas tidak akan dilakukan pertanggung jawaban mengingat customer telah memberikan informasi yang salah terkait pengiriman barannya dan hal ini juga bisa merugikan costumer yang lainnya karena adanya pengakuan yang lain dari customer ini perusahaan akan lepas tangan akan hilangnya barang .

Keempat pihak perusahaan tidak akan bertanggung jawab jikalau costumer melakukan keterlambatan dalam pengiriman barangnya. hal ini juga diluar dari tanggung jawab perusahaan karena customer tidak menepati perjanjian awal dan untuk itu pihak perusahaan tidak akan bertanggung jawab dengan apapun bilamana customer mengajukan keberatan akan hilangnya barangnya.

Kelima yakni hilangnya barang customer maka pihak perusahaan akan bertanggung jawab dengan menggalai rugi pihak customer dengan 10% dari harga barang yang hilang hal ini merupakan tanggung jawab yang dilakukan oleh pihak perusahaan mengingat bahwanya barang yang hilang atas dasar kelalaiannya karyawan akan diganti dengan 10% dari harga barang yang dimiliki oleh customer mengingat pula penanggung jawaban ini sudah tidak merugikan dua belah pihak karena keselarasan keadilan juga yang berhak diterima oleh pihak perusahaan.

Keenam yakni bilamana si penerima tidak ingin membayar biaya pengiriman maka biaya pembayaran akan dibebankan oleh si pengirim hal ini merupakan langkah taktis yang dilakukan oleh perusahaan mengingat pula dalam sistem kirim-mengirim dibutuhkan biaya dalam prosesnya dengan kata lain peraturan ini sudah menjadi hal yang adil dalam sistem kirim-mengirim.

Ketujuh yakni kiriman yang telah diterima oleh si penerima maka bukan lagi menjadi tanggungan perusahaan hal ini dikarenakan barang yang dikirim oleh si pengirim telah diterima dengan baik oleh si penerima mengartikan bahwa barang telah sampai kepada tujuannya dan jikalau barang tersebut mendapat kerusakan maka bukan lagi menjadi tanggung jawab dari pihak perusahaan.

Terakhir yakni perusahaan tidak akan menerima pertanggung jawaban jikalau hari pengiriman telah 30 hari memang hal ini hampir mirip dengan poin sebelumnya tetapi ada perbedaan yang signifikan dari poin selumnya maksudnya di poin ini dijelaskan bahwasanya perusahaan menolak segala protes dari si pengirim jika barang yang ia kirim telah sampai kealamat si penerima dengan jangka waktu yakni 30 hari.

Apabila konsumen diketahui melanggar ketentuan syarat dan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan, maka pihak perusahaan tidak akan memproses pengiriman barang yang akan dikirim. Perusahaan akan mengirim barang tersebut apabila konsumen sepakat terhadap syarat pengiriman yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Di dalam hukum adanya yang dinamakan syarat sah suatu perjanjian, berdasarkan pasal 1320 KUH Perdata, diantaranya:

- a. Kata Sepakat
- b. Kecakapan Untuk Membuat Suatu Perjanjian
- c. Suatu Hal Tertentu
- d. Suatu Sebab Yang halal.

Dari keempat syarat sah perjanjian yang termasuk dari syarat subjektif adalah kesepakatan dan kecakapan para pihak sedangkan adanya objektif perjanjian dan sebab yang halal merupakan syarat objektif.

2. Cara CV. Alif Pratama Cargo melakukan Proses ganti rugi jika terjadi kehilangan atau kerusakan dalam proses pengiriman.

CV. Alif Pratama Cargo, yang didirikan pada tahun 2015 di Indonesia, telah berupaya memberikan perlindungan kepada pengguna jasanya. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Budi, pemilik perusahaan, CV. Alif Pratama Cargo menggunakan asuransi pada barang yang dikirim untuk memastikan keamanan dan meningkatkan kinerja perusahaan. Asuransi ini membuat CV. Alif Pratama Cargo bertanggung jawab penuh terhadap barang kiriman yang diasuransikan, dengan kewajiban untuk mengganti rugi jika terjadi

kerusakan atau kehilangan, kecuali jika dapat dibuktikan bahwa kerugian tersebut bukan karena kesalahan perusahaan atau karena keadaan diluar kendalinya (*force majeure*).

CV. Alif Pratama Cargo dalam menyelesaikan permasalahan hilangnya barang customer yakni pihak perusahaan akan melakukan beberapa hal yakni sebagaimana yang telah dijelaskan oleh didin:

“Sebagai langkah awal dalam proses pengiriman barang atau dokumen, perusahaan akan menerbitkan nomor resi sebagai tanda kesepakatan pengiriman barang yang melibatkan kedua belah pihak, Nomor resi ini menjadi dokumen penting yang mencerminkan hak dan kewajiban yang dimiliki oleh masing-masing pihak yang terlibat dalam pengiriman barang, Nomor resi tidak hanya sekadar pelacakan pengiriman, tetapi juga merupakan perwakilan formal dari perjanjian antara perusahaan dan pelanggan terkait dengan pengiriman barang atau dokumen tersebut.”

Salah satu karyawan dari CV. Alif Pratama Cargo menjelaskan bahwa setiap pelanggan yang melaporkan kehilangan barang akan diawali dengan penerbitan nomor resi untuk memeriksa barang yang dikirim oleh pelanggan. Tindakan ini merupakan bentuk pertanggungjawaban perusahaan atas kehilangan barang yang dikirim melalui layanan mereka, sejalan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Undang-undang tersebut menegaskan hak konsumen untuk mengajukan gugatan dan menerima informasi yang jelas tentang produk atau layanan.

Dalam kasus kerusakan atau kehilangan barang, CV. Alif Pratama Cargo akan bertanggung jawab sesuai prosedur yang ditetapkan. Tanggung jawab ini mencakup pembayaran ganti rugi yang berkisar hingga 10 kali lipat dari biaya pengiriman, dengan batasan maksimum tertentu, tergantung pada kondisi pengiriman dan asuransi yang dilakukan oleh pelanggan.

Sebagai contoh, dalam kasus kerusakan paket kiriman gitar yang tidak diasuransikan oleh pelanggan, CV. Alif Pratama Cargo hanya memberikan ganti rugi sebesar 10 kali biaya pengiriman yang dibayarkan oleh pelanggan. Hal ini menunjukkan implementasi Pasal 468 KUHD dan Pasal 19 UUPK, yang mensyaratkan perusahaan pengiriman memberikan ganti rugi atas kerusakan barang, namun ganti rugi tersebut tidak akan penuh tanpa asuransi yang sesuai.

Menurut peneliti, penting bagi konsumen dan perusahaan untuk memahami dan mematuhi hak serta kewajiban masing-masing guna menghindari potensi kerugian dan mencapai solusi yang adil dalam setiap transaksi. Ini menciptakan dasar yang kuat untuk hubungan yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak. Konsumen memiliki hak untuk menerima barang atau layanan yang berkualitas, sementara perusahaan berkewajiban untuk menyediakan produk atau layanan yang sesuai dengan standar yang dijanjikan. Dalam hal terjadi masalah, komunikasi terbuka dan solusi yang dijaga keadilannya akan membantu mencegah konflik dan memperkuat kepercayaan di antara keduanya.

4. Kesimpulan dan Saran

Adapun Pelaksanaan Di dalam kebijakan ganti rugi CV. Alif Pratama Cargo, sering kali tanggung jawab terhadap kerusakan barang konsumen tidak terpenuhi karena adanya

klausula baku yang membatasi atau membebaskan pelaku usaha dari kewajibannya. Konsumen seringkali tidak mengasuransikan barangnya karena menghindari biaya tambahan, meskipun ketentuan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menegaskan hak mereka untuk menerima ganti rugi yang sesuai dengan kerugian yang dialami. Ketidaksesuaian antara praktik perusahaan dengan undang-undang perlindungan konsumen menciptakan ketidakadilan bagi konsumen yang mengalami kerusakan barang, menunjukkan perlunya peninjauan ulang terhadap kebijakan ganti rugi yang diberlakukan oleh CV. Alif Pratama Cargo. Selain itu, terdapat Kendala yang dalam pengalaman CV. Alif Pratama Cargo, terdapat hambatan dalam melaksanakan tanggung jawab terhadap barang yang rusak atau hilang, terutama jika barang tersebut memiliki nilai tinggi. Namun, perusahaan menjamin konsumen akan segera mendapatkan penggantian barang melalui perjanjian yang telah disepakati. Meskipun tidak dapat langsung mengganti barang yang rusak atau hilang, CV. Alif Pratama Cargo memastikan memberikan kepastian kepada konsumen mengenai proses penggantian dengan segera.

Disarankan Dalam upaya memberikan kejelasan kepada pelanggan, CV. Alif Pratama Cargo bertekad memberikan penjelasan rinci tentang prosedur dan risiko yang terkait dengan layanan pengangkutan yang mereka tawarkan. Informasi yang disediakan akan membantu pemilik barang memahami perkiraan waktu kedatangan barang ke tujuan, serta memberikan pemahaman yang jelas tentang prosedur. Penting bagi pemilik barang untuk memahami perjanjian dengan perusahaan penyedia jasa angkutan, sehingga mereka memiliki kejelasan tentang hak dan kewajiban mereka, terutama terkait ganti rugi atas barang yang hilang atau rusak selama proses pengiriman. Serta, Diharapkan pihak perusahaan terus konsisten dengan tanggung jawabnya kepada konsumen hal ini juga bisa membangkitkan kepercayaan konsumen dengan pihak perusahaan yang menjadi mitranya.

Daftar Pustaka

- Amallia, C. T., & Chymaida, Z. V. (2023). Tanggung Jawab Pengangkut atas Pengiriman Barang Akibat Overdimension dan Overloading dalam Kegiatan Pengangkutan Darat. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 23(2), 1550-1558.
- Garwan, I., & Abas, M. (2021). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Kehilangan Barang Yang Dikirimkan Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Justisi: Jurnal Ilmu Hukum*, 6(1), 43-69.
- M. Yahya Harahap. (1986). *Segi – Segi Hukum Perjanjian*. Bandung: Alumni
- Mardjono Reksodiputro. (2017). *Aspek Hukum Penanggulangan Kerugian Lingkungan*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Mikael Hang. (2016). *Sistem Operasional Manajemen Distribusi*. Jakarta: PT Grasindo.
- Purwosutjipto (2003). *Pengertian Pokok Hukum Dagang, Jilid 1, Pengetahuan Dasar Hukum Dagang*. Jakarta: Djambatan.
- Santoso, Arif. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers
- Soehino, Teguh. (2015). *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Soekanto, Soerjono. (2010). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jakarta: Sekretariat Negara

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Jakarta: Sekretariat Negara.