

**EXECUTIVE SUMMARY**

**PERTANGGUNGJAWABAN PT. INDAH CARGO CABANG PASAMAN BARAT SEBAGAI  
EKSPEDITUR KEPADA KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN DAN  
KERUSAKAN BARANG**



**Oleh:**

**MAULIDYA ALIFA LANDRA**

**NPM. 1910012111016**

**BAGIAN HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA  
PADANG  
2023**

**No. Reg : 526/Pdt/02/II-2023**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY**

**No. Reg: 526/Pdt/02/II/2023**

Nama : Maulidya Alifa Landra  
NPM : 1910012111016  
Bagian : Hukum Perdata  
Judul Skripsi : Pertanggungjawaban PT. Indah Cargo Cabang Pasaman Barat Sebagai Ekspediter Kepada Konsumen Atas Keterlambatan Dan Kerusakan Barang

Telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing untuk di *upload* ke *website*

Dr. (C) Suamperi, S.H., M.H.

(Pembimbing I)

Prima Resi Putri, S.H., M.H., M.Kn. (Pembimbing II)

Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Bung Hatta



(Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum.)

Ketua Bagian  
Hukum Perdata



(Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.)

# **PERTANGGUNGJAWABAN PT. INDAH CARGO CABANG PASAMAN BARAT SEBAGAI EKSPEDITUR KEPADA KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN DAN KERUSAKAN BARANG**

**Maulidya Alifa Landra<sup>1</sup>, Suamperi<sup>1</sup>, Prima Resi Putri<sup>1</sup>**  
**<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta**  
**Email: [Maulidyaalifa4@gmail.com](mailto:Maulidyaalifa4@gmail.com)**

## **ABSTRACT**

*The Indonesian government has regulated and explained the rights that must be fulfilled and obtained by consumers and business actors. Regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. But there are still legal events that occur in expedition delivery services, one of which is the delay and damage to goods that are still poorly responded to by the company. This research aims to determine the form of settlement for the delay and damage to goods by PT Indah Cargo West Pasaman and to find out the responsibility of PT Indah Cargo West Pasaman to consumers for the delay of goods and damage to goods. This research method is sociological research. The results of the research that the solution to the delay and damage to goods is done in a family manner where consumers are allowed to come to the office of PT. Indah Cargo West Pasaman to sit together in a meeting to listen to complaints / problems faced by consumers then PT. Indah Cargo provides an explanation for late or damaged goods. The responsibility provided by PT Indah Cargo for damage to goods by giving compensation in the form of money for the value of damaged goods or buying new goods.*

**Keywords: Liability, Expeditor, Consumer**

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pemerintah Indonesia telah mengatur dan menjelaskan hak yang harus dipenuhi dan didapatkan oleh konsumen apabila mengalami kerugian. Diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, selanjutnya disingkat (UUPK). Di dalam “Pasal 4 Angka 8 UUPK” dijelaskan bahwa konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti kerugian dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya<sup>1</sup>. Dari penjelasan pasal di atas bahwasannya pihak jasa pengiriman barang atau ekspedisi harus bertanggung jawab atas kerugian yang timbul sesuai dengan Pasal 19 UUPK. Di dalam “Pasal 19 Ayat (1) UUPK” menjelaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Tetapi masih terdapat peristiwa hukum yang terjadi pada jasa ekspedisi pengiriman barang, salah

satunya keterlambatan dan kerusakan barang yang masih kurang ditanggapi oleh perusahaan. Akibatnya konsumen merasa dirugikan karena barang yang dibutuhkan dalam waktu dekat rusak. Sehingga konsumen harus membeli kembali dan menunggu barang datang sehingga pekerjaan yang seharusnya dikerjakan lebih cepat menjadi lama. Sebagai penyedia jasa pengiriman barang PT. Indah Cargo harus bertanggung jawab mulai dari penerimaan barang hingga sampai ditangan penerima barang tersebut serta dalam perjalanan barang tersebut. Misalnya pada perjalanan terjadi kerusakan/kekurangan atau bahkan kehilangan barang masih termasuk tanggung jawab penyedia jasa tersebut.

Berdasarkan permasalahan diatas menjadi latar belakang penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “**PETANGGUNJAWABAN PT. INDAH CARGO CABANG PASAMAN BARAT SEBAGAI EKSPEDITUR KEPADA KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN DAN KERUSAKAN BARANG**”

---

<sup>1</sup> Ahmad Miru, 2019, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cetakan ke-11, Raja Grafindo, Depok, hlm.38.

