

PERTANGGUNGJAWABAN PENYEDIA JASA PENGANGKUTAN BARANG DALAM HAL TERJADINYA KERUSAKAN OBJEK PENGANGKUTAN PADA TIKI*

Oleh:

Ida Bagus Putu Bayu Kumara Manuaba**
I Ketut Markeling***
Anak Agung Sukranatha***
Program Kekhususan Hukum Bisnis
Fakultas Hukum Universitas Udayana

Abstrak

Pengiriman barang yang dilakukan oleh Perusahaan Pengiriman Barang PT. Citra Van Titipan Kilat atau yang dikenal dengan Tiki di Indonesia telah menempuh 40 tahun sejak pertama kali dibentuk pada tahun 1970 H. Soeprpto dan Ibu Hj. Nuraini. Sejalan dengan itu, Tiki sebagai perusahaan pengiriman barang terkemuka di Indonesia selalu meningkatkan eksistensinya di masyarakat dengan berbagai macam pelayanan hingga memberikan ganti rugi terhadap tuntutan yang diberikan atasnya. Penyusunan jurnal ini mengacu pada dua rumusan masalah yakni pertama, Bagaimanakah perlindungan hukum bagi pengguna jasa dalam hal terjadi kerusakan barang pada pengangkutan melalui Tiki? Dan kedua, Bagaimana bentuk pertanggungjawaban pihak Tiki dalam hal terjadinya kerusakan barang pengangkutan?. Tujuan penulisan jurnal ini adalah Untuk mengidentifikasi perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang melalui Tiki Indonesia dalam perspektif hukum pengangkutan; serta mendeskripsikan bentuk pertanggungjawaban atas kerusakan barang yang terjadi pasca menggunakan jasa pengiriman barang melalui Perusahaan Tiki sesuai dengan peraturan maupun kebijakan yang berlaku. Penulisan jurnal ini menggunakan metode penelitian hukum empiris yang didukung dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan fakta. Kesimpulan yang didapatkan ialah bahwa

** Makalah ilmiah ini disarankan dan dikembangkan lebih lanjut dari skripsi yang ditulis oleh penulis atas bimbingan pembimbing skripsi I I Ketut Markeling SH., MH dan pembimbing II A.A Ketut Sukranatha SH., MH

** Ida Bagus Putu Bayu Kumara Manuaba adalah mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Udayana, Korespondensi dengan penulis melalui email: ibbayukumara@gmail.com.

*** I Ketut Markeling adalah dosen Fakultas Hukum Universitas Udayana

*** Anak Agung Sukranatha adalah dosen Fakultas Hukum Universitas Udayana.

pertama, Tiki telah memberlakukan kebijakan yang memberikan peluang bagi para konsumen untuk mengajukan klaim ganti rugi; serta kedua, Tiki memberikan ganti rugi dengan cara mengganti kerugian secara utuh bagi pihak yang mengasuransikan barangnya serta membayar 10 kali biaya pengiriman barang yang tidak melampaui nominal Rp2.000.000,00 (dua juta rupiah).

Kata Kunci: Ganti Rugi Tiki, Pengangkutan Darat, Pengiriman Barang, Tiki.

Abstract

Deliveries of goods made by PT. Citra Van Titipan Kilat or known as Tiki in Indonesia has taken 40 years since it was first formed in 1970 H. Soeprapto and Mrs. Hj. Nuraini. Correspondingly, Tiki as a leading freight forwarder in Indonesia has always increased its existence in the community with a variety of services to provide compensation for the demands given to them. The preparation of this journal refers to two problem formulations, namely, first, what is legal protection for service users in the event of damage to goods in transportation through Tiki? And second, what is the form of accountability for the Tiki in the event of damage to the freight? The purpose of this journal writing is to identify the legal protection provided to consumers who use goods judging services through Tiki Indonesia in the perspective of transportation law; as well as estimating the form of liability for damage to goods that occur after using the freight forwarding service through the Tiki Company in accordance with applicable regulations and policies. This journal writing uses empirical legal research methods that are supported by the statue approach and the fact approach. The conclusion obtained is that first, Tiki has implemented a policy that provides opportunities for consumers to file compensation claims; and secondly, Tiki provides compensation by fully compensating the party who insures the goods and pays 10 times the cost of shipping goods that do not exceed the nominal Rp.2,000,000.00 (two million rupiah).

Keywords: Tiki Compensation, Land Transport, Goods Delivery, Tiki.

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Peningkatan jumlah penduduk juga turut dibarengi dengan meningkatnya intensitas kebutuhan manusia yang dapat dipenuhi melalui aktifitas jual-beli. Rudyanti Dorothea Tobing menjelaskan bahwa aktifitas jual-beli atau dalam bahasa belanda *koop en verkoop* telah menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari dunia perdagangan.¹ Dalam kerangka ini, pengangkutan menjadi sebuah jasa yang populer digunakan ketika melaksanakan aktifitas jual-beli dengan jarak tempuh yang jauh. Sekalipun pengangkutan dan perdagangan merupakan dua konotasi yang berbeda namun memiliki makna yang sama yakni menjadikan barang sebagai obyek serta diawali dengan sebuah perjanjian.² Menanggapi pemaknaan tersebut, Moh Anwar menjelaskan dalam jurnalnya bahwa perjanjian yang dimaksud dalam pengiriman barang tersebut harus disertai dengan jaminan bahwa perpindahan barang tersebut dilakukan dalam keadaan statis.³ Hubungan hukum yang terjadi antara penanggung dengan tertanggung dalam hal ini dapat timbul karena suatu perjanjian maupun karena undang-undang⁴

Apabila ditelaah, Moh Anwar tersebut sejatinya ingin menjelaskan bahwa perpindahan barang yang dilakukan oleh perusahaan jasa pengiriman barang haruslah menjamin kondisi dan keamanan dari barang yang dikirim. Sebuah perusahaan

¹ Rudyanti Dorotea Tobing, 2015, "*Aspek-Aspek Hukum Bisnis, Pengeritan, Asas, Teori dan Praktik*", Palangka Raya: LaksBang Justitia, h. 67.

² Lidya Mahendra, *et.al*, 2016, "*Perlindungan Hak-Hak Kreditur Dalam Hal Adanya Pengalihan Benda Jaminan Oleh Pihak Debitur*", Jurnal Acta Comitatus, Kenotariatan Universitas Udayana, Volume 2, Nomor 1, h. 280.

³ Moh Anwar, 2014, "*Perjanjian Pengangkutan Barang Pada PT. Kerta Gaya Pusaka (KGP) dan Akibat Hukumnya Jika Terjadi Wanprestasi*", Jurnal Jendela Hukum, Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Wiraja Sumenep, Volume 1, Nomor 2, h. 22.

⁴ I Made Udiana, 2011, *Rekonstruksi Pengaturan Penyelesaian Sengketa Penanaman Modal Asing*, Udayana Univerity Press, Denpasar, h. 10

pengiriman barang layaknya memberikan jaminan kepada pengguna jasanya bahwa barang yang hendak dikirim tersebut akan berada pada kondisi yang sama ketika sampai di tempat tujuan. Tidak adanya perjanjian tertulis antara kedua belah pihak bukan berarti akan mengesampingkan peraturan yang berlaku umum, tetapi justru sebaliknya peraturan perundang-undangan yang ada adalah merupakan yang berlaku dimana semua orang harus tunduk kepadanya.⁵ Purwosutjipto menjelaskan bahwa layaknya perdagangan, pengangkutan selalu diawali dengan perjanjian timbal balik antara pengirim dengan penyedia jasa pengangkutan. Perjanjian dilaksanakan berdasarkan itikad baik dengan menempatkan barang sebagai obyek dan diakhiri dengan kata sepakat sebagaimana telah ditentukan sebagai syarat perikatan dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (untuk selanjutnya disingkat KUH Perdata).⁶

Meskipun demikian, pengangkutan yang dilaksanakan di Indonesia tidak sepenuhnya memberikan jaminan atas kondisi barang.⁷ Loyalitas konsumen cenderung disalahartikan oleh penyedia jasa pengiriman barang yang berujung pada pengesampingan hak dari konsumen. Perjanjian yang dibentuk oleh kedua belah pihak untuk melakukan dan menuntut cenderung dipertanyakan.⁸ Mengantisipasi tindakan tersebut, maka pemerintah Indonesia menetapkan hukum pengangkutan niaga yang diharapkan dapat mengakomodir kepentingan

⁵ I Made Udiana, 2016, *Kedudukan dan Kewenangan Pengadilan Hubungan Industrial*, Udayana University Press, Denpasar, h.20

⁶ Rudyanti Dorotea Tobing, *Op.cit*, h. 68.

⁷ Euis Winarti dan Tiffani Primadiana, 2016, “*Antara Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi Dengan Loyalitas Konsumen*”, Jurnal Lentera Bisnis, Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik LP3I Jakarta, Volume 5, Nomor 2, h. 62.

⁸ Wirjono Prodjodikoro, 1999, “*Asas-Asas Perjanjian*”, Bandung: Sumur, h. 9.

konsumen dalam menggunakan jasa ekspedisi yang ditawarkan.⁹ Rendahnya kesadaran penyedia jasa pengiriman barang terhadap keamanan dan keselamatan barang yang diangkut menjadi sebuah catatan penting yang perlu untuk diperhatikan.

Salah satu perusahaan pengiriman barang yang memiliki jangkauan pengiriman ke seluruh Indonesia adalah Tiki. Sebagai sebuah perusahaan pengiriman barang maka Tiki selalu mempromosikan berbagai hal menarik agar masyarakat Indonesia menjadikannya sebagai *the best choice* sebagai perusahaan pengiriman barang di Indonesia. Tiki juga memberikan jaminan atas berbagai produk yang ditawarkannya mulai dari jasa *one night service* hingga paket pengiriman barang reguler dengan jangka waktu pengiriman 3-5 hari. Sekalipun memiliki *track record* yang bagus namun Tiki pernah menjadikan memiliki catatan kelam pada ekspedisi pengiriman barang di Provinsi Bali. Selayaknya jika mengacu pada Pasal 468 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (untuk selanjutnya disebut KUHD) penyedia jasa haruslah bertanggungjawab atas kerusakan barang yang terjadi pasca pengiriman barang dilaksanakan.¹⁰ Sehubungan dengan itu, maka persoalan-persoalan tersebut yang melatarbelakangi penyusunan skripsi yang kemudian diringkas menjadi jurnal yang disajikan berikut.

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1 Bagaimanakah perlindungan hukum bagi pengguna jasa dalam hal terjadi kerusakan barang pada pengangkutan melalui Tiki?
- 1.2.2 Bagaimana bentuk pertanggungjawaban pihak Tiki dalam hal terjadinya kerusakan barang pengangkutan?

⁹ Euis Winarti dan Tiffani Primadiana, *Op.cit*, h. 61.

¹⁰ Euis Winarti dan Tiffani Primadiana, *ibid*, h. 63.

1.3 Tujuan Penulisan

- 1.3.1 Untuk mengidentifikasi perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang melalui Tiki Indonesia dalam perspektif hukum pengangkutan.
- 1.3.2 Untuk mendeskripsikan bentuk pertanggungjawaban atas kerusakan barang yang terjadi pasca menggunakan jasa pengiriman barang melalui Perusahaan Tiki sesuai dengan peraturan maupun kebijakan yang berlaku.

II. Isi Makalah

2.1 Metode Penulisan

Metode yang digunakan dalam proses penyusunan jurnal ini adalah metode penelitian hukum empiris yang ditujukan untuk meninjau efektifitas keberlakuan hukum pengangkutan niaga di Provinsi Bali dengan menjadikan perusahaan jasa pengiriman barang yakni Tiki sebagai target penelitian.¹¹ Penelitian ini didukung dengan pendekatan perundang-undangan (*the statue approach*), dan pendekatan fakta (*the fact approach*).¹² Dengan mengacu pada pendapat Dyah Ochtorina Susanti, maka penelitian ini dapat digolongkan sebagai bentuk penelitian monodisipliner dengan menitikberatkan pada hukum sebagai bidang penelitian.¹³ Sifat penelitian deskriptif yang melekat pada penelitian ini menjadikan sarana yang mendukung penyusunan penelitian ini ditujukan untuk menelaah dan menjelaskan secara mendetail mengenai obyek yang diteliti.¹⁴ Penelitian ini menjadikan sumber

¹¹ Soejono Soekanto dan Sri Mamudji, 1985, "*Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*", Jakarta: Rajawali Pers, h. 52.

¹² *Ibid*, h. 57.

¹³ Dyah Ochtorina Susanti, *et.all*, 2013, "*Penelitian Hukum, Legal Research*", Surabaya, h. 19.

¹⁴ Soejono Soekanto dan Sri Mamudji, *Op.cit*, h. 53.

data primer yakni hasil observasi halaman dan wawancara dengan responden dan informan sedangkan sumber data sekunder yakni bahan hukum primer peraturan perundang-undangan, bahan hukum sekunder yakni literatur dan informasi dari media massa sedangkan bahan hukum tersier yakni informasi penunjang bahan hukum primer dan sekunder.

2.2 Hasil dan Analisis

2.2.1 Perlindungan Hukum Atas Resiko Pengangkutan Barang Pada Tiki

Jaminan yang diberikan atas sebuah perusahaan terhadap pengguna jasa ataupun produk yang ditawarkannya menjadi sebuah kajian yang sangat penting. Dalam kerangka penyelenggaraan negara, pemerintah Indonesia memberikan jaminan akan terselenggaranya pemenuhan terhadap hak-hak rakyat dalam sebuah variabel yang disebut dengan perlindungan hukum. Perlindungan hukum yang dimaksud oleh Rudyanti Dorotea Tobing merupakan konsep jamin-menjamin sebuah barang.¹⁵ Berbeda halnya dengan pendapat Satjipto Rahadjo yang mendefinisikan perlindungan hukum sebagai sebuah upaya menjaga kepentingan kepada seseorang dengan mengalokasikan suatu kekuasaan yang merupakan sifat utama.¹⁶ Lebih lanjut, Ni Nyoman Muryatini juga turut menjelaskan bahwa perlindungan yang diberikan harus sejalan dengan harkat dan martabat kemanusiaan.¹⁷

¹⁵ Rudyanti Dorotea Tobing, *Op.cit*, h. 249.

¹⁶Ni Nyoman Muryatini, 2016, “*Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Dalam Sistem Perbankan Di Indonesia*”, Jurnal Magister Hukum Udayana, Program Pasca Sarjana Hukum Universitas Udayana, Volume 5, Nomor 1, h. 125.

¹⁷ *Ibid*, h. 1.

PT. Citra Van Titipan Kilat atau Tiki yang didirikan pada tanggal 1 September 1970 oleh H. Soeprapto dan Ibu Hj. Nuraini telah berdiri selama 48 tahun terhitung sejak dibentuknya tahun 1970 hingga tahun 2018 sekarang. Upaya perlindungan hukum yang diselenggarakan oleh Tiki sejatinya ditempuh dengan cara memberikan asuransi akan sebuah barang. Dengan keberadaan garansi tersebut, maka Tiki akan meningkatkan kinerjanya untuk menjamin perpindahan barang secara statis hingga tempat tujuan. Kehadiran dari asuransi menjadikan Tiki bertanggungjawab secara penuh atas sebuah barang yang diangkut dengan jaminan apabila terjadi kerusakan maka pihak Tiki akan memberikan ganti rugi yang setara dengan harga barang yang diasuransikan. Akan tetapi, dengan tidak diberikannya garansi atas sebuah produk maka Tiki tidak dapat dipertanggungjawabkan atas barang yang diangkut. Layaknya konsumen, Tiki sebagai penyedia jasa pengangkutan memiliki haknya yang turut dijamin secara yuridis sehingga klaim atau tuntutan kerusakan barang tidak dapat dilaksanakan dengan memprioritaskan hak pengguna jasa.

Adapun kasus terkait asuransi yang pernah terjadi pada Tiki di Provinsi Bali sejak pertama kali perusahaan tersebut berdiri yakni kasus kerusakan mesin *fotocopy* yang dikirim oleh Bapak I Nyoman Sudiana dengan tempat tujuan Denpasar-Palu. Sedangkan, kasus berikutnya ialah kerusakan lukisan kayu yang dikirim kepada bapak Hanif dengan tujuan Denpasar-Jakarta. Perbedaan dari kedua kasus tersebut adalah keberadaan asuransi yang didaftarkan oleh para pengirim kepada perusahaan pengiriman jasa Tiki. Mesin *Fotocopy* yang dikirim oleh Bapak I Nyoman Sudiana tidak diasuransikan sehingga terjadi kerusakan barang dalam proses pengiriman, maka Tiki tidak memenuhi kapabilitas untuk bertanggungjawab mengganti kerugian yang

ada. Konsekuensi logis dari ketiadaan dari jaminan yakni ganti rugi yang diberikan tersebut yakni dengan mengganti 10 (sepuluh) kali lipat biaya pengiriman barang dan tidak melampaui nominal Rp3.000.000,00 (tiga juta rupiah). Sedangkan kasus kerusakan lukisan yang dikirim kepada bapak Hanif tersebut diberikan ganti rugi sebesar biaya yang tertera pada polis asuransi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama Ibu I Wayan Murtini sebagai Kepala *Costumer Service* untuk barang yang bernilai tinggi maka pihak Tiki akan menyarankan untuk mengasuransikan barang tersebut. Ibu I Wayan Muartini juga menjelaskan bahwa acuan pertanggungjawaban Tiki terletak pada Pasal 1851 ayat (1) KUHPerdara yang mengindikasikan penyelesaian masalah pengiriman barang dilakukan secara damai antara kedua belah pihak. Secara administratif, jika mengacu pada Pedoman dan Syarat Pengiriman Tiki maka para pihak yang hendak melakukan klaim kerusakan ataupun kecacatan barang melalui Tiki harus melengkapi bukti berupa identitas pengirim, bukti tanda kiriman barang, surat penutupan asuransi (apabila diasuransikan) yang akhirnya akan dicocokkan dengan arsip yang disediakan oleh Tiki.

Tindakan klaim ganti rugi yang dilakukan oleh konsumen tersebut dilindungi oleh Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menentukan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi ataupun ganti rugi yang layak atas kelalaian dari pelaku usaha.¹⁸ Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga telah menentukan bahwa pengembalian barang haruslah sesuai dengan nilai kerugian tersebut.¹⁹ Sehingga

¹⁸ Euis Winarti dan Tiffani Primadiana, *Op.cit*, h. 72.

¹⁹ Tengku Dirga Rahma Lestari, *et.al*, 2014, "*Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Pengangkutan Barang Melalui Transportasi Air Tanpa Adanya Perjanjian*

dengan demikian, maka pembahasan ini bermuara pada simpulan bahwa perlindungan hukum dari perusahaan Tiki dalam hal terjadinya kerusakan barang ialah dengan memberikan kesempatan bagi para pihak yang menggunakan jasanya untuk melakukan klaim ganti rugi sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

2.2.2 Bentuk Pertanggungjawaban Tiki Atas Resiko Pasca Pengiriman Barang

Sebagaimana ditetapkan dalam Syarat dan Prosedur Pengiriman Tiki, pihak Tiki sendiri telah memiliki ketentuan akan pertanggungjawaban terhadap kerugian dari pengirim pasca menggunakan jasa pengiriman barang Tiki. Bentuk pertanggungjawab yang dimaksudkan dalam butir 12 Syarat dan Prosedur Pengiriman Tiki adalah dengan memberikan ganti rugi yang layak dengan membayar 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman barang dan tidak melampaui biaya Rp2.000.000,00 (dua juta rupiah). Pembiayaan tersebut dilakukan oleh Tiki dengan maksud menjaga loyalitas pengguna jasa pengangkutan. Purwosutjipto menjelaskan bahwa pengangkut barang yang dalam hal ini adalah Tiki atau dengan sebutan lain yakni *carrier* berkewajiban untuk mengirimkan dan menjamin keadaan dari barang yang diangkut tersebut.²⁰ Pengiriman barang melibatkan pola hubungan timbal balik antara *shipper* (pihak pengirim), *carrier* (pengangkut) dan *consegnee* (penerima) barang.

Hal ini membuktikan adanya upaya pelaksanaan Pasal 468 ayat (2) dan (3) yang telah menentukan bahwa pengangkut berkewajiban untuk menjamin serta bertanggungjawab secara

Tertulis, Studi Kasus di Kota Samarinda”, Jurnal Beraja Niti, Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Mulawarman, Volume 3, Nomor 5, h. 2.

²⁰ H.M.K. Purwosutjipto, *Op.cit*, h. 33.

penuh atas barang yang dikirimkan. Perbuatan hukum yang dilakukan oleh Tiki tersebut menampilkan adanya upaya pelaksanaan hukum pengangkutan niaga sebagaimana yang diharapkan. Dalam konteks ini, Tiki diperhadapkan pada konsep *presumption liability* yang menjadikannya sebagai pihak yang layak untuk dipertanggungjawabkan. Akan tetapi, status Tiki yang merupakan sebuah perusahaan swasta yang berkiprah dalam sektor privat memiliki kompetensi untuk memasukan klausul dalam peraturan yang ditetapkan. Klausul yang memungkinkan Tiki untuk melepas tanggung jawabnya melalui sistem asuransi. Berkenaan dengan itu, sekalipun hukum telah menjamin sampainya barang dalam kondisi yang sama dan bentuk pertanggungjawaban atas tidak dijaminnya hal tersebut, namun hukum juga telah menentukan bahwa Tiki yang notabene adalah sebagai pelaku usaha tidak dapat dipertanggungjawabkan atas kerusakan barang yang didasarkan pada keadaan terpaksa atau *overmach*. Tiki juga diberikan kemungkinan untuk lepas dari tuntutan hukum apabila terjadi kerusakan atas barang yang tidak diasuransikan pasca pengiriman barang dilaksanakan.

Ibu I Wayan Muartini dalam Wawancara yang dilakukan pada hari Kamis, 19 Juli 2018 menjelaskan bahwa Tiki berhak untuk memperoleh informasi atas sebuah barang yang dikirim serta memiliki kewajiban untuk mengantarkan ke tempat tujuan pengiriman. Hal ini sejalan dengan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menentukan bahwa pelaku usaha berhak atas perlindungan dari tindakan yang dilakukan oleh konsumen yang tidak didasarkan pada itikad baik. Meskipun pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur kewajiban atas ganti rugi

namun Tiki memiliki hak untuk melakukan pembelaan selayaknya untuk mempertahankan kedudukannya di hadapan hukum.

Disamping itu, konsumen sebagai pihak pengirim juga memiliki kewajiban untuk memberikan keterangan sebenarnya terkait kondisi dan sifat dari barang yang hendak dikirim. Sejalan dengan itu, pada analisis sebelumnya telah menjelaskan bahwa bentuk ganti rugi layak yang diberikan oleh Tiki mengacu pada tindakan dari konsumen sebagai pengirim untuk menjamin barang tersebut melalui asuransi. Pertanggungjawaban Tiki sejatinya dapat lepas apabila para pihak tidak mengasuransikan barang yang dikirim tersebut sehingga sekalipun eksistensi dari ganti rugi atas pemenuhan Pasal 468 ayat (2) dan (3) tetap berlaku namun mengacu pada Syarat dan Prosedur Tiki, penggantian tersebut hanya membayar biaya sebesar 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman dengan total ganti rugi tidak melampaui Rp2.000.000,00 (dua juta rupiah).

III. Penutup

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian diatas maka dapat disimpulkan bahwa:

- (1) Pengiriman barang yang dilakukan dengan menggunakan Tiki sebagai alternatif pengiriman barang dilakukan secara bertanggungjawab dengan memberikan kesempatan kepada pihak yang mengajukan klaim kerusakan barang namun menurut I Wayan Muartini harus diawali dengan pemenuhan syarat sebagaimana ditetapkan oleh Perusahaan. Layaknya pelaku usaha pada umumnya, Tiki telah melaksanakan kebijakan pengembalian barang sesuai dengan nilai kerugian sebagaimana ditentukan dalam Pasal 19 Undang-Undang

Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kompensasi atas pengirim sebagai upaya menstabilkan loyalitas konsumen atas kerusakan barang yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengindikasikan adanya praktek perlindungan konsumen pada perusahaan Tiki. Penyelesaian dilakukan dengan damai sesuai amanat pasal 1851 ayat (1) KUH Perdata dengan diawali pemenuhan syarat administratif sebagaimana yang ditentukan dalam Syarat dan Prosedur Pengiriman Barang oleh Tiki.

- (2) Bentuk ganti rugi yang diberikan atas klaim kerusakan barang yang dilaksanakan oleh Tiki jika mengacu pada butir 12 Syarat dan Prosedur Pengiriman Barang pada Tiki yakni memberikan ganti rugi sesuai dengan asuransi barang yang tertera pada polis asuransi yang didaftarkan. Pihak yang mengasuransikan barangnya akan diberikan ganti rugi secara penuh sedangkan pihak yang tidak mengasuransikan barangnya hanya akan mendapatkan ganti rugi sebanyak 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman dengan batas maksimum Rp2.000.000,00 (dua juta rupiah). Klaim kerusakan barang harus harus melengkapi syarat administratif berupa identitas pengirim, bukti pengiriman dan bukti surat tutup asuransi (apabila diasuransikan) yang pada akhirnya akan disesuaikan dengan berkas yang terdapat pada perusahaan Tiki ketika pertama kali dilakukan pembayaran atas pengiriman barang.

3.2 Saran

- (1) Penting untuk PT. Citrta Van Titipan Kilat menjaga loyalitas konsumen dengan memberikan jaminan yang terdepan serta membenahi peraturan pada Tiki dengan

lebih rinci untuk memberikan kepastian hukum terhadap para pengguna jasa.

- (2) Tiki harus lebih memperhatikan barang yang hendak dikirim agar dapat menghindar dari klaim yang tidak didasarkan pada itikad baik.

Daftar Pustaka

Buku

Ali, H. Zainuddin. 2009. *Metode Penelitian Hukum*. Palu: Sinar Grafika.

I Made Udiana, 2011, *Rekontruksi Pengaturan Penyelesaian Sengketa Penanaman Modal Asing*, Udayana Univerity Press, Denpasar.

_____, 2016, *Kedudukan dan Kewenangan Pengadilan Hubungan Industrial*, Udayana University Press, Denpasar, h.20

Soekanto, Soejono dan Sri Mamudji. 1985. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajawali Pers.

Susanti, Dyah Ochtorina. *et.all.* 2013. *Penelitian Hukum, Legal Research*. Surabaya.

Prodjodikoro, Wirjono. 1999. *Asas-Asas Perjanjian*. Bandung: Sumur.

Tobing, Rudyanti Dorotea. 2015. *Aspek-Aspek Hukum Bisnis, Pengeritan, Asas, Teori dan Praktik*. Palangka Raya: LaksBang Justitia.

Jurnal

Anwar, Moh. 2014. "Perjanjian Pengangkutan Barang Pada PT. Kerta Gaya Pusaka (KGP) dan Akibat Hukumnya Jika Terjadi Wanprestasi". Jurnal Jendela Hukum. Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Wiraja Sumenep. Volume 1. Nomor 2.

Lestari, Tengku Dirga Rahma. *et.al.* 2014. “*Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Pengangkutan Barang Melalui Transportasi Air Tanpa Adanya Perjanjian Tertulis, Studi Kasus di Kota Samarinda*”. Jurnal Beraja Niti. Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Mulawarman. Volume 3. Nomor 5.

Muryatini, Ni Nyoman. 2016. “*Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Dalam Sistem Perbankan Di Indonesia*”. Jurnal Magister Hukum Udayana. Program Pasca Sarjana Hukum Universitas Udayana. Volume 5. Nomor 1.

Mahendra, Lidya. *et.al.* 2016. “*Perlindungan Hak-Hak Kreditur Dalam Hal Adanya Pengalihan Benda Jaminan Oleh Pihak Debitur*”. Jurnal Acta Comitatus, Kenotariatan Universitas Udayana. Volume 2. Nomor 1.

Winarti, Euis dan Tiffani Primadiana. 2016, “*Antara Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi Dengan Loyalitas Konsumen*”. Jurnal Lentera Bisnis. Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik LP3I Jakarta. Volume 5. Nomor 2.

Peraturan Perundang-Undangan.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*).

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (*Wetboek Van Koophandel Voor Indonesie*).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Diundangkan di Jakarta pada tanggal 20 April 1999 dalam Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 1999

Nomor 42 dan Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia
Nomor 3821.