

BAB III

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA PENGIRIM TERHADAP
HILANGNYA BARANG PADA PT. JNE**

**A. Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengirim Terhadap Hilangnya
Barang Pada PT. JNE**

Pengiriman barang melalui PT. JNE sebagai perusahaan jasa pengiriman barang, maka pengirim harus datang sendiri di Kantor PT. JNE atau agen PT. JNE. Prosedur yang harus dilakukan pertama-tama pengirim mengisi formulir pengiriman barang dan menyerahkannya kepada petugas perusahaan jasa pengiriman barang. Selanjutnya pengirim menyerahkan barang yang akan dikirim tersebut kepada petugas perusahaan jasa pengiriman barang. Petugas perusahaan jasa pengiriman barang akan mengecek isi formulir pengiriman barang dan menimbang barang yang akan dikirim. Setelah barang ditimbang, maka akan diketahui berat barang yang dikirim dan biaya yang harus dibayarkan oleh pengirim. Setelah pengirim membayar biaya pengiriman, maka petugas akan menandatangani formulir pengiriman barang serta membubuhi dengan stempel/tanda-tangan. Setelah ditandatangani dan dibubuhi cap oleh petugas, maka pengirim akan menerima bukti/resi pengiriman barang.

Perusahaan jasa pengiriman barang telah menentukan syarat-syarat dalam pengiriman barang, yaitu:

1. Mencantumkan identitas dan alamat pengirim maupun tujuan pengiriman secara jelas dan lengkap.
2. Paket pengiriman tidak berisi barang-barang yang dilarang melalui jasa pengiriman, seperti:
 - a. Barang yang karena sifat atau pembungkusnya dapat menimbulkan bahaya bagi petugas pengiriman, dapat mengotori atau merusak kiriman lain.
 - b. Barang yang dilarang pengeluarannya dari tempat asal atau dilarang pemasukannya di tempat tujuan.
 - c. Barang yang dapat meledak atau mudah meledak, menyala, atau terbakar sendirinya.
 - d. Narkotika dan barang yang sejenis dan obat terlarang lainnya.
 - e. Barang yang menyinggung kesusilaan.
 - f. Barang yang isinya dapat mengganggu keamanan, ketertiban dan kestabilan nasional.
 - g. Berupa binatang, buah-buahan segar, bahan makanan yang mudah rusak atau basi dan barang cair.
3. Paket pengiriman telah dibungkus dengan baik dan kuat, sehingga isinya tidak rusak, tidak merusak kiriman lainnya serta tidak merusak kantong.
4. Ukuran dan berat barang yang dikirim tidak melebihi ukuran dan berat maksimal yang telah ditentukan.

Pengiriman barang pada perusahaan jasa pengiriman barang sebagai ekspediter merupakan suatu perjanjian yang bersifat timbal balik yang dituangkan dalam suatu bentuk formulir (Syarat Standart Pengiriman pada perusahaan jasa pengiriman barang) dimana isi maupun bentuk sudah ditentukan terlebih dahulu secara sepihak oleh perusahaan jasa pengiriman barang. Dibuat secara sepihak, oleh karena itu merupakan perjanjian standart, sehingga yang banyak dicantumkan di dalam isi formulir tersebut adalah hak dan kewajiban pihak perusahaan jasa pengiriman barang, sedangkan hak dan kewajiban pihak pengirim tidak banyak dicantumkan. Ditandatanganinya suatu formulir pengiriman barang oleh para pihak, maka para pihak dianggap telah menyatakan persetujuannya, sehingga mereka terikat pada isi perjanjian yang tercantum dalam Syarat Standart Pengiriman pada perusahaan jasa pengiriman barang.

Hak dan kewajiban para pihak dalam pelaksanaan pengiriman barang pada perusahaan jasa pengiriman barang adalah sebagai berikut:

1. Hak Pengirim Barang
 - b. Berhak untuk terjaminnya keselamatan barang sampai di tangan penerima.
 - c. Berhak untuk mendapatkan pelayanan yang baik.
 - d. Berhak untuk mengajukan tuntutan dan mendapatkan ganti rugi terhadap pengiriman barang yang mengalami kerusakan.
 - e. Berhak atas kepemilikan barang yang dikirim selama belum diserahkan kepada penerima kecuali pengirim menentukan lain.

2. Kewajiban Pengirim Barang

- a. Membayar ongkos kirim secara tunai.
- b. Mematuhi persyaratan pengiriman barang.
- c. Pengirim bertanggung jawab atas kebenaran pengisian formulir pengiriman barang dengan konsekuensi apabila tidak memenuhi ketentuan yang berlaku, maka ia tidak berhak atas ganti rugi.

3. Hak perusahaan jasa pengiriman barang

- a. Menerima pembayaran ongkos kirim.
- b. Menolak memberi ganti rugi jika diketahui:
 - 1) Kerusakan terjadi karena sifat dari barang atau isi paket itu sendiri.
 - 2) Kerusakan terjadi karena pembungkusan yang kurang memadai atau yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian pengirim.
 - 3) Kerusakan yang disebabkan unsur kesengajaan pengirim.
 - 4) Kerusakan sebagai akibat oksidasi, kontaminasi, polusi dan reaksi nuklir.
 - 5) Kerusakan sebagai akibat perang, huru hara yang bersifat politis, aksi melawan pemerintah, pemberontakan, perebutan kekuasaan, penyitaan oleh penguasa setempat.
- 6) Perusahaan jasa pengiriman barang tidak memberikan ganti rugi terhadap barang yang mudah meledak, menyala atau terbakar, narkoba dan sejenisnya serta obat-obatan terlarang, barang cetakan atau rekaman yang isinya dapat mengganggu stabilitas nasional.

- 7) Perusahaan jasa pengiriman barang tidak memberikan ganti rugi untuk keterlambatan sampai di tempat tujuan.
 - 8) Perusahaan jasa pengiriman barang tidak memberikan ganti rugi untuk pembungkus atau kemasan barang.
- c. Menolak kiriman yang tidak memenuhi persyaratan dan ketentuan larangan sebagaimana telah ditetapkan.
4. Kewajiban perusahaan jasa pengiriman barang
 - a. Mengirimkan dan menyampaikan kiriman kepada penerima kiriman.
 - b. Bertanggung jawab kepada pengirim apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang yang dikirim melalui perusahaan jasa pengiriman barang.
 - c. Memberikan ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - d. Memberikan pelayanan yang baik kepada setiap pengirim.

Pengiriman barang pada perusahaan jasa pengiriman barang, maka kemungkinan untuk terjadinya wanprestasi dapat dilakukan oleh kedua belah pihak, baik dari pihak perusahaan jasa pengiriman barang ataupun pihak pengirim barang. Wanprestasi yang dilakukan oleh perusahaan jasa pengiriman barang salah satunya adalah terlambat mengirimkan atau menyampaikan kiriman kepada penerima, menghilangkan barang pengirim, dan terjadinya kerusakan barang karena jasa pengiriman.

Dalam penelitian yang telah penulis lakukan, perusahaan jasa pengiriman barang bertindak selaku pihak yang menerima jasa pengiriman barang, sehingga dalam hal ini perusahaan jasa pengiriman barang yang bertanggung

jawab atas kehilangan atau kerusakan barang milik pengirim. Barang hilang atau tidak ada mungkin disebabkan karena terbakar, dicuri orang, dibuang dan lain-lain, sedangkan barang rusak sebagian atau seluruhnya disebabkan barangnya ada, tetapi tidak dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Dimaksudkan dengan barang muatan tidak ada atau ada tetapi rusak menjadi tanggung jawab pengangkut adalah bahwa pengangkut harus membayar ganti kerugian terhadap barang yang musnah atau rusak atau hilang, kecuali kerugian itu disebabkan oleh keadaan memaksa (*overmacht* atau *force majeure*), cacat atau hilang pada barang itu sendiri, kesalahan atau kelalaian si pengirim atau si ekspediter (Pasal 91 KUHD), keterlambatan datangnya di tempat tujuan yang disebabkan keadaan memaksa, tetapi barang tidak rusak dan musnah (Pasal 92 KUHD). Perusahaan jasa pengiriman barang, maka ia juga harus menanggung kerusakan atau kehilangan barang-barang dagangan dan barang-barang sesudah pengirimannya yang disebabkan oleh kesalahan atau keteledorannya (Pasal 88 KUHD).

Dalam perjanjian pengangkutan sering terdapat pengurangan tanggung jawab pengangkutan. Adanya pengurangan tanggung jawab pengangkut menambah risiko pengirim, karena mengurangi hak pengirim untuk menuntut ganti kerugian. Pengurangan tanggung jawab pengangkut tersebut diadakan dengan maksud untuk mengurangi uang angkutan. Jadi pengirim atau penerima risikonya bertambah, uang angkutan yang harus dibayar oleh pengirim atau penerima menjadi kurang. Meskipun tindakan ini mengandung

sifat keseimbangan ini jangan sedemikian rupa, sehingga barang-barang muatan tidak terjamin keselamatannya.

Pengurangan tanggung jawab pengangkut itu sudah terang merugikan penerima atau pengirim, dari itu penerima dan pengirim layak mendapat perlindungan dari pembentuk undang-undang. Untuk pengangkutan laut campur tangan pembentuk undang-undang terlihat dalam Pasal 470 KUHD untuk pengangkutan barang dan Pasal 524 KUHD. Perlindungan kepada pengirim atau penerima ini perlu sekali, mengingat bahwa kedudukan ekonomis pengirim atau penerima dalam perjanjian pengangkutan kalah kuat daripada pengangkut.

Pasal 470 ayat (1) KUHD melarang pengangkut memperjanjikan bahwa sama sekali tidak atau hanya mau mengganti kerugian yang disebabkan karena kurang diusahakannya pemeliharaan/perlengkapan atau pernakabuan alat pengangkutan, kurang diusahakannya kelaikan (kesanggupan) atau karena salah memperlakukannya atau kurang penjagaannya terhadap barang yang diangkut.

Menurut Pasal 470 ayat (1) KUHD tersebut larangan kepada pengangkut untuk sama sekali tidak bertanggung jawab atau mengganti kerugian secara terbatas. Pada suatu jumlah tertentu itu bersyarat, apabila syarat-syarat tersebut tidak ada, maka larangan tersebut tidak berlaku.

Meskipun ada kemungkinan bagi pengangkut untuk memperjanjikan sama sekali tidak bertanggung jawab, tetapi dalam praktek tidak ada pengangkut yang berbuat demikian, sebab para pengirim tentu akan memilih

pengangkut yang bertanggung jawab terhadap barang-barangnya walaupun uang angkutannya agak tinggi. Dengan keadaan begini, maka pengangkut sama sekali tidak mau bertanggung jawab akan kehilangan banyak langganan yang dapat merugikan perusahaannya.

Berdasarkan hasil penelitian, perusahaan jasa pengiriman barang wajib mengangkut barang setelah disepakatinya perjanjian pengangkutan dan/atau dilakukan pembayaran biaya angkutan oleh pengirim yang dibuktikan dengan dokumen angkutan yang diterimanya dari perusahaan jasa pengiriman barang. Dengan demikian, kewajiban pokok pengirim adalah membayar biaya angkutan yang dibuktikan dengan dokumen angkutan. Sebagai imbalannya, pengirim berhak atas jasa angkutan yang diselenggarakan oleh pihak perusahaan jasa pengiriman barang.

Terjadi pembatalan pengiriman barang oleh perusahaan jasa pengiriman barang sebagaimana ditentukan dalam perjanjian, maka pengirim akan menyerahkan dokumen angkutan untuk memperoleh pengembalian biaya angkutan dari perusahaan jasa pengiriman barang. Penyerahan dokumen itu penting karena berfungsi sebagai bukti bahwa pengirim sudah melunasi biaya angkutan lebih dahulu. Karena pembatalan pemberangkatan oleh perusahaan jasa pengiriman barang, wajarlah jika pengembalian biaya angkutan itu disertai dengan penyerahan dokumen sebagai bukti kepada perusahaan jasa pengiriman barang.

Pengirim juga wajib membayar biaya tambahan untuk penyimpanan barang yang dikenakan oleh perusahaan jasa pengiriman barang apabila barang

tidak diambil di tempat tujuan dalam jangka waktu yang telah disepakati. Dalam pengangkutan antara pengirim dengan pihak perusahaan jasa pengiriman barang, biaya tambahan telah dibayarkan bersamaan dengan biaya angkutan.

Barang yang diangkut dalam pengangkutan antara pengirim dengan pihak perusahaan jasa pengiriman barang bermacam-macam yang khusus dikirim melalui angkutan udara dari kota ke kota. Oleh karena itu barang tidak langsung diantarkan oleh perusahaan jasa pengiriman barang, akan tetapi diantarkan ke tempat transit (bandara / gudang di bandara). Dari bandara ini barang dikirim ke kantor perusahaan jasa pengiriman barang.

Pada pengangkutan barang antara pengirim dengan pihak perusahaan jasa pengiriman barang, selain beberapa ketentuan yang telah dikemukakan di atas, ada ketentuan lain yaitu sebagai berikut:

1. Apabila pada jam pemberangkatan kendaraan pengangkut (pesawat udara) rusak mendadak dan tidak dapat diperbaiki, maka pengangkutan dibatalkan dan biaya angkutan dikembalikan penuh, atau pengirim secepatnya diberi tahu untuk dipindahkannya pengiriman barang ke pesawat lain.
2. Apabila alat pengangkut memperoleh gangguan perjalanan di luar dugaan yang bukan kesalahan pengangkut, seperti kecelakaan, maka biaya pengiriman tidak dikembalikan, akan tetapi barang yang diangkut tetap diangkut sampai tempat penerima dalam keadaan apapun dengan resiko

penerima barang tidak mau menerimanya atau meminta ganti kerugian dari pihak perusahaan jasa pengiriman barang.

Berdasarkan hasil penelitian pada perusahaan jasa pengiriman barang, maka perusahaan jasa pengiriman barang yang bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penerima barang apabila terjadi kehilangan maupun kerusakan barang, sedangkan keterlambatan barang tidak dapat diminta ganti rugi. Kecuali untuk barang-barang yang penting, maka perusahaan jasa pengiriman barang akan meminta tenggang waktu pengiriman.

Berdasarkan hasil penelitian, perusahaan jasa pengiriman barang di dalam praktiknya selalu memberikan ganti kerugian kepada pihak penerima barang apabila terjadi kehilangan maupun kerusakan barang yang dikirim melalui perusahaan jasa pengiriman barang, akan tetapi ganti kerugian belum tentu sesuai dengan nilai barang yang rusak atau hilang. Permasalahan antara perusahaan jasa pengiriman barang dengan pihak pengirim dapat dilihat dari 2 (dua) segi, apakah karena *wanprestasi* dari perusahaan jasa pengiriman barang atau karena *overmacht*, sehingga perusahaan jasa pengiriman barang tidak mempunyai kesalahan.

Dalam perjanjian pengiriman barang, perusahaan jasa pengiriman barang selalu memberikan ganti kerugian apabila ada kerusakan terhadap barang yang dikirim, baik itu karena *wanprestasi* atau karena *overmacht*, asalkan sesuai dengan faktor pengiriman, akan tetapi ganti rugi belum tentu sesuai dengan nilai barang yang hilang atau rusak, kecuali pihak pengguna

jasa mengasuransikan barang kirimannya. Terhadap barang yang bernilai kecil, maka hanya akan diganti dengan 10 kali lipat dari biaya pengiriman apabila mengalami kehilangan atau kerusakam. Sedangkan keterlambatan terhadap pengiriman barang yang bernilai kecil tidak akan diberikan ganti rugi.

Keterlambatan terhadap barang yang dinilai berharga, maka dalam hal ini perusahaan jasa pengiriman barang akan meminta toleransi beberapa hari kepada pengirim agar memaklumi keadaan. Perusahaan jasa pengiriman barang tidak dapat memberikan ganti rugi dalam hal keterlambatan ini, hanya sebatas meminta maaf akibat keterlambatan yang terjadi. Dalam pengangkutan melalui udara pada perusahaan jasa pengiriman barang, maka tanggung jawab terhadap barang tidak ada kaitannya dengan pengangkut (perusahaan penerbangan). Segala risiko kehilangan, kerusakan atau keterlambatan pengiriman ditanggung oleh perusahaan jasa pengiriman barang.

Agar mendapatkan ganti rugi akibat kerusakan atau kehilangan barang milik pengirim, maka pihak pengirim diwajibkan mengisi/memberitahukan jenis barang apa yang dikirim, karena pihak perusahaan jasa pengiriman barang hanya akan mengganti terhadap barang yang tertulis dalam faktur apabila ada kerusakan atau kehilangan. Apabila ada barang yang rusak atau hilang, akan tetapi tidak tertulis dalam faktur pengiriman, maka perusahaan jasa pengiriman barang tidak akan memberikan ganti rugi.

Ketentuan akibat kerusakan barang atau kehilangan barang yang diterapkan pada perusahaan jasa pengiriman barang sudah sesuai dengan

ketentuan Pasal 88 KUHD, yang menyatakan pengangkut juga harus menanggung kehilangan atau kerusakan barang-barang dagangan dan barang-barang sesudah pengirimannya yang disebabkan oleh kesalahan atau keteledorannya. Namun ketentuan atau aturan dari perusahaan jasa pengiriman barang yang tidak dapat memberikan ganti kerugian akibat keterlambatan pengiriman jelas dapat merugikan konsumen pengguna jasa. Apabila keterlambatan akibat *overmacht*, perusahaan jasa pengiriman barang memang tidak berkewajiban memberikan ganti rugi, akan tetapi apabila keterlambatan akibat wanprestasi dari perusahaan jasa pengiriman barang atau pegawainya, sudah seharusnya perusahaan jasa pengiriman barang memberikan ganti kerugian sesuai ketentuan Pasal 87 KUHD yang menyatakan, ia harus menjamin pengiriman dengan rapi dan secepatnya atas barang-barang dagangan dan barang-barang yang telah diterimanya untuk itu, dengan mengindahkan segala sarana yang dapat diambilnya untuk menjamin pengiriman yang baik. Pasal 1243 KUHPerdara juga menentukan bahwa penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui tenggang waktu yang telah ditentukan.

Meskipun demikian, di dalam praktiknya berdasarkan hasil penelitian, ada kehilangan barang yang tidak diganti oleh perusahaan jasa pengiriman barang. Hal tersebut apabila terjadi apabila barang tidak diambil oleh

penerima di kantor/agen perusahaan jasa pengiriman barang tempat tujuan barang. Apabila barang tidak diambil oleh penerima di kantor perusahaan jasa pengiriman barang, maka barang akan diantarkan ke alamat/rumah penerima. Kehilangan atau kerusakan terhadap barang selama pengiriman dari kantor perusahaan jasa pengiriman barang tempat tujuan ke rumah/alamat tujuan tidak diberikan ganti kerugian. Ganti kerugian hanya diberikan apabila penerima barang mengambil sendiri barang di kantor perusahaan jasa pengiriman barang.

Kerusakan barang bukan dikarenakan dalam perjalanan dari tempat asal ke tempat tujuan, aka tetapi rusak pada saat pengiriman dari tempat tujuan ke alamat penerima, di mana pengiriman ini dilakukan oleh suruhan dari perusahaan jasa pengiriman barang. Ketentuan ini sebenarnya sangat merugikan pihak pengirim dan bertentangan dengan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Ketentuan Pasal 1367 ayat (3) KUHPerdata menyatakan: “Majikan-majikan dan mereka yang mengangkat orang-orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, adalah bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau bawahan-bawahan mereka di dalam melakukan pekerjaan untuk mana orang-orang ini dipakainya”.

Ketentuan tidak digantinya kerusakan barang apabila barang diantar sampai ke alamat tujuan, dirasakan kurang adil bagi pengirim/penerima barang, sehingga perlindungan hukum terhadap pengirim barang dirasakan masih kurang. Hak utama dari pengirim yang dilanggar adalah hak untuk menerima ganti kerugian. Seharusnya perusahaan jasa pengiriman barang

tetap membayarkan ganti kerugian secara penuh meskipun kerusakan barang diakibatkan oleh pihak lain. Akan tetapi penyebab kerusakan barang adalah orang suruhan perusahaan jasa pengiriman barang. Hal ini menyangkut tanggungjawab majikan terhadap buruh dalam Pasal 1367 ayat (3) KUHPerdata.

Pertanggungjawaban majikan dalam Pasal 1367 ayat (3) KUHPerdata tidak hanya mengenai tanggung jawab dalam ikatan kerja saja, termasuk kepada seorang yang di luar ikatan kerja telah diperintahkan seorang lain untuk melakukan sesuatu pekerjaan tertentu, asal saja orang yang diperintahkan melakukan pekerjaan tersebut melakukan pekerjaannya secara berdiri sendiri-sendiri baik atas pimpinannya sendiri atau telah melakukan pekerjaan tersebut atas petunjuknya.⁶⁷ Sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 1601 a KUHPerdata, Tanggung jawaban majikan atas perbuatan-perbuatan melawan hukum dari karyawan-karyawannya.⁶⁸ “Persetujuan perburuhan adalah persetujuan dengan mana pihak yang satu, si buruh, mengikatkan dirinya untuk di bawah perintahnya pihak yang lain, si majikan, untuk sesuatu waktu tertentu melakukan pekerjaan dengan menerima upah”.

Putusan Hoge Raad tanggal 4 November 1938 mengatur pula pertanggungjawaban atas perbuatan-perbuatan yang sekalipun diluar tugas sebagaimana yang diberikan kepada bawahan, namun ada hubungannya sedemikian rupa dengan tugas bawahan tersebut, sehingga dapat dianggap dilakukan dalam pekerjaan untuk mana bawahan tersebut digunakan:

⁶⁷Moegni Djojodirdjo, *Perbuatan Melawan Hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1982, hlm. 128.

⁶⁸*Ibid*, hlm. 131.

“Pertanggungjawaban berdasarkan Pasal 1367 ayat (3) KUHPerdara dimaksudkan untuk mencakup pula kerugian yang disebabkan oleh perbuatan yang tidak termasuk tugas yang diberikan pada bawahan, namun ada hubungannya sedemikian rupa dengan tugas bawahan tersebut, sehingga perbuatan tersebut dianggap dilakukan dalam pekerjaan untuk mana bawahan tersebut digunakan”.⁶⁹

Dengan demikian kehilangan atau kerusakan barang yang terjadi dalam pengiriman dari tempat tujuan ke alamat tujuan sebenarnya menjadi tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang, namun di dalam praktiknya pihak perusahaan jasa pengiriman barang merasa mempunyai hak untuk tidak membayarkan ganti kerugian atas kehilangan atau kerusakan barang, karena perusahaan jasa pengiriman barang beralasan bahwa hubungan antara perusahaan jasa pengiriman barang dengan pihak yang mengantarkan barang ke alamat tujuan bukan ikatan kerja seperti antara buruh dan majikan.

Akibat kehilangan atau kerusakan barang dalam pengiriman dari kantor perusahaan jasa pengiriman barang tujuan ke alamat tujuan tersebut, maka perusahaan jasa pengiriman barang hanya akan membayarkan nilai ganti kerugian sebesar 10 kali lipat biaya kirim (maksimal) tidak menghubungkan dengan nilai komersial barang yang hilang atau rusak. Meskipun ketentuan ganti kerugian atas kehilangan atau kerusakan barang telah diatur dalam Syarat Standart Pengiriman padaperusahaan jasa pengiriman barang, tidak seharusnya pihak perusahaan jasa pengiriman

⁶⁹*Ibid*, hlm. 132.

barang menolak membayarkan ganti rugi, karena yang menyebabkan kerusakan barang bukan pengirim atau penerima barang.

B. Penyelesaian Ganti Rugi Terhadap Hilangnya Barang Dalam Proses Pengiriman Pada PT. JNE

Penyelesaian sengketa yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam jasa pengiriman barang pada perusahaan jasa pengiriman barang dapat ditempuh melalui jalur litigasi dan non litigasi. Penyelesaian yang pernah terjadi dalam sengketa antara perusahaan jasa pengiriman barang dengan pihak konsumen diselesaikan dengan upaya musyawarah, namun tidak menemui kesepakatan.

Penolakan pemberian ganti rugi dari perusahaan jasa pengiriman barang dalam kasus keterlambatan pengiriman barang dapat dibenarkan berdasarkan ketentuan Pasal 1245 KUHPerdara yang menyatakan bahwa, tidak ada penggantian biaya, kerugian dan bunga, bila karena keadaan memaksa atau karena hal yang terjadi secara kebetulan, debitur terhalang untuk memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau melakukan suatu perbuatan yang terlarang baginya.

Apabila pihak pengirim merasa tidak puas dengan cara penyelesaian sengketa yang diberlakukan oleh perusahaan jasa pengiriman barang, maka pihak pengirim dapat melakukan gugatan perdata. Sebelum menggunakan gugatan perdata terhadap perusahaan jasa pengiriman barang, terdapat kemungkinan penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha di

luar pengadilan dengan menggunakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), manakala pelaku usaha enggan, tidak memberi tanggapan atau tidak mau memenuhi tuntutan ganti kerugian konsumen, sebagaimana diatur dalam Bab X dari Pasal 45 sampai dengan Pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. BPSK ini menyelesaikan sengketa konsumen perorangan sementara itu untuk konsumen yang sifatnya kelompok melalui peradilan umum sebagaimana diatur dalam Pasal 46 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menentukan bahwa gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pemerintah, sebagaimana dimaksud pada huruf b, huruf c, dan huruf d hanya dapat diajukan kepada peradilan umum.

BPSK dalam menangani kasus sengketa konsumen harus berbentuk majelis dengan anggota yang berjumlah ganjil paling sedikit tiga orang, dalam waktu 21 hari sejak gugatan diterima oleh BPSK sengketa harus sudah selesai. Menurut Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen putusan yang dijatuhkan oleh BPSK sifatnya final, namun demikian apabila terdapat keberatan dari pihak yang merasa keberatan dapat mengajukan banding maupun kasasi. Penyelesaian gugatan konsumen yang sifatnya kelompok diajukan melalui gugatan perdata. Penyelesaian sengketa melalui BPSK seperti yang telah diuraikan, selama ini belum pernah terjadi pada perusahaan jasa pengiriman barang.

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam

KUHPerdata, khususnya Pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Dalam kasus sengketa pengangkutan barang pada perusahaan jasa pengiriman barang, penggantian kerugian yang berwujud pengembalian uang atau penggantian barang sangat bermanfaat, karena pihak konsumen merasa hak-hak atas barangnya terlindungi. Dalam hal ini perusahaan jasa pengiriman barang telah memenuhi beberapa hak-hak konsumen, karena segala kerugian akibat kehilangan atau kerusakan akan diberikan ganti rugi asalkan dapat dibuktikan dengan faktur pengiriman seperti yang telah diuraikan di atas.

Penyelesaian melalui pola litigasi telah diatur dalam dalam Pasal 48 UUPK yang dapat dikutip sebagai berikut: “Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang pengadilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam pasal 45.” Sebelumnya, pada Pasal 46 UUPK disebutkan mengenai gugatan sebagaimana tersebut dalam kutipan berikut:

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
 - a) Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
 - b) Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan sama;
 - c) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan

perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;

- d) Pemerintah dan /atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
- (2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan masyarakat, atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf b, huruf c atau huruf d diajukan kepada pengadilan umum.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pada kasus keterlambatan pengiriman hal ini pernah terjadi dalam pengiriman barang pada perusahaan jasa pengiriman barang yang menimpa salah seorang pihak pengirim. Pengirim tersebut merupakan pihak yang pernah menjalin kerja sama dengan perusahaan jasa pengiriman barang dalam pengiriman barang (pakaian) dari Yogyakarta menuju kota Jakarta. Pada saat pengiriman barang dari Yogyakarta menuju Jakarta, terjadi keterlambatan akibat penundaan penerbangan akibat cuaca buruk. Barang yang semula hendak dikirim ke Jakarta dengan terpaksa harus tertahan di gudang Bandara Adisucipto Yogyakarta. Perusahaan jasa pengiriman barang telah memberitahukan keterlambatan tersebut dan meminta maaf kepada pihak pengirim.

Pihak pengirim barang menerima permintaan maaf perusahaan jasa pengiriman barang, akan tetapi juga meminta pemberian ganti rugi atau kompensasi akibat keterlambatan tersebut. Pihak pengirim beralasan bahwa akibat keterlambatan tersebut menderita kerugian dalam hal penjualan karena barang (pakaian) tersebut merupakan pesanan dari pihak lain. Akibat keterlambatan, pihak pemesan barang tidak jadi membeli pakaian yang dipesan dari pengirim. Akibatnya pengirim mengalami kerugian yang disebabkan oleh tanggungjawab jasa pengirim.

Pihak pengirim barang telah menanyakan kenapa barang miliknya tidak dikirim sehari sebelumnya, padahal pihak pengirim merupakan pihak yang telah lama berlangganan pada perusahaan jasa pengiriman barang. Pihak pengirim berargumen bahwa perusahaan jasa pengiriman barang seharusnya bisa mendahulukan barang miliknya agar dikirim terlebih dahulu karena sudah merupakan langganan tetap dalam pengiriman barang.

Meskipun pihak pengirim mempunyai beberapa alasan, namun perusahaan jasa pengiriman barang juga beranggapan bahwa perusahaan jasa pengiriman barang mempunyai hak untuk tidak memberikan ganti kerugian yang diminta pengirim. Alasan utama yang dikemukakan perusahaan jasa pengiriman barang, bahwa cuaca buruk yang terjadi tidak dapat diketahui sebelumnya dan bukan kehendak semua orang. Pasal 1244 KUHPerdara menyatakan bahwa: Debitur harus dihukum untuk mengganti biaya, kerugian dan bunga. Apabila ia tak dapat membuktikan bahwa tidak dilaksanakannya perikatan itu atau tidak tepatnya waktu dalam melaksanakan perikatan itu

disebabkan oleh sesuatu hal yang tak terduga, yang tak dapat dipertanggungjawabkan kepadanya, walaupun tidak ada itikad buruk kepadanya.

Berdasarkan uraian Pasal 1244 KUHPerdara tersebut, dapat dibuktikan bahwa cuaca buruk yang terjadi merupakan peristiwa yang tidak dapat diduga sebelumnya. Perusahaan jasa pengiriman barang, pihak pengirim maupun pihak perusahaan penerbangan tidak akan mengetahui sebelumnya kapan terjadi cuaca buruk dan kapan tidak terjadi cuaca buruk. Pada jaman sekarang, cuaca memang bisa diperkirakan, akan tetapi kebenaran dari perkiraan cuaca tersebut tidak bisa dipastikan, sehingga menurut penulis cuaca buruk yang terjadi memang tidak bisa diketahui/diperkirakan sebelumnya oleh perusahaan jasa pengiriman barang.

Akibat perselisihan tersebut, permasalahan menjadi tidak terselesaikan karena kedua belah pihak sama-sama merasa mempunyai hak. Pihak pengirim meskipun telah diberikan ganti rugi berupa 10 kali biaya pengiriman, akan tetapi tetap merasa mengalami kerugian akibat keterlambatan pengiriman barang, yaitu barang tidak jadi dibeli pihak pemesan. Beberapa ketentuan yang dipergunakan pengirim adalah Pasal 4 ayat (8) dan ayat (9) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, dan konsumen mempunyai hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kemudian Pasal 7 ayat (6) dan ayat (7) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, dan memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Meskipun ada Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun penolakan pemberian ganti rugi oleh perusahaan jasa pengiriman barang dalam kasus tersebut dapat dibenarkan berdasarkan ketentuan Pasal 1245 KUHPerdata yang menyatakan bahwa, tidak ada penggantian biaya, kerugian dan bunga, bila karena keadaan memaksa atau karena hal yang terjadi secara kebetulan, debitur terhalang untuk memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau melakukan suatu perbuatan yang terlarang baginya.

Berdasarkan kasus yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa pihak pengirim telah dirugikan apabila mengacu pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen atau ketentuan Syarat Standart Pengiriman pada perusahaan jasa pengiriman barang. Namun dalam suatu kasus, penolakan pemberian ganti kerugian dapat dibenarkan apabila terdapat kondisi yang tidak dapat diketahui sebelumnya.

Kasus tidak hanya keterlambatan pengiriman akan tetapi juga hilangnya barang. Salah seorang konsumen perusahaan jasa pengiriman barang mengirimkan barangnya melalui perusahaan jasa pengiriman barang

Lampung tujuan Yogyakarta, barang yang dikirim adalah berupa Handphone dan dokumen kendaraan bermotor yaitu STNK, BPKB, serta KTP. Proses pengiriman dijadikan satu, dalam arti handphone dikemas dengan kotak pengaman, sedangkan STNK, BPKB dan KTP dibungkus dan ditempelkan menjadi satu dengan kotak pengamannya. Sesampainya di tempat tujuan penerima, ternyata STNK, BPKB dan KTP nya tidak ada, hanya handphone yang terkirim. Penerima kemudian melaporkan hal tersebut di Kantor perusahaan jasa pengiriman barang di Yogyakarta. Menurut keterangan dari perusahaan jasa pengiriman barang di Yogyakarta, ketika barang kiriman sampai di perusahaan jasa pengiriman barang di Yogyakarta memang STNK, BPKB dan KTP nya sudah tidak ada.

Dengan adanya kejadian tersebut konsumen meminta ganti rugi kepada pihak perusahaan jasa pengiriman barang sendiri mempunyai aturan tentang tuntutan ganti rugi atas kerusakan maupun kehilangan barang sebagai berikut:

1. Perusahaan jasa pengiriman barang hanya akan mengganti barang yang hilang dengan penghitungan 10 kali biaya kirim. Jadi, disini tidak ada pengaruh harga barang yang anda kirim. Meski barang yang hilang berharga sangat mahal sekalipun, penggantian yang diberikan perusahaan jasa pengiriman barang hanya sebesar biaya pengiriman barang saja.
2. Untuk penggantian barang yang harganya jauh lebih kecil dari biaya 10 kali biaya pengiriman, maka penggantian yang dilakukan juga sebesar harga barang yang dikirim tersebut. Jadi, dalam kasus ini, harga barang

yang dikirim tidak akan mengalami penurunan, atau pengirim tidak akan dirugikan seperti pada kasus pertama di atas.

Pembayaran ganti rugi yang dilakukan oleh perusahaan jasa pengiriman barang hanya mengikuti harga pengiriman terendah. Misalnya, pengiriman paket dari Kota A ke Kota B terdiri dari dua jenis harga, maka penggantian yang akan dilakukan nantinya adalah mengikuti harga terendah dikalikan 10. Konkritnya, bila konsumen mengirim paket dari Papua ke Aceh dengan biaya pengiriman Rp100.000,- sampai dengan Rp 175.000,- maka bila barang tersebut rusak atau hilang, penggantian yang dilakukan perusahaan jasa pengiriman barang adalah 10 x Rp 100.000,- saja, sebab di sini biaya pengiriman terendah adalah Rp100.000,-.

Sebagai perusahaan ekspedisi terkemuka, perusahaan jasa pengiriman barang memiliki berbagai macam kebijakan demi mendukung layanan mereka. Salah satunya adalah, dengan diadakannya asuransi pengiriman barang, demi memberikan jaminan keamanan bagi pelanggan. Adapun asuransi pengiriman perusahaan jasa pengiriman barang ini adalah sebuah layanan asuransi yang akan menjamin risiko yang mungkin saja terjadi pada barang kiriman tersebut. Hal ini dilakukan sebagai bentuk perlindungan dan juga pengalihan risiko atas kehilangan, kerusakan dan bahkan keterlambatan pengiriman yang terjadi pada barang kiriman tersebut.

Pada kasus yang penulis teliti, barang yang hilang adalah berupa STNK dan BPKB mobil serta KTP. Konsumen / pengirim telah mengajukan klaim dengan melengkapi beberapa dokumen, yakni:

1. Bukti airway bill/resi yang asli
2. Mengisi surat klaim (dilengkapi dengan identitas diri yang sah)
3. Invoice/faktur pembelian barang yang dikirimkan tersebut.

Pihak perusahaan jasa pengiriman barang sebenarnya berusaha membantu dengan menguruskan dan pembuatan BPKB dan STNK yang baru, akan tetapi pihak konsumen juga harus mengurus sendiri karena untuk pelaporan kehilangan di Kantor Polisi diperlukan tanda tangan pihak pengirim. Konsumen pengirim tetap merasa dirugikan karena proses yang berbelit dan memakan waktu yang sangat lama. Sedangkan terkait STNK yang hilang prosesnya baru selesai dalam waktu 2(dua) tahunan terkait BPKB belum selesai sampai sekarang. Hal tersebut tentunya sangat merugikan pihak pengirim maupun penerima barang. Sesuai dengan UUPK seharusnya pihak jasa pengirim barang memberikan kompensasi atau ganti rugi sebesar harga barang yang dihilangkan oleh penyedia jasa pengiriman dan juga memberikan ganti kerugian baik materiil maupun imateriil.