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah bentuk penyelesaian atas keterlambatan dan kerusakan barang oleh PT. Indah Cargo Cabang Pasaman Barat?
2. Bagaimanakah tanggung jawab PT. Indah Cargo Cabang Pasaman Barat kepada konsumen atas keterlambatan barang dan kerusakan barang?

## C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bentuk penyelesaian atas keterlambatan dan kerusakan barang oleh PT. Indah Cargo Cabang Pasaman Barat
2. Untuk mengetahui tanggung jawab PT. Indah Cargo Cabang Pasaman Barat kepada konsumen atas keterlambatan barang dan kerusakan barang.

## II. METODE

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis empiris atau dengan kata lain jenis penelitian hukum secara sosiologis, atau sering juga disebut penelitian lapangan.

### 2. Sumber Data

- a. Data primer, adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama yang terkait dengan permasalahan yang akan dibahas<sup>2</sup>.
- b. Data sekunder adalah data-data yang diperoleh dari buku-buku sebagai pelengkap sumber data primer.
  - 1) Bahan Hukum Primer
  - 2) Bahan Sekunder
  - 3) Bahan Hukum Tersier

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data yang digunakan penulis dengan cara wawancara, dokumentasi, dan observasi.

### 4. Analisis Data

Analisis Data yang di gunakan ialah secara kualitatif.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Bentuk Penyelesaian Atas Keterlambatan dan Kerusakan Barang Oleh PT. Indah Cargo Cabang Pasaman Barat

.PT. Indah Cargo memiliki berbagai jenis layanan, seperti layanan darat, laut, udara, dan padati. Sebagai pelaku usaha yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang, serta memiliki jenis pelayanan yang beragam, tentu sangat mungkin terjadi keterlambatan dan kerusakan barang yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen. Pelaksanaan pengangkutan melalui jalur darat sangat memiliki resiko yang sangat tinggi. Hal ini disebabkan oleh beberapa kendala yang yang dialami oleh penyelenggara pengangkutan bisa disebabkan oleh beberapa hal Keterlambatan barang yang sering terjadi di perusahaan ini disebabkan oleh beberapa faktor eksternal diantaranya:

1. kondisi cuaca yang menyebabkan kerusakan infrastruktur jalan,
2. kondisi lau lintas, misalnya terjadi kemacetan di beberapa titik yang di lintasi oleh kendaraan logistik
3. sulitnya bahan bakar bagi kendaraan logistik

Dari faktor-faktor diatas, dapat kita lihat bahawa terdapat barang yang terlambat dikirimkan ke alamat tujuan didominasi karena faktor eksternal yang mana alasan keterlambatan tersebut merupakan hal-hal yang diluar dugaan dari pihak perusahaan PT. Indah Cargo Cab. Pasaman Barat. Tapi tidak dapat dipungkiri bahwa keterlambatan yang terjadi bisa saja terjadi karena kesalahan pihak pengangkut. Sedangkan kerusakan barang terjadi karena beberapa faktor eksternal diantaranya:

1. kualitas packaging yang tidak sesuai dengan material
2. barang terguncang saat perjalanan
3. keadaan memaksa (forcemajeure) seperti bencana alam, keadaan darurat, atau hal lain yang diluar nalar manusia

Selain faktor eksternal terdapat juga faktor internal, sebagai perusahaan penyedia jasa, tentunya PT. Indah Cargo senantiasa selalu memberika pelayanan loading ( pemuatan barang) dan unloading ( pembongkran barang ) dengan sebaik-baiknya, karena kedua proses tersebut sangatlah penting dalam upaya untuk menghindari terjadinya keterlambatan dan kerusakan barang.

Kerusakan barang juga bisa disebabkan oleh barang-barang lainnya yang terdapat didalam

---

<sup>2</sup> Amiruddin, 2006, *Pengaitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm 30.

satu container box, misalnya didalam box tersebut terdapat botol yang berisi cairan kemudian packaging nya tidak sesuai dan menyebabkan cairan tersebut merembes ke barang yang lainnya, sehingga menyebabkan barang lain menjadi penyebab rusak. Dalam kasus ini terjadi karena proses loading yang kurang cermat.

Tetapi dalam hal ini bukan sepenuhnya kesalahan terdapat pada penyedia jasa, bisa jadi karena konsumen yang tidak jujur pada saat proses pengecekan jenis barang serta menganggap packaging yang di buatnya sendiri sudah cukup aman untuk melindungi barang tersebut. Maka dari itu sebelum pengiriman barang pihak Indah Cargo menanyakan kepada konsumen jenis barang apa yang akan dikirim serta menawarkan jasa packaging kepada konsumen. Packaging yang dilakukan oleh PT. Indah Cargo tentunya lebih aman dan terjamin dibandingkan packaging yang dilakukan oleh konsumen.

Dalam hal keterlambatan pihak perusahaan PT. Indah Cargo mengkonfirmasi kepada pelanggan bahwa barang kirimannya akan terlambat sampai tujuan, selanjutnya penyedia jasa juga memberikan alasan keterlambatan barang tersebut. penyedia jasa pun berharap pelanggan yang menggunakan jasa mereka dapat memaklumi atas keterlambatan dan dapat menyelesaikan masalah dengan cara kekeluargaan.<sup>3</sup> Dalam hal barang yang rusak konsumen dapat mengklaim ganti rugi kepada perusahaan dengan membuat berita acara kalim yang ditanda tangani oleh konsumen dan kurir.<sup>4</sup>

## **B. Tanggungjawab PT. Indah Cargo Cabang Pasaman Barat Kepada Konsumen Atas Keterlambatan dan Kerusakan Barang**

PT. Indah Cargo Cabang Pasaman Barat sebagai perusahaan jasa pengiriman barang dalam menjalankan tugasnya tentu tidak lepas dari kesalahan, contohnya pada saat proses pengiriman barang terjadi kerusakan ataupun keterlambatan pengiriman baik dilakukan secara disengaja ataupun kelalaian dari pihak penyedia jasa. Sebagai perusahaan penyedia jasa PT. Indah Cargo Cab. Pasaman Barat memiliki kewajiban

untuk menyelenggarakan proses pengiriman dan menjaga keselamatan atas barang yang akan dikirim. Sebelum melakukan perjanjian pengiriman barang, pihak konsumen menyerahkan barang yang dikirim kepada petugas PT. Indah Cargo, kemudian petugas akan menanyakan perihal isi barang yang akan dikirim tersebut diperiksa oleh petugas untuk memastikan isi dari barang tersebut bukan merupakan barang-barang yang dilarang seperti jenis barang narkotika, obat-obatan terlarang, senjata api, pisau, petasan, jenis barang yang mudah meledak, menyala, terbakar, dan logam mulia seperti emas perak. Setelah dilakukannya pemeriksaan dan barang tersebut tidak termasuk dalam kategori barang yang dilarang, barang tersebut akan ditimbang dan dilakukan pencatatan pada lembar Syarat Standar Pengiriman (SPP) atau surat tanda bukti pengiriman/ resi pengiriman bahwa telah terjadi suatu akad perjanjian, kemudian pihak pengirim membayar ongkos/ biaya kiriman sesuai dengan jenis layanan pengiriman yang dipilih dan berat yang telah ditimbang. Jika ongkos sudah dibayar, maka kedua belah pihak menandatangani SPP sebagai bukti bahwa keduanya telah dianggap telah menyatakan persetujuan sehingga kedua belah pihak terikat pada isi perjanjian yang tercantum dalam SPP. Selanjutnya pihak penyedia jasa memberikan pengiriman (resi) sebagai bukti adanya kesepakatan perjanjian yang isinya meliputi nama pengirim, biaya yang harus dikeluarkan oleh pengirim, tanggal pengirim, serta tanda tangan kedua belah pihak yang selanjutnya dijadikan sebagai alat bukti perjanjian, sehingga apabila terjadi hal yang merugikan pihak konsumen dapat menuntut hak nya sebagai konsumen.

Sebagai perusahaan penyedia jasa PT. Indah Cargo Cabang Pasaman Barat memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan proses pengiriman dan menjaga keselamatan atas barang yang akan dikirim. Dalam hal ini PT. Indah Cargo Cabang Pasaman Barat memberikan pertanggungjawaban atas kesalahan atau kelalaian yang diperbuatnya.

Apabila barang yang dikirimkan dan mengalami kerusakan maka konsumen dapat melakukan komplain ke pihak Indah Cargo. Selanjutnya pihak Indah Cargo akan mengidentifikasi terlebih dahulu, barang tersebut rusak pada proses mana. Apakah barang rusak

---

<sup>3</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Ina Farlina, konsumen PT. Indah Cargo Cab. Pasaman Barat, Pada hari Selasa 8 Desember 2022, Pukul 09.27 WIB

<sup>4</sup> *Ibid*

pada saat perjalanan, apakah rusak sama kurirnya, atau rusak sama konsumen itu sendiri. Itulah sebabnya setiap kurir menyelenggarakan barang hingga ditangan penerima selalu ada proses foto. Selain foto, konsumen juga dapat membuat video pada saat membuka paket. Karena sesuai dengan kebijakannya kerusakan yang terjadi setelah konsumen menerima barang yaitu jadi tanggung jawab konsumen, tetapi jika kerusakan berasal pada pihak Indah cargo, maka konsumen dapat meng-klaim atau mengganti barang yang rusak tersebut.

Sebagai ipengangkut juga memiliki ikewajiban, yang imana ipengangkut harus imengganti ikerugian ikarena itidak imenyerahkan iseluruh iatau isebagian ibarangnya iatau ikarena iada ikerusakan, ikecuali ibila iia imembuktikan ibahwa itidak idiserahkannya ibarang iitu iseluruhnya iatau isebagian iatau ikerusakannya iitu iadalah iakibat isuatu ikejadian iyang iselayaknya itidak idapat idicegah iatau idihindarinya, iakibat isifatnya, ikeadaannya, iatau isuatu icacat ibarangnya isendiri iatau iakibat ikesalahan ipengirim.

Apabila barang rusak pada saat barang diterima oleh penerima maka penerima dapat mengajukan klaim kepada Indah Logistik Cabang Pasaman dengan mengajukan berita acara serah terima barang yang ditanda tangani oleh penerima dan petugas barang, apabila penerima tidak mengajukan klaim/ keberatan atas barang pada saat diterima dan tidak membuat berita acara klaim yang ditanda tangani oleh kedua belah pihak, maka hak untuk mengajukan klaim dinyatakan tidak berlaku lagi/gugur. Penerima barang diberikan estimasi waktu selama 1x24 jam untuk dapat mengajukan klaim atas kerusakan barang. Setelah konsumen melakukan klaim atas barang rusak, maka klaim tersebut akan di proses dengan jangka waktu yang tidak bisa ditentukan, karena tergantung keputusan sistem remedial di web indah cargo. Biasanya paling cepat 3 minggu, paling lama 3 bulan.

#### **IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

##### **A. Simpulan**

Bentuk penyelesaian yang diberikan oleh PT. Indah Cargo Cab. Pasaman Barat terhadap barang yang terlambat dan rusak dengan cara non litigasi, dimana penyedia jasa duduk bersama dengan konsumen, untuk melakukan negosiasi. Pihak penyedia jasa menjelsakan apa yang

menjadi penyebab keterlambatan dan kerusakan barang, selanjutnya diberikan arahan untuk melakukan klaim ganti rugi. Pertanggungjawaban yang diberikan oleh PT. Indah Cargo Cabang Pasaman Barat jika terjadi kerusakan barang yaitu dengan cara memberikan sejumlah uang dengan harga yang sama dengan barang yang terlambat dan rusak, atau dengan cara mengganti dengan barang yang sama.

##### **B. Saran**

1. Dalam proses transaksi yaitu ketika konsumen hendak mengirimkan barang kiriman nya, petugas Indah Cargo lebih teliti untuk mengecek jenis barang apakah jenis barang sudah sesuai dengan ketentuan packagingnya, tidak hanya sekedar menanyakan jenis barang yang akan dikirimkan oleh konsumen.
2. Dalam proses klaim ganti kerugian akan lebih baik jika pihak penyedia jasa memiliki prosedur yang mudah untuk melakukan klaim. Karena menurut hasil penelitian penulis, dalam melayani keluhan konsumen dan proses pemberian ganti kerugian memakan waktu yang cukup lama sampai berbulan-bulan.

#### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak Dr. (C) Suamperi, S.H., M.H. selaku pembimbing I dan Ibu Prima Resi Putri S.H., M.H., M.Kn. yang telah rela mengorbankan waktunya untuk memberikan masukan dan arahan, serta bimbingan dalam penyelesaian executive summary ini.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **Buku**

Amiruddin, 2006, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Ahmad Miru, 2019, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Depok.

##### **Perundang-undangan**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen