

**TANGGUNG JAWAB EKSPEDISI SIMAC ATAS RUSAK ATAU
HILANGNYA BARANG MILIK KONSUMEN
(STUDI EKSPEDISI SIMAC)**

JURNAL ILMIAH



Oleh :

ANANG JUNIARDI PRABOWO

D1A 116 020

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MATARAM
MATARAM
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

**TANGGUNG JAWAB EKSPEDISI SIMAC ATAS RUSAK ATAU
HILANGNYA BARANG MILIK KONSUMEN
(STUDI EKSPEDISI SIMAC)**

JURNAL ILMIAH

Program Studi Ilmu Hukum

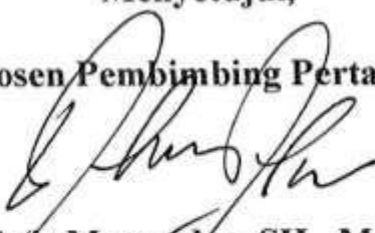


Oleh :

ANANG JUNIARDI PRABOWO
D1A 116 020

Menyetujui,

Dosen Pembimbing Pertama


Dr Aris Munandar, SH., M.Hum.
NIP. 19610610 198703 1001

TANGGUNG JAWAB EKSPEDISI SIMAC ATAS RUSAK ATAU HILANGNYA BARANG MILIK KONSUMEN

**(STUDI EKSPEDISI
SIMAC)**

**ANANG JUNIARDI
PRABOWO D1A 116 020
FAKULTAS HUKUM**

UNRAM ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan tanggungjawab Ekspedisi SIMAC atas rusak atau hilangnya barang milik konsumen, dan tata cara klaim ganti rugi atas rusak dan hilangnya barang milik konsumen di Ekspedisi SIMAC. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Hukum Normatif Empiris. Hasil penelitian adalah pihak ekspedisi telah melakukan tanggungjawabnya selama proses pengiriman dan bertindak kooperatif apabila terjadi kendala selama proses pengiriman. Konsumen yang merasa dirugikan dapat melakukan klaim langsung dengan cara melapor ke kantor disertai bukti dan kronologi kejadian, kemudian akan diproses pihak ekspedisi sebelum dibayarkan ganti rugi senilai barang yang rusak.

Kata Kunci : Tanggung Jawab, Ekspedisi, Rusak, Hilang, Konsumen

***LIABILITY OF SIMAC EXPEDITION FOR DAMAGED OR LOSS OF
CONSUMER'S GOODS***

(STUDY AT SIMAC

EXPEDITION) ABSTRACT

This research aims to find out and to explain liability of Simac Expedition for damage or loss of consumer's goods and procedure for the claim of compensation for damage or loss of consumer's goods at Simac Expedition. The method of this research is normative-empirical legal research. The result of this research is that the expedition has conducted the liability along to sending process and cooperative behave if there is a problem along the sending process. The consumer who has loss can claim directly by reporting to the office accompanied by evidence and chronology of the accident. The consumer's report will be processed by the Expedition before compensation paid for damaged goods.

Key Words: Liability, Expedition, Damage, Loss, Consumer.

I. PENDAHULUAN

Usaha di bidang jasa pengangkutan barang yang semakin berkembang ini menimbulkan persaingan dalam memperoleh konsumen karena sekarang sudah banyak perusahaan sejenis. Hal tersebut dapat membuat suatu perusahaan pengiriman barang dapat memberikan penawaran seperti memberikan harga yang terjangkau namun pengemasan barang ditanggung kepada konsumen. Salah satunya adalah Ekspedisi Sinar Mataram Cepat (SIMAC). Ekspedisi SIMAC adalah suatu perusahaan yang kegiatannya memberikan jasa pengantaran/pengiriman barang.

Pelaksanaan pengangkutan barang melalui jalur darat/laut merupakan salah satu cara pengiriman barang yang beresiko tinggi. Hal ini dikarenakan banyaknya kendala yang dapat dialami selama proses pengiriman barang. Contoh kendala yang sering mempengaruhi pengiriman barang seperti keadaan cuaca menjadi hal yang sangat berpengaruh, terutama karena menggunakan kapal yang bergantung pada cuaca dan keadaan gelombang. Selain itu, adapun kendala lainnya seperti rem yang blong, ban pecah, lampu truk yang mati yang dikarenakan ketidak telitian supir pengangkutan dalam servis ataupun mengecek kendaraannya sebelum melakukan pengiriman barang akan menghambat proses pengiriman barang dan berpotensi menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa. Kendala di atas bisa juga terjadi dikarenakan kerusakan mesin yang tidak diduga di tengah perjalanan.

Proses pengiriman barang yang kadang tidak berjalan dengan lancar, misalnya barang yang dikirim rusak atau hilang dan tidak sampai ke tempat tujuan sebagaimana mestinya yang disebabkan oleh kelalaian Ekspedisi SIMAC, maka

pihak pengirim atau pengguna jasa berhak menuntut ganti rugi sesuai dengan prosedur atau tata cara klaim yang berlaku atas kelalaian tersebut.

Rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi 1. Bagaimana tanggung jawab Ekspedisi SIMAC apabila ada barang yang rusak atau hilang pada saat melakukan pengiriman barang melalui Ekspedisi SIMAC tersebut? 2. Bagaimana tata cara klaim ganti rugi terhadap rusak dan hilangnya barang di Ekspedisi SIMAC?

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan mengetahui tanggung jawab Ekspedisi SIMAC apabila ada barang yang rusak atau hilang pada saat melakukan pengiriman barang melalui Ekspedisi SIMAC tersebut, dan Menjelaskan tata cara klaim ganti rugi terhadap rusak dan hilangnya barang di Ekspedisi SIMAC. Sehingga memberikan manfaat baik secara teoritis yaitu Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi untuk perkembangan ilmu hukum, terutama dibidang hukum pengangkutan yang berkaitan dengan tanggung jawab pengangkutan. Manfaat praktisnya yaitu dapat memberikan wawasan bagi orang yang berkepentingan atau membutuhkan informasi mengenai tanggung jawab Ekspedisi SIMAC atas rusak atau hilangnya barang milik konsumen dan tata cara klaim terhadap barang yang rusak atau hilang di Ekspedisi SIMAC.

Untuk menjawab rumusan masalah tersebut digunakan jenis penelitian Hukum Normatif Empiris yang bersifat kualitatif deskriptif yakni menganalisis dengan cara menggambarkan objek penelitian secara umum, sesuai dengan keadaan dan kenyataan yang ada, kemudian disusun secara sistematis dan selanjutnya ditafsirkan atau diimplementasikan untuk menjawab permasalahan. Sehingga

dalam penelitian ini penulis menggunakan metode Pendekatan Perundang-Undang (*Statute Approach*), Pendekatan Konseptual (*Conceptual approach*), dan Pendekatan Sosiologis (*Sociologis Approach*).

II. PEMBAHASAN

Tanggung Jawab Ekspedisi SIMAC Atas Rusak atau Hilangnya Barang Milik Konsumen.

Ekspedisi merupakan jasa pengiriman barang yang bertujuan untuk mengirimkan barang dari satu tempat ke tempat lainnya baik antar kota maupun luar kota. Keberadaan jasa ekspedisi dapat memperlancar arus barang secara efisien dengan kecepatan dan ketepatan dalam kegiatan *ekspor* dan *import* di perdagangan nasional maupun internasional.¹

Dari hasil wawancara, dapat diketahui bahwa yang menjadi kendala atau faktor penghambat pengiriman barang ialah keadaan cuaca, kecelakaan, kerusakan mesin truk yang tidak dapat diduga, dan faktor lain seperti kemasan barang juga mempengaruhi keutuhan barang agar meminimalisir kerusakan saat barang tiba di tujuan.

Kendala-kendala tersebut sangat memungkinkan terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan seperti terlambat atau rusaknya barang sampai ditujuan. Untuk itu dalam perjanjiannya, Ekspedisi SIMAC wajib bertanggung jawab atas barang konsumen selama proses pengiriman barang dilakukan.

Tanggung jawab adalah keadaan wajib yang menanggung segala sesuatu bila terjadi apa-apa, boleh dituntut, dipermasalahkan, diperkarakan dan sebagainya. Sebagai pihak yang mengusahakan proses pengiriman barang, PT Ekspedisi Sinar Mataram Cepat (SIMAC) memiliki kewajiban untuk

¹ Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya, Bandung, 2001, Hlm 78.

menyelenggarakan proses pengiriman dan menjaga keselamatan atas barang-barang yang akan dikirim.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan Ekspedisi SIMAC, pada tanggal 19 April 2020, diperoleh informasi mengenai tanggung jawab Ekspedisi SIMAC sebagai berikut:

Pada Ekspedisi SIMAC jenis kegagalan yang terjadi dominan berupa kerusakan kemasan barang karena rusak selama perjalanan akibat dari guncangan, cuaca, atau hal-hal lain. Apabila dalam proses pengangkutannya terjadi hal-hal di luar dugaan atau di luar kendali dari pihak pengirim yang ditimbulkan selama proses penyelenggaraan pengiriman tersebut seperti kerusakan barang atau pembungkus barang yang akan dikirim, maka Ekspedisi SIMAC terikat untuk bertanggung jawab atas segala kerugian dari kerugian yang timbul dalam proses penyelenggaraan pengiriman yang dilakukannya, namun apabila pihak Ekspedisi SIMAC dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah maka ia dapat dibebaskan dari kewajiban untuk membayar ganti kerugian yang dibebankan kepadanya, yang dimaksud tidak bersalah karena adanya bencana alam atau dikarenakan sifat dari barang-barang yang dikirimnya.²

Bentuk tanggung jawab yang akan dilakukan oleh Ekspedisi SIMAC apabila terjadi kerusakan barang milik konsumen yang ditimbulkan selama proses pengiriman barang adalah dengan cara menanggung penggantian kemasan barang yang dikirim apabila pihak pengirim tidak mau mengganti

² Hasil Wawancara Dengan Ibu Titi, Selaku Pimpinan Ekspedisi Simac, Tanggal 22 April 2020.

kemasan barang yang rusak setelah mendapat konfirmasi kerusakan tersebut daripihak ekspedisi. Apabila barang milik konsumen atau pengguna jasa rusak secara fisik ataupun rusak total dan hilang selama proses pengiriman barang maka pihak Ekspedisi SIMAC akan mengganti secara penuh sebesar nilai barang yang rusak atau hilang tersebut.³

Tata Cara atau Prosedur Klaim Ganti Rugi Terhadap Rusak atau Hilangnya Barang di Ekspedisi SIMAC

Konsumen sebagai pengguna jasa tentu menginginkan barang dapat diterima dalam keadaan baik dan tepat waktu. Pada praktiknya, tidak semua proses pelaksanaan pengiriman dapat berjalan baik. Terlebih dalam hal ini Ekspedisi SIMAC sebagai pengangkutan jalur darat memiliki beberapa keterbatasan seperti jumlah truk yang menyebabkan barang yang akan dikirim harus menunggu di gudang sampai truk pengangkut tiba. Selain itu keadaan cuaca, ketersediaan kapal juga mempengaruhi kelancaran proses pengiriman. Hal-hal tersebut sering kali menjadi faktor-faktor yang menyebabkan barang tidak diterima dalam keadaan baik atau mengalami keterlambatan.

Pada saat kendala-kendala tersebut membuat konsumen merasa dirugikan akibat rusak atau hilangnya barang selama proses penyelenggaraan pengiriman maka konsumen berupaya melakukan klaim ganti rugi kepada pihak ekspedisi atas kerugian tersebut. Pengertian klaim dapat diartikan sebagai

³ Hasil Wawancara Dengan Ibu Titi, Selaku Pimpinan Ekspedisi Simac, Tanggal 22 April 2020.

tuntutan yang harus dipenuhi oleh penanggung kepada tertanggung sesuai dengan peraturan ataupun perjanjian yang telah disepakati sebelumnya.⁴

Menurut hasil wawancara dengan Ibu Titi selaku pimpinan Ekspedisi SIMAC, hal terkait kerusakan atau terlambatnya barang sampai ditujuan sehingga menimbulkan komplain konsumen sebenarnya sangat jarang terjadi karena pihak ekspedisi selalu memastikan keadaan barang ketika tiba di gudang ekspedisi di kota tujuan. Misalkan untuk barang tujuan Surabaya, sebelum barang tersebut dikirimkan kepada penerima maka kepala gudang kantor Ekspedisi SIMAC di Surabaya akan melakukan pengecekan sebelum barang dikirim oleh kurir kepada pihak penerima.⁵

Jika kepala gudang menemukan bahwa ada kerusakan pada kemasan atau langsung pada barang, maka hal tersebut akan dikonfirmasi pihak ekspedisi kepada pihak pengirim, apakah pihak pengirim mau mengirimkan kembali kemasan yang rusak tersebut atau tidak. Jika pengirim tidak mau melakukan pengiriman ulang untuk kemasan, maka pihak ekspedisi akan bertanggung jawab untuk memberikan kemasan baru.

Pihak ekspedisi selalu berusaha untuk insiatif terlebih dahulu memberi kabar kepada konsumen apabila terjadi kendala-kendala selama proses pengiriman barang, dan selalu berupaya memberi solusi atas kendala kendala tersebut. Upaya-upaya ini dilakukan untuk menjaga nama baik perusahaan, dan

⁴ Pranata Hukum, *Pengertian Klaim Ganti Rugi*, <https://Kamus.Tokopedia.Com/K/Klaim/>, Diakses Pada Tanggal 22 April 2020 Pukul 15:30 WITA.

⁵ Hasil Wawancara Dengan Bapak Muhammad Hasan, Selaku Kurir/Supir Ekspedisi Simac, Tanggal 24 April 2020.

menjaga hubungan kerjasama antara konsumen dan pihak ekspedisi agar tetap baik kedepannya. Mayoritas konsumen pihak ekspedisi SIMAC adalah perusahaan dengan pengiriman barang dalam jumlah besar dan menggunakan jasa ekspedisi SIMAC secara berulang terus menerus, sehingga hubungan baik harus tetap terjaga.⁶

Meskipun berbagai upaya meminimalisir komplain konsumen telah dilakukan, namun beberapa komplain tentu tidak dapat dihindari. Beberapa kejadian akan membuat konsumen merasa dirugikan, baik yang berkaitan dengan keterlambatan waktu tiba barang ataupun kerusakan yang terjadi pada barang. Apabila konsumen merasa dirugikan, pihak ekspedisi mempersilakan konsumen untuk melakukan komplain. Tata cara atau prosedur klaim yang dapat dilakukan konsumen adalah:

Melaporkan kronologi kejadian.

Konsumen dapat langsung mendatangi kantor ekspedisi dan memberitahu kronologis penerimaan barang serta keadaan barang saat diterima. Pelaporan dengan cara yang sama juga bisa dilakukan konsumen melalui media telpon. Pelaporan kronologis harus disertai bukti foto dan nomor resi atau surat jalan barang yang telah diterima, apabila mempunyai vidio pada saat membuka barang tersebut dapat juga dilampirkan untuk menjadi bukti bahwa barang yang rusak atau cacat tersebut benar terjadi pada saat pengiriman.

⁶ Hasil Wawancara Dengan Bapak Denny Agustian, Selaku Kepala Gudang Ekspedisi Simac, Tanggal 24 April 2020.

Mengisi surat klaim.

Konsumen harus memberikan beberapa informasi yang tertuang dalam surat klaim yang disediakan oleh pihak ekspedisi. Surat tersebut berisikan informasi terkait barang apa yang dikirim, jumlah barang, berat barang, nilai barang, tanggal kirim, kota tujuan kirim, dan nama penerima barang.

Menunggu Ekspedisi memproses laporan.

Setelah pelaporan, konsumen perlu menunggu pihak ekspedisi untuk memproses hal tersebut. Biasanya proses ini membutuhkan 1 sampai dengan 3 hari kerja.

Konsumen mendapatkan konfirmasi dari pihak Ekspedisi.

Pihak ekspedisi kemudian akan mengkonfirmasi kepada konsumen terkait kendala yang dihadapi selama proses pengiriman barang tersebut, dan kemungkinan penyebab utama terjadinya hal yang merugikan konsumen tersebut. Apabila keterlambatan pengiriman atau kerusakan yang dialami terjadi karena keadaan yang tidak dapat dihindari seperti musibah bencana alam banjir, angin badai dilaut, kapal yang rusak/tenggelam, dll, maka pihak ekspedisi dapat menjelaskan dengan menyertakan bukti kepada konsumen. Hal tersebut memberi hak kepada pihak ekspedisi untuk tidak mengganti kerugian yang dialami konsumen untuk mengganti kerugian konsumen. Namun apabila benar kerugian yang dialami oleh konsumen akibat kelalaian

dan kesalahan pihak ekspedisi selama proses pengiriman, maka pihak ekspedisi wajib mengganti kerugian konsumen senilai dengan harga barang yang rusak tersebut.

Menerima ganti rugi dari pihak Ekspedisi.

Setelah laporan diproses dan memang terbukti kerusakan terjadi karena kelalaian pihak ekspedisi selama proses pengiriman, maka pihak konsumen akan mendapatkan ganti rugi senilai barang yang rusak. Bentuk kerugian akan dibayarkan secara langsung atau transfer atau pengurangan pada biaya kiriman barang selanjutnya jika memang konsumen tersebut menggunakan kembali jasa ekspedisi SIMAC, semua dilakukan sesuai kesepakatan antara pihak konsumen dan ekspedisi.

Sejauh ini pihak ekspedisi SIMAC tidak memberikan batasan jumlah pembayaran kerugian. Namun berdasarkan pengalaman klaim dan kerusakan yang dialami oleh konsumen sejak awal ekspedisi ini ada, pihak ekspedisi akan membayarkan ganti rugi sejumlah nilai barang yang rusak. Apabila dari 1000 pcs barang terjadi kerusakan pada 50 pcs barang, maka pihak ekspedisi akan mengganti seharga nilai jual dari 50 pcs barang tersebut. Bentuk ganti rugi akan diberikan langsung pihak ekspedisi kepada konsumen berupa tunai.

Dengan kata lain, dapat disimpulkan dari hasil wawancara didapat informasi bahwa sejauh ini kerugian yang dialami konsumen hanya berupa rusaknya kemasan barang dan juga rusaknya beberapa barang dari total jumlah barang. Belum ada kerusakan total, atau kehilangan total jumlah barang. Sebagian besar informasi terkait kendala yang berpotensi membuat

kerugian pada konsumen selalu diinfokan terlebih dahulu oleh pihak ekspedisi, dan menawarkan solusi atas kendala tersebut.

Sehingga sejauh ini klaim konsumen jumlahnya sangat sedikit dan selalu bisa diselesaikan dengan cara musyawarah mufakat / kekeluargaan, dengan prosedur klaim yang baik menurut kedua belah pihak. Konsumen dapat mengajukan komplain langsung kepada pihak Ekspedisi SIMAC dan pihak ekspedisi sebisa mungkin akan melakukan upaya ganti rugi sesuai dengan kesepakatan pada perjanjian awal dalam resi atau surat jalan atau kesepakatan bersama di kemudian hari saat proses klaim terjadi. Sejauh ini, beberapa konsumen yang merasakan kerugian akibat rusaknya barang dan mengajukan klaim dapat diselesaikan secara damai oleh kedua belah pihak antara konsumen dan pihak Ekspedisi SIMAC.

III. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1. Tanggung jawab pihak Ekspedisi Sinar Mataram Cepat (SIMAC) terhadap barang-barang yang rusak atau hilang ialah: Bentuk kerugian dalam pengiriman barang di Ekspedisi SIMAC apabila terjadi kerusakan pada kemasan barang maka Ekspedisi SIMAC bertanggung jawab dengan cara mengganti kemasan barang tersebut dengan kemasan yang baru setelah menerima konfirmasi bahwa pihak pengirim tidak bersedia untuk mengirimkan ulang kemasan barang tersebut, Bentuk kerugian dalam pengiriman barang dalam Ekspedisi SIMAC apabila terjadi kerusakan fisik barang, maka pihak Ekspedisi SIMAC akan bertanggung jawab dan mengganti senilai dari harga barang tersebut. Kerugian tersebut akan diganti apabila barang tersebut rusak dikarenakan kelalaian dari pihak Ekspedisi SIMAC. Akan tetapi apabila kerugian tersebut dikarenakan barang yang diangkut telah rusak atau tidak sempurnanya pembungkusan yang tidak diketahui oleh pihak pengirim barang, maka kerugian atas barang tersebut tidak menjadi tanggung jawab pihak Ekspedisi SIMAC. Adapun jika kerugian yang terjadi dalam jumlah besar atau keseluruhan dari jumlah barang yang dikirim maka bentuk tanggung jawab ganti rugi yang akan dilakukan oleh Ekspedisi SIMAC akan disepakati kemudian bersama pihak konsumen. 2. Tata cara klaim ganti rugi yang dapat dilakukan konsumen adalah dengan cara membuat laporan secara langsung ke kantor Ekspedisi SIMAC atau melalui telepon. Pelaporan

harus disertai bukti kerugian setelah itu dibutuhkan waktu 1-3 hari untuk pihak ekspedisi memproses laporan tersebut sampai dengan dilakukannya proses pencairan dana sejumlah nilai kerugian yang di alami konsumen.

Saran

Berdasarkan simpulan dari hasil penelitian diatas adapun saran yang perlu saya kemukakan adalah perjanjian yang berisikan jumlah ganti rugi yang dapat diberikan oleh pihak Ekspedisi SIMAC harus dijelaskan secara lebih rinci, baik berupa nilai minimal dan maksimal yang bisa diberikan pihak ekspedisi. Hal ini untuk menjadi acuan dimasa yang akan datang agar tidak menjadi rancu apabila terjadi klaim ganti rugi dalam jumlah besar melebihi 10 x nilai ongkos kirim.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Mariam Darus Badruzaman, Kompilasi Hukum Perikatan, PT. Citra Aditya, Bandung, 2001, Hlm 78.

B. Media lain

Pranata Hukum, Pengertian Klaim Ganti Rugi, <https://kamus.tokopedia.com/k/klaim/>, Diakses Pada Tanggal 22 April 2020.

C. Hasil Wawancara

Hasil Wawancara Dengan Ibu Titi, Selaku Pimpinan Ekspedisi Simac, Tanggal 22 April 2020.

Hasil Wawancara Dengan Bapak Muhammad Hasan, Selaku Kurir/Supir Ekspedisi Simac, Tanggal 24 April 2020.

Hasil Wawancara Dengan Bapak Denny Agustian, Selaku Kepala Gudang Ekspedisi Simac, Tanggal 24 April 2020.