

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

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar sarjana hukum*



Disusun Oleh:

**MAULIDYA ALIFA LANDRA
1910012111016**

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNGHATTA
PADANG
2023**



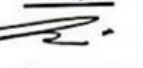

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PENGESAHAN SKRIPSI
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 Ekspeditor Kepada Konsumen Atas Keterlamabatan Dan Kerusakan Barang

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada Bagian Hukum Perdata pada Hari Jum'at Tanggal Sepuluh Bulan Februari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga dan dinyatakan LULUS.

SUSUNAN TIM PENGUJI

- | | | |
|---------------------------------------|-------------------------|---|
| 1. Dr. (C) Suamperi, S.H., M.H. | (Ketua/Pembimbing I) |  |
| 2. Prima Resi Putri, S.H., M.H., M.Kn | (Anggota/Pembimbing II) |  |
| 3. Dr. Yofiza Media, S.H., M.H. | (Anggota Penguji) |  |
| 4. Dr. Desmal Fajri, S.Ag., M.H. | (Anggota Penguji) |  |

**Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta**



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

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PERSETUJUAN SKRIPSI

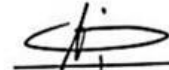
No. Reg: 526/Pdt/02/II/2023

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

Telah disetujui pada Hari Rabu Tanggal Delapan Belas Bulan Januari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji.

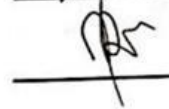
Dr. (C) Suamperi, S.H., M.H.

(Pembimbing I)



Prima Resi Putri, S.H., M.H., M.Kn.

(Pembimbing II)



Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta



(Dr. Uning Priatmaratri, 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 Landra¹, Suamperi¹, Prima Resi Putri¹
¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta
Email: Maulidyaalifa4@gmail.com**

ABSTRAK

Pemerintah Indonesia telah mengatur dan menjelaskan hak yang harus dipenuhi dan didapatkan oleh konsumen apabila mengalami kerugian. Diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Tetapi masih terdapat peristiwa hukum yang terjadi pada jasa ekspedisi pengiriman barang, salah satunya 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 terbengkalai. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian terhadap hal tersebut dengan mengambil rumusan masalah yang akan diteliti yaitu (1) Bagaimana bentuk penyelesaian atas keterlamabatan barang dan kerusakan barang oleh PT. Indah Cargo Cabang. Pasaman Barat? (2) Bagaimana tanggung jawab PT. Indah Cargo Cabang. Pasaman Barat atas Keterlambatan dan kerusakan barang? Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum secara sosiologis, atau sering juga disebut penelitian lapangan. Penelitian ini dilakukan karena hendak mengetahui penyelesaian dan pertanggungjawaban PT. Indah Cargo Cabang Pasaman Barat sebagai ekspediter kepada konsumen atas kerusakan dan keterlambatan barang. Barang yang terlambat akan dihubungi kantor cabang untuk memberikan konfirmasi barang tersebut terlambat pengiriman dan akan segera dilakukan pengiriman, barang yang rusak atas kelalaian pihak PT. Indah Cargo akan di pertanggungjawabkan dengan cara ganti rugi sesuai dengan harga barang ataupun dengan barang yang sama.

Kata kunci: Pertanggungjawaban, Ekspediter, Konsumen

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil' alamin, pertama-tama saya ingin mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat beriring salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan hingga zaman yang terang benderang serta penuh ilmu seperti saat ini. Dalam hal ini penulis menuliskan skripsi yang berjudul “**PERTANGGUNGJAWABAN PT. INDAH CARGO CABANG. PASAMAN BARAT SEBAGAI EKSPEDITUR KEPADA KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN DAN KERUSAKAN BARANG**”. Penulisan skripsi ini diselesaikan dalam rangka untuk mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.

Penghargaan dan ucapan terima kasih saya sampaikan kepada Bapak **Dr. (C) Suamperi, S.H.,M.H.** selaku pembimbing I dan **Ibu Prima Resi Putri, S.H., M.H.**, selaku pembimbing II yang telah rela mengorbankan waktunya untuk memberikan masukan dan arahan, serta bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini. Selanjutnya dengan segala hormat saya ucapkan terimakasih kepada

1. Bapak Prof. Dr. Tafdil Husni S.E., MBA. Selaku rektor Universitas Bung Hatta
2. Ibu Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
3. Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati, S.H., M.H selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.

4. Ibu Dr. Yofiza Media, S.H., M.H selaku Ketua Bagian Hukum Pidana Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, terimakasih atas ilmu yang diberikan kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah membantu dan memberikan pelayanan yang terbaik selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
7. Ucapan terimakasih saya sampaikan terutama kepada kedua orang tua tercinta, Sudrajat dan Yolanda Octavia. Tetesan keringat dan pengorbanan beliaulah yang menjadi sebab penulis untuk tidak mengecewakan mereka, sehingga tidak ada alasan lain untuk berusaha menyelesaikan pendidikan serjana hukum ini dengan sebaik-baiknya.
8. Yanvino Landra Utama S.H., Ratu Anggisya S.M., Lovina Khalisa Landra. Serta segenap keluarga besar yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis untuk menempuh dan menyelesaikan pendidikan ini
9. Fahhrani Cakra Karinaputri, Riswanti Silaban, Pitri Zakiyah, Annisa Novita Sari, dan Eldha yang selalu memberikan support dan dampak positif selama perkuliahan

Saya sadar bahwa masih banyak terdapat nama lain yang belum disebutkan dalam kata pengantar ini yang secara langsung telah memberikan andil yang cukup besar dalam membantu penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Bunghatta secara umum dan terhadap penyelesaian skripsi ini khususnya. Semoga semua kebaikan kalian dicatat sebagai amal saleh oleh Allah SWT.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari dan mengakui bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat konstruktis dari berbagai pihak akan penulis terima sebagai bahan evaluasi dan kesempurnaan skripsi ini dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memenuhi maksud penelitiannya, dan dapat bermanfaat bagi semua pihak, sehingga ilmu yang di peroleh dapat dipergunakan untuk kepentingan bangsa dan negaara, amin. *Wabillahi taufik walhidayah, Wassalamualaikum W.R.W.B.*

Padang, Februari 2023

Penulis

MAULIDYA ALIFA LANDRA
1910012111016

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Metode Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Tentang Konsumen dan Perlindungan Konsumen	9
1. Pengertian Konsumen.....	9
2. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	10
3. Pengertian Perlindungan Konsumen	13
4. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	13
B. Tinjauan Tentang Pelaku Usaha dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha	15
1. Pengertian Pelaku Usaha.....	15
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	18
3. Hubungan Antara Pelaku Usaha dan Konsumen	26
4. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha	29
C. Tinjauan Tentang Sengketa Konsumen	32
1. Pengertian Sengketa	32
2. Jenis-Jenis Sengketa.....	33

3. Pengertian Sengketa Konsumen.....	34
4. Pengaturan Sengketa Konsumen	34
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Bentuk Penyelesaian atas Keterlambatan dan Kerusakan	
Barang Oleh PT. Indah Cargo Cabang Pasaman Barat	35
B. Tanggungjawab PT. Indah Cargo Cabang Pasaman Barat Kepada	
Konsumen Atas Keterlambatan dan Kerusakan Barang	51
BAB IV PENUTUP	61
A. Simpulan	61
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	

BAB 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.

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.

Di perjelas lagi dalam “Pasal 19 Ayat (2)” yang menjelaskan bahwa ganti rugi sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

PT. Indah Cargo merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman barang, yang terdapat di Pasaman Barat. PT. Indah Cargo merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang usaha jasa angkutan barang dengan tujuan

antar kabupaten dan provinsi yang ada di Indonesia. Bahkan melayani pengiriman barang dan dokumen ke luar negeri.¹

Jasa ekspedisi pengiriman barang atau yang biasa disebut ekspediter merupakan bentuk pelayanan publik yang menawarkan kemudahan dalam pengiriman barang baik antar kota, antar pulau, bahkan antar negara secara aman dan dipertanggung jawabkan oleh pihak jasa tersebut.² Ekspediter ini bisa mengirim barang berupa dokumen, logistik, ataupun alat-alat elektronik lainnya. Pengiriman barang ini biasanya menggunakan transportasi angkutan darat seperti truk, laut seperti kapal dan udara seperti pesawat tergantung jarak tempuh pengiriman barang.

Adapun pengiriman barang pada umumnya tidak selalu berjalan dengan baik, ada saja beberapa hal kelalaian dalam pengiriman barang/dokumen seperti kerusakan, kehilangan, keterlambatan pengiriman atau penerimaan barang baik secara tidak disengaja maupun disengaja yang menyebabkan kerugian bagi konsumen. Sehingga diperlukannya perlindungan hukum bagi konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman barang untuk melindungi hak dan kepentingannya. Agar dapat menuntut atau meminta ganti rugi kepada pihak penyedia jasa pengiriman barang. Dan harus mengetahui apa yang menyebabkan kerusakan, kehilangan, ataupun keterlambatan penerimaan atau penerimaan barang.

¹ Indah Group, 2021, *Tentang Perusahaan*, Indah Logistik, diakses pada 24/10/22, dari <https://indahlogistikcargo.com/perusahaan.html>

² Cargonesia, 2022, *Pengertian Ekspedisi dan Berbagai Penjelasannya*, PT. Cargonesia Utama Trans, Diakses pada 24/10/2022, dari <https://cargonesia.co.id/pengertian-ekspedisi-dan-berbagai-penjelasannya/>

Tabel 1.1

Keterlambatan Barang di PT. Indah Cargo Pasaman Barat

Keterlambatan	2020	2021	2022
Elektronik	3	5	3
Makanan	7	5	3
Baju	4	4	5
Kendaraan	2	4	2
Jumlah	16	18	13

Sumber: Kantor Indah Cargo Pasaman Barat 2022

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. Berikut merupakan data barang rusak yang terdapat pada PT. Indah Cargo Cab Pasaman Barat selama tiga tahun kebelakang.

Tabel 1.2

Kerusakan Barang di PT. Indah Cargo Cab. Pasaman Barat

Barang Rusak	2020	2021	2022
Elektronik	5	3	3
Makanan	6	4	3
Baju	5	5	4
Pupuk	-	-	1
Kaca	-	-	1

Kendaraan	1	1	2
jumlah	17	13	14

Sumber: Kantor Indah Cargo Pasaman Barat 2022

Berdasarkan hasil observasi sementara penulis sesuai tabel diatas maka dapat kita lihat 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.

Berdasarkan uraian di atas, yang sekaligus melatar belakangi penulis untuk menuangkan dalam sebuah penelitian hukum dengan judul **“PETANGGUNJAWABAN PT. INDAH CARGO CABANG PASAMAN BARAT SEBAGAI EKSPEDITUR KEPADA KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN DAN KERUSAKAN BARANG”**.

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.

D. Metode Penelitian

1. Tipe Penelitian

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

Yaitu mengkaji kajian ketentuan hukum yang berlaku dengan kenyataan yang terjadi dimasyarakat. Atau dengan kata lain yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.

Penelitian ini termasuk penelitian empiris karena hendak mengetahui pertanggungjawaban PT. Indah Cargo Cabang Pasaman Barat sebagai ekspediter kepada konsumen atas kerusakan dan keterlambatan barang.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan di dalam penelitian ini diambil dari data primer dan data sekunder.

- a. Data primer, adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama yang terkait dengan permasalahan yang akan dibahas.³ Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil dari

³ Amiruddin, 2006, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm 30.

wawancara dengan pimpinan, karyawan, dan pelanggan PT. Indah Cargo Cabang Pasaman Barat.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data-data yang diperoleh dari buku-buku sebagai pelengkap sumber data primer. Data sekunder yang digunakan adalah :

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang mengikat, dan terdiri dari kaidah dasar. Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini, diantaranya:

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
- b) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- c) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999
Tentang Perlindungan Konsumen

2) Bahan sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan mengenai bahan hukum primer dan, seperti rancangan undang-undang, hasil-hasil penelitian, atau pendapat-pendapat pakar hukum

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, yaitu kamus umum bahasa Indonesia, kamus hukum, majalah dan jurnal ilmiah di bidang hukum.

3. Teknik Pengumpulan Data

Pada bagian ini peneliti mendapatkan data yang akurat dan otentik karena dilakukan dengan mengumpulkan sumber data baik data primer dan sekunder, yang disesuaikan dengan pendekatan penelitian. Teknik pengumpulan data primer dan data sekunder yang digunakan adalah :

a. Wawancara

Wawancara adalah situasi peran antara pribadi bertatap muka, ketika seseorang yakni pewawancara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban yang relevan dengan masalah penelitian kepada responden.⁴ Dalam melakukan wawancara secara langsung ini penulis akan melakukannya secara sistematis dan dilandaskan kepada tujuan penelitian untuk meperoleh data. Yaitu data yang akurat dan tepat. Diantaranya sebagai berikut beberapa orang yang berhasil penulis wawancarai:

Table 1.3

Narasumber Penelitian

NO	Nama	Keterangan
1	Ina Farlina	Kepala Cabang Pasaman Barat
2	Ihsan Hidayat	Kurir/ Driver
3	Riyan Albasri	Pelanggan/ konsumen
4	Pemilik toko kosemetik	Pelanggan/konsumen

⁴ Amiruddin, 2006, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm 30.

5	Edi Supono	Pelanggan/konsumen
---	------------	--------------------

Sumber: Kantor Indah Cargo Pasaman Barat 2022

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan wawancara dalam penelitian kualitatif.

c. Observasi

Observasi merupakan melihat dan mendengarkan peristiwa atau tindakan yang dilakukan oleh orang-orang yang diamati, kemudian merekam hasil pengamatannya dengan catatan atau alat bantu lainnya.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan ialah kualitatif. Analisis data kualitatif adalah kegiatan peneliti untuk menguraikan, mengklarifikasi, dan memberi makna berdasarkan prespektif tertentu dan akhirnya menemukan formulasi baru baik berupa konsep atau teori.