



Artikel Penelitian

Received: 30 August 2023
Revised: 29 September 2023
Accepted: 13 October 2023

Kata Kunci:
Perlindungan Hukum;
Pengiriman Barang;
Konsumen

Keywords:
Legal protection;
Delivery of goods;
Consumer

INDEXED IN
SINTA - Science and
Technology Index
Crossref
Google Scholar
Garba Rujukan Digital:
Garuda

**CORRESPONDING
AUTHOR**

Haerani Husainy
Fakultas Hukum, Universitas
Muhammadiyah Palu, Indonesia

EMAIL
haeranihusainy@gmail.com

OPEN ACCESS
E ISSN 2623-2022

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Melalui Kargo di Kota Palu

Legal Protection for Consumers who Experience Losses Due to Shipping Goods Via Cargo in Palu City

Haerani Husainy^{1*}, Muh. Rizki Syafaat², Moh. Faturrahman³
^{1,2,3}Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Palu, Indonesia

Abstrak: Penelitian ini bertujuan : (1) Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam menggunakan jasa pengiriman barang melalui Kargo di PT Suryagita Nusaraya Cabang Palu (2) Untuk mengetahui upaya yang di tempuh konsumen jika mengalami kerugian akibat jasa pengiriman barang melalui kargo PT Suryagita Nusaraya Cabang Palu. Metode yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah menggunakan pendekatan Penelitian secara Yuridis Empiris. Hasil Penelitian ini adalah (1) Perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam menggunakan jasa pengiriman barang melalui Kargo di PT Suryagita Nusaraya Cabang Palu selama ini yang diberikan adalah dengan memberikan ganti rugi terhadap konsumen yang mengalami kerugian baik dikarenakan adanya keterlambatan pengiriman kargo maupun dikarenakan barang mengalami kerusakan (2) Upaya yang di tempuh konsumen jika mengalami kerugian akibat jasa pengiriman barang melalui kargo PT Suryagita Nusaraya Cabang Palu dilakukan dengan dua cara yaitu dengan Litigasi dan Non Litigasi, namun sebagian besar upaya yang ditempuh adalah dengan menggunakan upaya Non Litigasi tidak ada yang menggunakan upaya Litigasi dikarenakan biaya yang harus dikeluarkan jika menggunakan upaya Litigasi sangatlah besar. Adapun Saran Penelitian adalah (1) Sebaiknya pelaku usaha yang bergerak dibidang jasa pengiriman harus tetap mengutamakan pelayanan terbaik sehingga konsumen selaku pengguna jasa pengiriman tidak mengalami kerugian (2) Sebaiknya pelaku usaha yang bergerak dibidang jasa pengiriman maupun konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman harus selalu mengutamakan penyelesaian secara musawarah atau non litigasi ketika konsumen mengalami kerugian.

Abstract: This research aims: (1) To find out legal protection for consumers who experience losses when using goods delivery services via Cargo at PT Suryagita Nusaraya Palu Branch (2) To find out the efforts taken by consumers if they experience losses due to goods delivery services via PT Suryagita Nusaraya Palu Branch. The method used in writing this thesis is an Empirical Juridical Research approach. The results of this research are (1) Legal protection for consumers who experience losses when using goods delivery services via Cargo at PT Suryagita Nusaraya Palu Branch has been provided so far by providing compensation to consumers who experience losses either due to delays in cargo delivery or because of goods experienced damage (2) The efforts taken by consumers if they experience losses due to goods delivery services via PT Suryagita Nusaraya Palu Branch cargo are carried out in two ways, namely by Litigation and Non Litigation, however most of the efforts taken are by using Non Litigation measures, none of which are use Litigation efforts because the costs that must be incurred if using Litigation efforts are very large. The research suggestions are (1) It is best for business actors operating in the delivery services sector to continue to prioritize the best service so that consumers as users of delivery services do not experience losses (2) It is advisable for business actors operating in the delivery services sector and consumers as users of delivery services to always prioritize settlement. Deliberation or non-litigation when consumers experience losses.

Jurnal Kolaboratif Sains (JKS)

Pages: 1322-1329

Doi: 10.56338/jks.v6i10.4216

LATAR BELAKANG

Untuk memenuhi kebutuhan pengiriman barang tersebut banyak lahir perusahaan jasa pengiriman barang yang terus berkembang dan bersaing untuk merebut pasar dimana saat ini jasa pengiriman barang dilayani oleh sekitar 3.400 perusahaan. Perusahaan jasa pengiriman terus berlomba-lomba mengeluarkan berbagai jenis layanan agar dapat memenuhi kebutuhan para pebisnis online. Mulai dari pengiriman reguler sampai pengiriman same day (sehari sampai) yang setahun kebelakang hingga hari ini menjadi primadona di hampir seluruh perusahaan jasa pengiriman. Bahkan setiap perusahaan jasa pengiriman saling bersaing tanpa ragu memberikan value dan keuntungan berbeda dari layanan pengiriman same day dalam menarik minat pelanggan.

Sebelum adanya perusahaan jasa pengiriman yang kita kenal saat ini yang menguasai pangsa pasar mayoritas jasa pengiriman ini, seperti PT. Pos Indonesia (Persero), Tiki, Tiki JNE dan lain-lain. Kita tentunya sudah lebih familiar dengan perusahaan jasa pengiriman ekspedisi kargo. Pada dasarnya, baik jasa pengiriman seperti PT. Pos Indonesia (Persero), Tiki, Tiki JNE maupun jasa pengiriman kargo memiliki tujuan yang sama, yaitu untuk mengirim barang, baik berupa dokumen maupun barang atau paket. Perbedaannya terletak pada jumlah muatan atau kapasitas barang yang dikirim dalam satu kali pengiriman. Pengiriman dengan menggunakan jasa PT. Pos Indonesia (Persero), Tiki dan Tiki JNE merupakan pengiriman barang dalam skala yang relatif kecil. Kebalikannya, pengiriman jasa kargo merupakan pengiriman dalam skala besar. Khusus untuk di Kota Palu salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman kargo yaitu PT. Suryagita Nusaraya cabang Palu.

PT. Suryagita Nusaraya berkantor pusat di Balikpapan, dan merupakan salah satu perusahaan Domestic and International Freight Forwarding yang patut di perhatikan. Hingga saat ini PT. Suryagita Nusaraya memiliki 17 anak cabang yang tersebar di seluruh bandara di kota-kota besar Indonesia dan dua anak cabang internasional antara lain di Singapura dan Kualalumpur. Mengingat PT. Suryagita Nusaraya bergerak dalam bidang jasa, maka faktor penting yang patut diperhatikan adalah kepercayaan pengguna jasa, dimana mereka menggunakan jasa perusahaan tersebut karena mereka percaya bahwa barang atau kiriman yang mereka kirim melalui jasa perusahaan tersebut akan sampai dengan selamat di tempat tujuan. Hal tersebut berhubungan erat dengan tanggung jawab perusahaan pengiriman barang dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman barang dari satu tempat ke tempat lain.

Dalam melaksanakan kewajibannya mengantarkan kargo sampai pada tujuan, PT. Suryagita Nusaraya selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi penggunanya. Akan tetapi, dalam praktiknya masih terdapat pelaksanaan pengiriman kargo yang tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan. Tentu saja hal ini menyebabkan kerugian bagi konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman barang, seperti barang kiriman terlambat tiba di tempat tujuan dan barang yang dikirim tersebut rusak atau hilang. Dengan adanya kerugian tersebut konsumen selaku pengguna layanan jasa akan merasa dirugikankarena pihaknya telah membayar sejumlah uang tertentu untuk mendapatkan pelayanan jasa yang seharusnya ia dapatkan. Oleh karena itu, pihak konsumen berhak mendapat perlindungan hukum ketika mengalami kerugian.

Perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang baru dalam dunia peraturan perundang-undangan di Indonesia. Meskipun “dengungan” mengenai perlunya peraturan perundang-undangan yang komprehensif bagi konsumen tersebut sudah digaungkan sejak lama. Praktik monopoli dan tidak adanya perlindungan konsumen telah meletakkan posisi konsumen dalam tingkat yang terendah dalam menghadapi para pelaku usaha. Tidak adanya alternative yang dapat diambil oleh konsumen telah menjadi suatu “rahasia umum” dalam dunia industri Indonesia.

Ketidak berdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha ini jelas sangat merugikan masyarakat. Pada umumnya para pelaku usaha berlindung dibalik Standar Contract atau Perjanjian Bakuyang telah ditanda tangani oleh kedua belah pihak (antara pelaku usaha dan konsumen), ataupun melalui berbagai informasi “semu” yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen. Di satu sisi pada dasarnya pelaksanaan perjanjian pengiriman barang tidak dilakukan di atas suatu perjanjian secara tertulis. Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang dalam hukum kebiasaan didasarkan kepada

dokumen-dokumen pengiriman saja, yang di dalamnya menerangkan tujuan pengiriman, nama pengirim, nama pengangkut serta biaya pengiriman. Berdasarkan hukum kebiasaan tersebut para pihak melakukan kewajiban-kewajibannya, sehingga apabila terjadi suatu sengketa di belakang hari maka yang diajukan sebagai bukti adalah dokumen-dokumen tersebut, sedangkan hubungan antara pengirim dan jasa pengiriman barang diikat dengan perjanjian.

Perjanjian pengiriman paket barang domestik inilah kemudian melahirkan perikatan sehingga menimbulkan hak maupun kewajiban bagi pelaku usaha maupun konsumen. Sementara hak dan kewajiban ini dilaksanakan dengan itikad baik sebagaimana diatur Pasal 1338 KUHPerdara yang menyebutkan 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”

Ketika konsumen sudah menandatangani resi atau slip bukti pengiriman barang, dan uang atas biaya pengiriman sudah dibayarkan, maka dengan ini sudah timbul perikatan antar kedua belah pihak bahwa perjanjian telah dilakukan. Namun dalam praktiknya banyak peristiwa hukum yang berkaitan dengan jasa pengiriman barang, khususnya yang berkaitan dengan tanggungjawab pihak jasa pengiriman barang terhadap kerugian konsumen baik karena rusaknya barang, keterlambatan sampai ditempat tujuan serta hilangnya barang kiriman tersebut. Kenyataan yang ditemukan sering kali klaim yang diajukan oleh konsumen tidak ditanggapi oleh pihak perusahaan pengiriman sehingga terkadang timbul sengketa.

METODE

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Yuridis empiris, dan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan yaitu : 1) pendekatan perundang-undangan (*Statute Approache*), 2) pendekatan teoritis.

HASIL DAN DISKUSI

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Melalui Kargo Di PT Suryagita Nusaraya Cabang Palu

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang dan jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha. Perlindungan konsumen sendiri disebutkan didalam ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Berdasarkan hasil penelitian penulis di PT Suryagita Nusaraya Cabang Palu bahwa terdapat beberapa kasus kerugian yang dialami oleh konsumen yang penulis uraikan dalam bentuk tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1. Kasus Kerugian yang dialami konsumen Tahun 2020

Tahun 2020					
No	Kerusakan Barang	Jumlah Kerugian	Keterlambatan Pengiriman Barang	Jumlah Kerugian	Keterangan
1	3	Rp. 12.000.000	2	Rp. 6.000.000	Kesemuanya diselesaikan secara musyawarah

Sumber: Diolah dari data sekunder tahun 2020

Berdasarkan tabel 1 diatas, terlihat bahwa sepanjang tahun 2020 terdapat 3 kasus kerusakan barang yang dialami oleh konsumen dengan nilai kerugian berjumlah Rp.12.000.000 sedangkan terkait kasus keterlambatan pengiriman barang terdapat 2 kasus dengan nilai kerugian Rp. 6.000.000. Kesemua kasus diatas diselesaikan secara internal perusahaan dimana perusahaan bersedia memberikan kompensasi atau ganti rugi kerugian yang diderita oleh konsumen mereka. Hubungan antarpelaku usaha penyedia layanan jasa pengiriman barang melalui kargo dengan konsumennya seringkali terdapat kendala yang diakibatkan oleh berbagai masalah teknis dalam proses pengiriman barang. Mulai dari barang yang hilang, rusak atau mengalami keterlambatan sampainya barang. Akan tetapi jika terjadi demikian maka konsumen lah yang akan dirugikan sebab konsumen sudah melakukan kewajibannya yaitu membayar ongkos kirim namun tidak mendapatkan hak yang semestinya ia dapatkan yaitu sampainya barang tepat waktu dan tanpa kerusakan.

Sebagai pengguna jasa pengiriman barang melalui kargo, konsumen perlu mendapat perlindungan hukum dalam rangka melindungi kepentingannya. Perjanjian yang dibuat antar pelaku usaha dengan konsumen memuat hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan didapatkan oleh masing-masing pihak. Akan tetapi seperti yang sudah penulis dijelaskan sebelumnya bahwa masih sering ditemui kendala-kendala dalam proses pengiriman barang melalui kargo, seperti barang rusak, hilang dan mengalami keterlambatan.

Berdasarkan hasil penelitian penulis di PT Suryagita Nusaraya Cabang Palu jika terjadi hal-hal yang merugikan konsumen yang menggunakan jasa perusahaan, maka ada beberapa hal yang dilakukan oleh perusahaan kepada konsumen diantaranya yaitu :

Kerusakan Barang. Jika barang yang diangkut hilang/dicuri atau mengalami kerusakan yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari perusahaan pengangkut, maka perusahaan harus bertanggung jawab atas hal tersebut. Tindakan bertanggung jawab dari perusahaan pengangkut datau perusahaan kargo sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 1366 KUHPd yang menyebutkan bahwa : “Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatiannya”.

Tanggung jawab mengganti kerugian ini diperjelas kembali dalam Pasal 188 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang menyebutkan bahwa: “Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang, karena barang musnah, hilang atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali terbukti bahwa musnah, hilang atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim”.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mewajibkan perusahaan pengangkutan atau perusahaan eksedisi untuk mengganti kerugian atas kerusakan dari barang pengirimannya. Hal ini diatur dalam Pasal 19 ayat (1) yang berbunyi: “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

Berdasarkan beberapa ketentuan diatas, sangat jelas bahwa perusahaan jasa pengiriman barang termasuk kargo harus bertanggung jawab memberikan ganti rugi terhadap konsumen yang mengalami kerugian. Sebagaimana hasil wawancara penulis dengan Bapak Hadi Purnomo selaku kepala Cabang PT Suryagita Nusaraya Cabang Palu yang mengatakan bahwa : “Perusahaan kami sampai dengan saat ini terus berkomitmen memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh konsumen kami, namun memang tidak dipungkiri bahwa kegiatan jasa pengiriman yang kami lakukan mengalami beberapa kendala dilapangannya seperti misalnya keterlambatan pengiriman dan ada beberapa kasus terkait rusaknya barang yang dimuat oleh kargo kami, jika terjadi hal demikian kami selalu berupaya untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan barang yang kami angkut, akan tetapi memang ada batas-batasannya yang kami berikan ganti kerugian. Perusahaan akan menghitung besaran ganti kerugian jika benar kerusakan barang yang diderita oleh konsumen merupakan kesalahan atau kelalaian pegawai kami” .

Lebih lanjut berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Hadi Purnomo selaku yang mengatakan bahwa : “ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh konsumen yang mengalami

kerugian karena kami perusahaan cabang memberikan pelaporan ke perusahaan pusat terkait permasalahan yang sedang dihadapi oleh kantor cabang sehingga keputusan untuk memberikan ganti kerugian sepenuhnya diatur oleh perusahaan pusat, kami perusahaan cabang hanya memberikan laporan. Namun memang sampai dengan saat ini perusahaan tetap berkomitmen dan memberikan ganti rugi ketika ada konsumen kami yang mengalami kerugian akibat menggunakan jasa kami”.

Keterlambatan Pengiriman Barang Melalui Kargo. Perlunya undang-undang perlindungan konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan pelaku usaha. Melihat pertanggungjawaban pihak PT. PT Suryagita Nusaraya Cabang Palu terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen, hal ini sudah sesuai dengan Pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban pelaku usaha untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Konsumen pun juga sudah mendapatkan haknya, sesuai dengan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai hak konsumen yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Agung selaku jika terjadi keterlambatan pengiriman barang melalui kargo di PT Suryagita Nusaraya Cabang Palu yang mengatakan bahwa : “kami tetap mengganti kerugian yang dialami oleh konsumen jika konsumen menuntut ganti rugi ataupun pengurangan biaya jika terjadi keterlambatan dalam pengiriman barang melalui kargo kami, namun sampai dengan saat ini keterlambatan yang terjadi dikarenakan faktor cuaca yang tidak menentu sehingga pengiriman barang melalui kargo kami biasanya mengalami keterlambatan, selama ini jika terjadi hal demikian konsumen kami berikan penjelasan, khusus untuk keterlambatan mereka tidak pernah meminta ganti rugi.

Keterlambatan pengiriman yang dapat diganti rugi tentu saja keterlambatan yang disebabkan oleh kelalaian karyawan. Apabila terjadi force majeure, pengirim barang tidak akan mendapatkan ganti kerugian. Kelalaian yang dilakukan oleh karyawan jasa pengiriman barang ini dikatakan sebagai wanprestasi.

Dikatakan wanprestasi karena yang yang dilanggar adalah perjanjian yang sudah disepakati bersama. Ketidak sesuaian waktu pengiriman barang yang sudah diperjanjikan, maka hal ini sudah cukup dikatakan wanprestasi. Penentuan apakah suatu keterlambatan pengiriman barang ini termasuk wanprestasi atau perbuatan melawan hukum adalah mengenai ganti ruginya. Ganti kerugian atas dasar wanprestasi adalah sudah ditentukan dalam perjanjian yang disepakati sebelumnya.

Keterlambatan dikatakan wanprestasi menurut hemat penulis adalah suatu hal yang tepat karena jelas dasar hukumnya adalah suatu kontrak antara pelaku usaha dan konsumen. Menurut salah satu dari enam prinsip dasar keadilan distributif Beauchamp dan Bowie yaitu apabila seseorang diberikan sesuai dengan hak, kontribusi serta jasanya. Seorang pengirim berhak mendapatkan barang yang ia kirimkan sampai tepat waktu atas dasar kontribusi berupa ongkos kirim yang diberikan. Sebaliknya, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memenuhi hak pengirim tersebut sesuai jasanya dan mendapatkan hak juga berupa ongkos kirim yang dibayarkan oleh pengirim sesuai dengan kontrak yang telah disepakati sebelumnya.

Pemenuhan hak dan pelaksanaan kewajiban harus dilaksanakan dengan itikad yang baik. Namun apabila dikemudian hari terdapat kendala, dalam hal ini terjadi keterlambatan pengiriman barang, maka pihak konsumen telah memiliki dasar hukum yang kuat untuk memperoleh penggantian ganti rugi dari pelaku usaha. Proses penyelesaian sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen ini akan diselesaikan menurut ketentuan yang berlaku. Jika diperlukan maka dapat melibatkan BPSK sebagai penengah antara pelaku usaha dan konsumen. Meskipun demikian pengadilan juga tetap muara terakhir bila di tingkat non litigasi tidak menemui kesepakatan.

Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa “Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi

tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Upaya Yang Di Tempuh Konsumen Jika Mengalami Kerugian Akibat Jasa Pengiriman Barang Melalui Kargo PT Suryagita Nusaraya Cabang Palu. Secara umum pengiriman barang adalah mempersiapkan pengiriman fisik barang dari gudang ketempat tujuan yang disesuaikan dengan dokumen pemesanan dan pengiriman serta dalam kondisi yang sesuai dengan persyaratan penanganan barangnya. Dengan ini konsumen dengan penyedia jasa akan melakukan kesepakatan pengiriman barang dimana konsep kesepakatan itu diatur secara khusus di dalam pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang disebut KUHPerdata merupakan sebuah unsur wajib dalam sebuah perjanjian.

Berdasarkan hasil penelitian penulis di PT Suryagita Nusaraya Cabang Palu juga mengacu pada ketentuan yang diatur didalam Pasal 1320 KUHPerdata tersebut diatas sebagai bentuk adanya kesepakatan antara konsumen dengan penyedia jasa pengiriman, untuk itu maka pihak PT Suryagita Nusaraya Cabang Palu yang akan bertanggung jawab pasca dilakukannya pengiriman barang tersebut. Berdasarkan hasil penelitian penulis di PT. Suryagita Nusaraya Cabang Palu sepanjang tahun 2020 terdapat beberapa permasalahan dalam pengiriman barang. Adapun permasalahan-permasalahan tersebut penulis uraikan dalam bentuk tabel 1 dibawah ini:

Tabel 2. Permasalahan Dalam Pengiriman Barang

No	Bulan	Keterlambatan Barang sampai tujuan	Kehilangan Barang	Kerusakan Barang
1	Januari	-	-	1
2	Februari	-	-	-
3	Maret	-	-	-
4	April	-	-	2
5	Mei	-	-	-
6	Juni	1	-	-
7	Juli	-	-	-
8	Agustus	1	-	-
9	September	-	-	-
10	Oktober	-	-	-
11	November	-	-	-
12	Desember	-	-	-
Jumlah		2	-	3

Sumber: Diolah dari data sekunder tahun 2020

Berdasarkan tabel 2 diatas, terlihat bahwa ada beberapa permasalahan yang sering dialami oleh jasa pengiriman barang PT. Suryagita Nusaraya Cabang Palu pada tahun 2020 yaitu terkait keterlambatan pengiriman terdapat 5 kasus, terus hilangnya barang terdapat tidak ada kasus dan terakhir terkait rusaknya barang dan keterlambatan yang menjadi fokus dalam penelitian penulis berjumlah 5 kasus.

Rusaknya barang dan adanya keterlambatan kiriman pelanggan yang disebabkan karena kelalaian dari PT. Suryagita Nusaraya Cabang Palu dapat dikatakan sebagai perbuatan wanprestasi yang dilakukan oleh pihak Suryagita Nusaraya Cabang Palu sebagai pihak pengangkut, rusaknya barang kiriman pelanggan tersebut sudah jelas menimbulkan kerugian bagi pihak pelanggan sebagai pihak pengirim, dengan demikian pihak pengirim/pelanggan memiliki hak atas ganti rugi dan sebagai bentuk pertanggungjawaban pihak pengangkut dalam hal ini adalah PT. Suryagita Nusaraya Cabang Palu, sehingga pelanggan sebagai pihak pengirim berhak menuntut ganti rugi kepada pihak PT.Suryagita Nusaraya Cabang Palu.

Adapun upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen sebagai pihak pengirim yang mengalami kerugian akibat rusaknya barang kiriman maupun adanya keterlambatan yaitu dapat ditempuh melalui 2 (dua) carayaitu:

Upaya Non Litigasi. Upaya hukum non litigasi berarti menyelesaikan masalah hukum di luar pengadilan. Jalur non-litigasi ini dikenal dengan Alternatif Penyelesaian Sengketa, penyelesaian perkara diluar pengadilan ini diakui di dalam peraturan perundangan di Indonesia. Pertama, dalam penjelasan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman disebutkan "Penyelesaian perkara di luar pengadilan, atas dasar perdamaian atau melalui wasit (arbitase) tetap diperbolehkan" Kedua, dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Pasal 1 angka 10 dinyatakan " Alternatif Penyelesaian Perkara (Alternatif Dispute Resolution) adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, atau penilaian para ahli."

Dapat dilihat dalam KUHD (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang) Pasal 468 KUHD ayat (2) bahwa "Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali bila ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seluruhnya atau sebagian atau kerusakannya itu akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, karena suatu keadaannya, atau suatu cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim. Berdasarkan hal tersebut, maka dalam proses penyelesaian melalui upaya non litigasi semua hal sebagaimana diuraikan di atas harus dilakukan oleh pelanggan sebagai pihak pengirim barang, namun apabila upaya tersebut tidak berhasil dilakukan oleh pihak PT.Suryagita Nusaraya Cabang Palu tidak mau bertanggungjawab maka solusi yang terakhir adalah melalui upaya litigasi. Akan tetapi berdasarkan hasil penelitian penulis di PT.Suryagita Nusaraya Cabang Palu, bahwa ketika konsumen mengalami kerugian berupa rusaknya barang kiriman selalu diselesaikan melalui upaya non litigasi dalam hal ini adalah musyawarah dan belum pernah ada penyelesaian melalui lembaga peradilan.

Upaya Litigasi. Upaya litigasi adalah penyelesaian permasalahan melalui lembaga peradilan, pelanggan sebagai pihak pengirim barang apabila merasa dirugikan oleh pihak jasa pengiriman barang dalam hal ini adalah PT.Suryagita Nusaraya Cabang Palu maka dapat mengajukan gugatan ke pengadilan setempat untuk memperoleh keadilan, jika upaya non litigasi tidak memperoleh hasil yang diharapkan dalam artian apabila tidak ada itikad baik dari pihak PT.Suryagita Nusaraya Cabang Palu.

Penulis menarik kesimpulan bahwa upaya hukum melalui lembaga peradilan tidak dilakukan oleh konsumen dikarenakan membutuhkan biaya yang tidak sedikit disamping itu juga karena proses penyelesaian melalui lembaga peradilan memakan waktu yang cukup lama sehingga pelanggan mengurungkan niatnya untuk mengajukan gugatan ke pengadilan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam menggunakan jasa pengiriman barang melalui Kargo di PT Suryagita Nusaraya Cabang Palu dilakukan dengan memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian baik dikarenakan adanya keterlambatan pengiriman kargo maupun dikarenakan barang mengalami kerusakan, ganti rugi yang diberikan berdasarkan hasil musyawarah antara konsumen dengan pihak perusahaan.

Upaya yang ditempuh konsumen jika mengalami kerugian akibat jasa pengiriman barang melalui kargo PT Suryagita Nusaraya Cabang Palu dilakukan dengan dua cara yaitu dengan Litigasi dan Non Litigasi, namun sebagian besar upaya yang ditempuh adalah dengan menggunakan upaya Non Litigasi tidak ada yang menggunakan upaya Litigasi dikarenakan biaya yang harus dikeluarkan jika menggunakan upaya Litigasi sangatlah besar.

SARAN

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan yakni sebaiknya pelaku usaha yang bergerak dibidang jasa pengiriman harus tetap mengutamakan pelayanan terbaik sehingga konsumen selaku pengguna jasa pengiriman tidak mengalami kerugian.

Sebaiknya pelaku usaha yang bergerak dibidang jasa pengiriman maupun konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman harus selalu mengutamakan penyelesaian secara musawarah atau non litigas ketika konsumen mengalami kerugian

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir Muhammad, Hukum Perjanjian, PT. Citra Aditya Abadi, 1992
Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta : Rajawali Pers, 2010
Andi Susilo, Buku Pintar EksporImpor, Gramedia, Jakarta, 2008
Abdul Kadir Muhammad, Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992
Gunawan, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Jakarta; PT Gramedia Pustaka utama, 2001
Happy Susanto, Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan, Visimedia, Jakarta, 2008
Hasanuddin Rahman, Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia, PT. Citra Aditya Bhakti, Bandung, 1998,
Janus Sidabolok. Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Bandung:PT. Citra Aditya Bakti, 2010
J. Satrio, Hukum Jaminan, Hak-Hak Jaminan Kebendaan, PT. Citra Aditya Bakti Bandung, 1993
M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Jakarta; akademia, 2012
R. Setiawan, Hukum Perikatan-Perikatan Pada Umumnya, Bina Cipta, Bandung, 2010
Shidarta. Hukum Perlindungan Konsumen. Grasindo. Jakarta, 2002
Salim HS, "Perkembangan Hukum Kontrak di Luar KUH Perdata", Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010
Salim H.S dkk, Perancangan Kontrak dan Memorandum of Understanding (MoU), Jakarta: Sinar grafika, 2007
Wahyu Sasongko, Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, Lampung, Universitas Lampung, 2007
Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman
Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa