



BENTUK TANGGUNG JAWAB PT WAHANA PRESTASI LOGISTIK CABANG SEMARANG TERHADAP PENYELENGGARAAN PENGIRIMAN BARANG

Arie Maulana*, Hendro Saptono¹, Budiharto²

Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro

E-mail : Ariemaulana3131@gmail.com

ABSTRAK

Kegiatan pengiriman barang sangat penting di era modern saat ini dalam memperlancar arus perdagangan. Pelaksanaan pengiriman barang pada kenyataannya dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen atau pengirim barang berupa barang kiriman mengalami keterlambatan dari waktu yang diperjanjikan, barang hilang ataupun mengalami kerusakan. PT Wahana Prestasi Logistik merupakan perusahaan ekspedisi dalam menyelenggarakan pengiriman barang seharusnya bertanggung jawab dan memberikan jaminan kepada konsumen atas segala kerugian yang timbul dalam pengiriman barang. Perumusan masalah yang diangkat dalam penulisan skripsi ini mengenai bentuk tanggung jawab Wahana dalam penyelenggaraan pengiriman barang beserta penyelesaiannya. Metode pendekatan dalam penelitian ini menggunakan penelitian yuridis empiris dengan cara wawancara. Data primer dan data sekunder yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan metode analisis data kualitatif. Hasil penelitian yang diperoleh: (1) Bentuk tanggung jawab Wahana terhadap kerugian konsumen terhadap kehilangan atau kerusakan barang adalah dengan mengganti senilai harga barang tersebut dan tidak ada ganti kerugian atas keterlambatan pengiriman barang. (2) Penyelesaian tanggung jawab Wahana selesai setelah pencairan klaim dilakukan. Kesimpulan yang diperoleh: (1) Bentuk tanggung jawab Wahana telah sesuai dengan aspek perposan, aspek hukum perjanjian, dan aspek hukum perlindungan konsumen. Ketiga aspek ini menghimbau perusahaan ekspedisi untuk memberikan ganti kerugian terhadap konsumen dalam pengiriman barang. (2) Penyelesaian tanggung jawab selesai setelah Wahana memberikan ganti kerugian sebesar ketentuan yang sudah ditetapkan.

Kata kunci: *Tanggung jawab Profesional, Pengangkutan Barang, Perusahaan Ekspedisi PT Wahana Prestasi Logistik*

Abstract

Good shipping activities are very important in the modern era in facilitating trade flows. Carrying out the shipping of the above items can cause a loss to the customer or send the goods into shipping to the delay of the time agreed, the lost items can repair the damage. PT Wahana Prestasi Logistik is freight forwarding company in delivering goods that are responsible and provides guarantees to customers for all that arises in the delivery of goods. The formulation of the problem raised in the discussion of this thesis is about the form of Wahana's responsibility in the delivery of goods along with its completion. The research method in this study uses empirical juridical research by means of interviews. Primary data and secondary data obtained were then analyzed using qualitative data analysis methods. The results of the research obtained are: (1) Wahana's responsibility for the loss of the consumer against loss or damage to the goods related to the replacement of the price of the item and no compensation for the delay in the delivery of goods. (2) Settlement of Wahana's responsibilities is completed after the disbursement of the claim is made. Conclusions obtained: (1) Wahana's form of responsibility is in accordance with the aspects of the post, the legal aspects of the agreement, and the legal aspects of consumer protection. These three aspects appeal to shipping companies to provide compensation to consumers in shipping goods. (2) Settlement of responsibilities is completed after the Wahana provides compensation in accordance with the stipulated conditions.



DIPONEGORO LAW JOURNAL

Volume 8, Nomor 1, Tahun 2019

Website : <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/>

Keywords: Professional Responsibility, Transportation of Goods, PT Wahana Prestasi Logistik Expedition Company¹

*Penulis, Mahasiswa Fakultas Hukum Diponegoro Semarang

¹Dosen Pembimbing 1, Fakultas Hukum Diponegoro Semarang

²Dosen Pembimbing 2, Fakultas Hukum Diponegoro Semarang

I. Pendahuluan

A. Latar Belakang

Dunia perdagangan saat ini berkembang sangat pesat dan tidak luput dari kegiatan memproduksi barang yang kemudian dijual kepada konsumen. Pola inilah yang menuntut pentingnya distribusi barang atau pengiriman barang dalam memperlancar kegiatan perdagangan. Pengiriman barang dapat disamakan dengan kegiatan perkuriran yang di dalamnya terdapat perjanjian pengangkutan. Pengertian perjanjian secara umum terdapat dalam Pasal 1313 KUHPerdata yang menyatakan: "Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih". Perjanjian merupakan perbuatan satu pihak mengikatkan diri dengan pihak lainnya untuk melaksanakan prestasi yang disepakati bersama. Perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang dan dapat menimbulkan akibat hukum bagi pihak yang tidak patuh terhadap pelaksanaan perjanjian. Hal terpenting dalam suatu perjanjian adalah adanya itikad para pihak yang berkepentingan untuk melaksanakan isi perjanjian.

Perjanjian pengangkutan ialah suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu ke lain tempat, sedangkan pihak yang lainnya menyanggupi akan membayar

ongkosnya.² Ada dua macam sifat perjanjian pengangkutan yaitu: perjanjian ekspedisi yang dilakukan antara pengirim barang dengan ekspediteur dan perjanjian pengangkutan yang dilakukan antara ekspediteur dengan pengangkut. Ekspediteur memegang peran penting dalam penyelenggaraan pengiriman barang yang baik bagi si pengirim. Ekspediteur adalah orang bekerja mengelola pengangkutan atau pengiriman barang dengan menggunakan alat angkutan yang tersedia.³

Perjanjian ekspedisi antara pengirim barang dan ekspediteur dituangkan ke dalam perjanjian tertulis berupa dokumen pengiriman barang atau resi pengiriman barang yang didalamnya terdapat perjanjian yang sah antara pengirim barang dengan ekspediteur. Perjanjian yang sah ini menjadi alat bukti bagi pengguna jasa pengiriman barang yang mengalami kerugian untuk mengajukan klaim ganti kerugian kepada ekspediteur.

Kedudukan ekspediteur dalam perjanjian pengangkutan bertindak atas nama pengirim barang yang mengamanatkan pengiriman barang padanya dengan membayar provisi kepada pengangkut. Ekspediteur dapat melaksanakan pengangkutan sendiri atau mencarikan pengangkutan yang kemudian mengadakan perjanjian

²R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014, hlm. 69.

³ Marwan dan Jimmy, *Kamus Hukum, Dictionary Of Law Complete Edition*, Surabaya: Reality Publisher, 2009, hlm. 189.

pengangkutan dengan pengangkut. Salah satu pilihan pengangkutan yang dipilih ekspediter adalah dengan menggunakan pengangkutan udara. Hubungan antara ekspediter dengan pengangkut diatur dalam Pasal 145 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan yang menyatakan: "Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim kargo karena kargo yang dikirim hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama kargo berada dalam pengawasan pengangkut."

Pengiriman barang selain kegiatan pengangkutan, termasuk dalam kegiatan penyelenggaraan perposan. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos membuka kesempatan bagi pelaku usaha selain Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk menyelenggarakan usaha jasa perposan. Penyelenggara pos dalam Pasal 30 Undang-Undang Pos memiliki kewajiban yaitu menjaga kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman yang diamanatkan pengirim kepadanya dan dalam Pasal 31 ayat (1) Undang-Undang Pos menyatakan bahwa penyelenggara pos yang menyebabkan kerugian pengguna jasa pos wajib memberikan ganti rugi.

Perusahaan jasa pengiriman barang, pos, maupun logistik di Indonesia tergabung dalam sebuah asosiasi yang bernama Asperindo.

Asperindo merupakan kepanjangan dari "Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres, Pos, dan Logistik Indonesia". Asperindo memiliki visi dan misi sebagai wadah komunikasi, konsultasi, koordinasi dan sumber informasi yang mencanangkan beberapa tujuan yaitu membina rasa persatuan dan kebersamaan antar sesama anggota, mewujudkan aspirasi anggota dalam mengembangkan dan meningkatkan usahanya, serta menjadi mitra Pemerintah dalam menciptakan iklim usaha yang sehat dan kondusif.⁴

Asperindo dalam menjalankan organisasinya menerapkan beberapa kode etik yang harus ditaati anggotanya, yaitu anggota Asperindo wajib tunduk pada peraturan Pemerintah, menghindarkan diri dari perbuatan tercela yang dapat merugikan Negara, Bangsa dan Organisasi maupun sesama anggota serta mengutamakan pemberian pelayanan terbaik dengan motto: Cepat, Cermat, Selamat, dan Bertanggung Jawab.

Kegiatan pengiriman barang menjadi sangat penting bagi masyarakat, sehingga mengalami lonjakan permintaan dari tahun ke tahun. Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang saat ini telah berkembang pesat terutama jasa pengiriman barang milik PT Wahana Prestasi Logistik. Pelaksanaan pengiriman barang melalui perusahaan

⁴<http://asperindo.org/about/>, diakses pada 27 Maret 2018.

ekspedisi secara umum dan khususnya PT Wahana Prestasi Logistik tidak selalu berjalan sebagaimana mestinya, seperti barang mengalami keterlambatan dari waktu yang diperjanjikan dan barang hilang atau rusak saat proses pengiriman barang. PT Wahana Prestasi Logistik sebagai perusahaan ekspedisi menjadi pihak yang bertanggung jawab apabila terjadi wanprestasi atas segala kegiatan pengiriman barang yang dilakukannya. Konsumen dalam hal ini berhak untuk mendapatkan ganti kerugian apabila terjadi wanprestasi pengiriman barang yang dilakukan oleh PT Wahana Prestasi Logistik.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan di atas, kemudian dapat dirumuskan permasalahan-permasalahan yang menjadi perhatian penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab PT Wahana Prestasi Logistik dalam penyelenggaraan pengiriman barang?
2. Bagaimana penyelesaian tanggung jawab PT Wahana Prestasi Logistik apabila pengirim barang mengalami kerugian?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk tanggung jawab PT Wahana Prestasi Logistik Cabang Semarang dalam penyelenggaraan pengiriman barang.

2. Untuk mengetahui bagaimana penyelesaian tanggung jawab PT Wahana Prestasi Logistik apabila pengirim barang mengalami kerugian.

II. Metode Penelitian

Penelitian memegang peranan penting sebagai media pemecahan masalah suatu ilmu pengetahuan. Dengan kata lain, suatu penelitian pada dasarnya adalah suatu usaha mencari data yang akan dipergunakan untuk memecahkan suatu masalah tertentu, menguji hipotesis, atau hanya sekedar ingin mengetahui apakah ada masalah atau tidak.⁵

Penelitian dalam hal ini sangat memerlukan sebuah metode penelitian. Metode penelitian adalah suatu metode yang bertujuan untuk mempelajari satu/beberapa gejala dengan jalan menganalisa dan mengadakan penelitian yang mendalam terhadap fakta untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas masalah-masalah yang ditimbulkan oleh fakta itu.⁶

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris, yaitu dengan melakukan penelitian secara timbal balik antara hukum dengan lembaga *nondoctrinal* yang bersifat empiris dalam menelaah kaidah-

⁵ Rianto Adi, *Metode Penelitian Sosial dan Hukum*, Jakarta: Granit, 2004, hlm. 56.

⁶ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika, 1991, hlm. 8-9.

kaidah hukum yang berlaku di masyarakat.⁷

Faktor penentu dalam penelitian yuridis empiris terletak pada faktor yuridis dan faktor empiris. Faktor yuridis penelitian ini berkaitan dengan norma hukum atau peraturan-peraturan tertulis yang mengatur mengenai aspek penyelenggaraan usaha jasa perposan, aspek perjanjian, aspek pengangkutan dan aspek perlindungan konsumen. Keempat aspek ini dimaksudkan untuk mencari bentuk tanggung jawab seperti apa yang diatur oleh undang-undang mengenai penyelenggaraan pengiriman barang. Faktor empiris berkaitan dengan penelitian lapangan untuk menemukan data primer sebagai upaya menjelaskan data sekunder yang ada mengenai bentuk tanggung jawab PT Wahana Prestasi Logistik dalam penyelenggaraan pengiriman barang. Keduanya dipadukan untuk dilakukan perbandingan antara penerapan hukum atau kenyataan-kenyataan yang terjadi di lapangan dengan norma hukum atau peraturan-peraturan tertulis yang ada.

Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah analisis secara *deskriptif analitis*. Artinya penelitian ini mencoba menjelaskan secara mendalam suatu objek penelitian. Objek penelitian yang diperoleh berdasarkan data-data atau fakta-fakta penelitian kemudian dilakukan analisis secara sistematis.

Dilihat dari cara memperolehnya, data dapat dibedakan menjadi data

primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti. Ini berlainan dengan data sekunder, yakni data yang sudah dalam bentuk jadi seperti data dalam dokumen dan publikasi.⁸

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan Pimpinan PT Wahana Prestasi Logistik Cabang Semarang berkaitan dengan bentuk tanggung jawab PT Wahana Prestasi Logistik terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam penyelenggaraan pengiriman barang beserta penyelesaiannya. Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yakni melalui kontak atau hubungan pribadi antara pengumpul data (pewawancara) dengan sumber data (responden).⁹

Data sekunder diperoleh dari bahan-bahan yang bersifat kepustakaan. Artinya pengumpulan datanya berdasarkan peraturan-peraturan perundang-undangan, buku-buku, atau sumber bacaan lainnya yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

Data primer dan data sekunder yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif. Analisis data kualitatif adalah suatu tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis, yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan dan juga perilakunya yang nyata yang diteliti dan dipelajari sebagai suatu yang utuh.¹⁰

⁷ Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990, hlm. 51.

⁸ Rianto Adi, *Op.Cit.*, 2004, hlm. 57.

⁹ Rianto Adi, *Op.Cit.*, 2004, hlm. 72.

¹⁰ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan*

III. Hasil Penelitian dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum

PT Wahana Prestasi Logistik adalah salah satu perusahaan ekspedisi terkemuka di Indonesia yang berkantor pusat di Jalan Rempoa Raya Nomor 88, Ciputat, Tangerang Selatan, Banten. PT Wahana Prestasi Logistik memiliki layanan meliputi transportasi darat, laut, udara dan jasa pergudangan. PT Wahana Prestasi Logistik mengedepankan reputasinya yang berlandaskan ketepatan waktu, kecepatan, kehandalan, dan keamanan sehingga dapat memenuhi ekspektasi konsumen.

PT Wahana Prestasi Logistik memiliki jaringan hampir di seluruh wilayah di Indonesia dengan didukung armada yang mencakup 250 unit truk, 60 kantor cabang, 1400 agen retail dengan 2000 karyawan yang berpengalaman. Pengiriman barang melalui PT Wahana Prestasi Logistik memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dalam proses bisnisnya secara keseluruhan.¹¹

PT Wahana Prestasi Logistik berdiri sejak bulan Juni 1998 dengan 5 orang pegawai dan hanya melayani jasa pengiriman dokumen dalam kota Jakarta. PT Wahana Prestasi Logistik mulai mengembangkan jasa pengirimannya pada tahun 2002, tidak hanya melayani pengiriman

paket/barang besar maupun kecil untuk tujuan kota-kota besar di seluruh Indonesia.

PT Wahana Prestasi Logistik Cabang Semarang berkantor pusat di Jalan Raya Mangkang Km. 15 Semarang, mempunyai kurang lebih 73 agen yang tersebar di seluruh wilayah Semarang. Pelayanan pengiriman barang melalui Agen Wahana dibuka pada hari kerja yang dimulai dari hari Senin sampai Sabtu kecuali hari libur biasa atau hari libur nasional.

a. Produk Layanan

Produk layanan pengiriman barang yang disediakan PT Wahana Prestasi Logistik pada dasarnya tidak ada spesifikasi khusus. Produk layanan hanya ada satu jenis, yaitu reguler dengan perlakuan yang sama. Perbedaannya terletak pada estimasi waktu pengiriman barang. Estimasi waktu untuk wilayah Jogja, Solo, dan Semarang yaitu *one-day* sampai dan diluar itu dua hari sampai.

b. Tarif Kiriman

Ketentuan batas maksimal nilai barang yang diterima untuk dikirim melalui Wahana yaitu barang dengan nilai Rp 10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah).

Tarif pengiriman barang menggunakan Wahana yaitu sebesar Rp 5.000,00 per kilogramnya. Penentuan tarif pengiriman barang akan disesuaikan dengan jangkauan daerah asal ke daerah tujuan pengiriman barang berdasarkan sistem terintegrasi milik Wahana.

Tarif diatas belum termasuk nilai pertanggungans/asuransi atas

Singkat, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004, hlm. 12.

¹¹*Loc.cit.*

suatu barang. Biaya pertanggungan untuk nilai barang kiriman sampai dengan Rp 199.000,00 akan menjadi beban PT Wahana Prestasi Logistik. Biaya pertanggungan untuk barang kiriman diatas Rp 199.000,00 sampai Rp 9.999.999,00 akan menjadi beban pembayaran pihak pengirim yang ditetapkan oleh PT Wahana Prestasi Logistik yakni sebesar 0,5% dari nilai pertanggungan.

c. Syarat Pengiriman Barang

Syarat utama untuk pengiriman barang melalui Wahana adalah pengirim wajib menginformasikan isi dari paket barang yang dikirim secara jelas dan terperinci.

Syarat penting lainnya adalah pengirim barang dilarang mengirimkan barang-barang dikategorikan barang yang dilarang untuk dikirim menurut undang-undang maupun menurut kebijakan internal Wahana.

d. Prosedur Operasional

Menurut Pimpinan Wahana Cabang Semarang, prosedur operasional pengiriman barang dengan jasa Wahana diawali dengan Agen yang melayani pengiriman barang *customer* dan *customer* mendapatkan TTK (Tanda Terima Kiriman). Kemudian barang di *pick-up* oleh *Driver* dari Agen untuk dibawa ke *Sorting Center*. Di *Sorting Center*, barang di *handling* dan dilakukan penyortiran oleh *Checker* atau anak proses berdasarkan tujuan pengiriman. Dalam proses *sortir* ini sangat rentan terjadi kerusakan barang, karena keamanan barang sangat minim sekali diperhatikan.

Barang yang sudah di *sortir*, kemudian dibawa oleh Supir Lintas ke *gateway* tujuan dan di *sortir* lagi sesuai dengan kantor *delivery* masing-masing kecamatan. Kemudian Armada membawa barang-barang tersebut ke masing-masing kecamatan dan menyerahkannya ke *Supervisor*. *Supervisor* kemudian membuat surat jalan kepada kurir agar barang diantarkan kepada penerima. Barang yang dibawa oleh Kurir kemudian dibagikan kepada masing-masing penerima dengan syarat harus memfoto penerima tersebut dan wajib melakukan *update status real-time*. Disetiap tahapan prosedur operasional Wahana diwajibkan dilakukan penyerahan *manifest-manifest*, surat muatan/MA dan surat jalan kurir yang berfungsi sebagai petunjuk bagi Wahana untuk mengetahui barang sudah melalui tahapan-tahapan apa saja dan memberikan tanggung jawab kepada setiap elemen yang ada di Wahana.

e. Standar Pelayanan Pengiriman Barang

Standar pengiriman barang melalui Wahana merupakan sebuah upaya perusahaan untuk memberikan jaminan barang sampai kepada penerima yang dimaksud oleh pengirim barang. Ketentuan standar pelayanan pengiriman barang melalui Wahana pada intinya kurir harus melakukan *update status real-time* dan memfoto penerima barang setelah barang diterima. Fungsinya adalah untuk mengindari status palsu yang sewaktu-waktu dapat dilakukan oleh kurir.

Apabila terdapat komplain dari pengirim barang, maka kurir

ditugaskan kembali untuk mendapatkan informasi barang tersebut diterimakan oleh siapa. Proses ini dilakukan hingga *clear*, sampai pengirim maupun penerima barang mengkonfirmasi bahwa barang tersebut diterima dengan baik.

f. Dokumen Perjanjian Pengiriman Barang

Dokumen pengiriman barang di Wahana dikenal dengan sebutan TTK (Tanda Terima Kiriman) yang memuat beberapa informasi seperti identitas pengirim maupun penerima barang, nilai barang dan keterangan isi barang, biaya kirim, biaya asuransi, berat barang, *barcode* untuk melacak keberadaan barang/kode input barang, tanggal awal input barang, tanggal *pick-up*, kode lintasan pengiriman barang dan ketentuan mengenai persetujuan syarat dan ketentuan pengiriman yang berlaku dalam *website* resmi milik wahana yaitu www.wahana.com.

g. Perjanjian Pengangkutan Udara

Penyelenggaraan pengangkutan barang mengacu pada ketentuan Wahana yaitu PT Wahana Prestasi Logistik berhak dan tanpa persetujuan pengirim untuk menggunakan sarana transportasi apapun dalam melakukan pengiriman paket. Berdasarkan ketentuan tersebut, Wahana dapat menggunakan moda transportasi apapun dalam menyelenggarakan pengangkutan pengiriman barang.

Daerah operasional wilayah Semarang tidak menggunakan SMU (Surat Muatan Udara). Pengangkutan

yang menggunakan SMU (Surat Muatan Udara) sendiri biasanya dikirim ke Surabaya terlebih dahulu dan kemudian menggunakan pengangkutan melalui udara.

2. Bentuk Tanggung Jawab

a. Prosedur Pengajuan Klaim

Prosedur pengajuan klaim ganti kerugian melalui Wahana hanya dapat dilakukan apabila barang kiriman hilang, tetapi tidak menutup kemungkinan untuk menerima klaim terhadap pengiriman barang yang mengalami kerusakan.

Wahana hanya dapat menerima komplain bilamana dalam penerimaan barang terdapat kekurangan isi barang yang diakibatkan kerusakan barang atau indikasi barang dirusak. Jika dalam penerimaan barang terdapat kondisi tersebut maka pengirim dapat mengajukan komplain kepada pihak Wahana dalam tenggang waktu 1 x 24 jam sejak barang diterima (menurut catatan waktu yang ada pada Wahana).

Ketentuan selanjutnya yang perlu diperhatikan oleh konsumen mengenai jangka waktu penerimaan komplain. Wahana tidak dapat menerima komplain dalam bentuk apapun baik oleh pengirim dan/atau pemilik barang asal bilamana komplain dimaksud diajukan melebihi waktu 30 (tiga puluh) hari sejak barang diterima oleh agen (dibuktikan dengan tanda terima lembar resi).

Pengajuan klaim ganti kerugian atas kehilangan barang dalam hanya dapat diajukan oleh pihak pengirim. Pengajuan klaim ganti kerugian konsumen dapat

dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan mengajukan klaim kepada nomor telpon *customer service* sesuai dengan wilayah asal atau tujuan pengiriman barang dan dengan cara mengirimkan *email* ke pihak Wahana dengan melengkapi beberapa persyaratan. Klaim pengajuan kehilangan oleh pengirim dapat dilakukan dengan cara *email* ke claimcs@wahana.com dengan mengisi dan melampirkan formulir klaim, bukti transaksi jual beli, *fotocopy* KTP, dan *fotocopy* buku rekening.

b. Prosedur Penanganan Klaim

Prosedur penanganan klaim ganti kerugian konsumen melalui beberapa tahapan yaitu apabila konsumen mengikuti persyaratan pengajuan klaim dengan benar, maka akan dilakukan verifikasi internal untuk mengetahui kebenaran barang konsumen yang hilang. Proses pencairan klaim kemudian akan segera dicairkan oleh Wahana.

c. Ruang Lingkup Pembatasan Tanggung Jawab

Ruang lingkup pembatasan tanggung jawab mengacu pada ketentuan yang telah ditetapkan oleh Wahana. PT Wahana Prestasi Logistik tidak bertanggung jawab dan melepaskan diri dari keterlibatan atas kehilangan apabila terjadi permasalahan yang diluar kontrol pihak PT Wahana Prestasi Logistik.

d. Bentuk Tanggung Jawab

Sebelum melihat bentuk tanggung jawab tersebut, terlebih dahulu harus dilihat berbagai

ketentuan-ketentuan yang Wahana tetapkan diatas seperti prosedur pengajuan klaim ganti kerugian konsumen dan prosedur penanganan klaim ganti kerugian konsumen sebagai bentuk tanggung perusahaan untuk memberikan jaminan kepada konsumen mendapatkan hak-haknya.

Bentuk tanggung jawab perusahaan ekspedisi dalam penyelenggaraan pengiriman barang pada umumnya mengacu pada kerugian konsumen atas keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan kiriman barang.

Wahana tidak memberikan ketentuan penggantian terhadap keterlambatan pengiriman barang dan tidak bertanggung jawab atas kerusakan barang. Ketentuan Wahana masih memberikan kesempatan kepada konsumen untuk melakukan komplain terhadap kerusakan barang, apabila penerimaan barang terhadap kekurangan isi barang diakibatkan oleh adanya indikasi barang dirusak.

Tanggung jawab atas kehilangan barang tidak dapat dipisahkan dengan ketentuan ruang lingkup pembatasan tanggung jawab.

Apabila semua persyaratan sudah terpenuhi dengan baik, maka Wahana akan memberikan penggantian sesuai dengan harga/nilai barang yang sudah diinput melalui sistem terhadap kerugian atas kehilangan kiriman barang konsumen.

3. Penyelesaian Tanggung Jawab

Penyelesaian tanggung jawab Wahana terhadap kerugian yang diderita konsumen, baik itu kerusakan dan kehilangan kiriman barang, berakhir setelah pencairan klaim dilakukan oleh pihak Wahana. Apabila konsumen merasa besaran nilai pencairan klaim tidak sesuai dengan nilai barang, maka dapat diselesaikan dengan cara musyawarah dan mengedepankan penyelesaian masalah secara kekeluargaan.

Penyelesaian tanggung jawab atas keterlambatan pengiriman barang tidak diatur oleh Wahana sehingga ganti rugi atas keterlambatan memang tidak diberikan.

B. Pembahasan

1. Bentuk Tanggung Jawab

a. Standar Operasional Prosedur

Pengiriman barang dikategorikan sebagai layanan paket. Setiap layanan perposan menggunakan seperangkat yang memenuhi standar teknis yang berlaku secara nasional dan/ atau internasional yang diatur dalam Pasal 9 Undang-Undang Pos. Standar Operasi dan Prosedur (SOP) berfungsi sebagai petunjuk bagi penyelenggara pos dalam menyelenggarakan layanan pos.

SOP yang digunakan dalam pengiriman barang adalah SOP Layanan Paket yang paling sedikit mencakup kegiatan pengambilan, penerimaan, dan/ atau pengantaran

barang termasuk pengumpulan, pemrosesan, jaminan keamanan kiriman, layanan purnal jual, dan besaran ganti rugi. Layanan paket ini dikenai biaya penyampaian paket sesuai dengan jenis, tingkat, jarak, dan fitur layanan serta berat dan *volume* paket. Ketentuan SOP Layanan Paket ini diatur dalam Pasal 5 ayat (1) dan ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013

Berdasarkan skema prosedur operasional pengiriman barang melalui Wahana menjelaskan pengiriman barang melalui tahapan-tahapan pemrosesan di setiap elemen yang ada di Wahana. Setiap tahapan dilakukan pembuatan ataupun penyerahan *manifest-manifest*, baik itu *manifest pick-up* maupun *manifest sortir*, surat muatan, dan surat jalan kurir yang bertujuan memberikan petunjuk bagi Wahana untuk mengetahui barang konsumen sudah melalui tahapan apa saja dan memberikan tanggung jawab kepada masing-masing elemen Wahana dalam menjalankan tugasnya.

Berkaitan dengan jaminan keamanan, proses *handling* barang menjadi catatan ketika barang berada di *sorting center*. Proses *handling* barang ini dilakukan oleh *checker* atau anak proses berdasarkan tujuan pengiriman barang sehingga sangat rentan terhadap kerusakan barang karena barang disortir berdasarkan tujuan pengiriman tanpa memperhatikan jaminan keamanan barang.

Pengantaran barang dilakukan dengan secermat mungkin agar barang dapat diterima dengan baik dengan adanya *update status real-time* yang dilakukan oleh kurir

demi meminimalisir adanya status palsu.

Besaran ganti rugi sudah tersosialisasi dengan baik melalui Wahana dengan adanya layanan komplain ganti kerugian beserta tata caranya melalui *website* resmi Wahana.

Berdasarkan pada SOP yang berlaku di Wahana, setiap pegawai dalam menjalankan pekerjaannya memiliki tanggung jawab masing-masing dan wajib melakukan penyerahan *manifest-manifest*, surat muatan, dan surat jalan kurir sebagai tanda bukti beralihnya tanggung jawab barang tersebut disetiap tahapan. SOP Wahana sangat rentan terhadap perbuatan yang dapat merugikan si pengirim atau konsumen dalam penyelenggaraan pengiriman barang. Tanggung jawab atas perbuatan merugikan ini diatur dalam Pasal 1365 sampai dengan Pasal 1367 KUHPerdata. Pelaksanaan SOP pengiriman barang yang dapat menimbulkan kerugian bagi pengirim mengakibatkan Wahana berkewajiban menanggung segala kerugian tersebut.

b. Standar Pelayanan

Standar pelayanan penyelenggara perposan diatur dalam Pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Pos dan Pasal 1 ayat (19) Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013. Standar pelayanan menjadi tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat untuk mencapai pelayanan prima. Standar pelayanan ini sangat memudahkan untuk

menilai kualitas layanan dari penyelenggara perposan dalam pengiriman barang.

Wahana merupakan perusahaan jasa ekspedisi yang menyelenggarakan kegiatan layanan pos komersial, mengacu pada Pasal 10 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 yaitu Menteri dalam menetapkan standar pelayanan untuk layanan pos komersial memperhatikan masukan dari pemangku kepentingan yang paling sedikit meliputi kepastian waktu layanan, kepastian biaya layanan, kejelasan prosedur layanan, produk layanan, kompetensi sumber daya manusia, keamanan dan kerahasiaan, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, dan jaminan pemberian ganti rugi paling tinggi 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman, kecuali kiriman yang diasuransikan.

Semua standar pelayanan Wahana sudah memenuhi aturan Pasal 10 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomo 15 Tahun 2013, hanya saja untuk keamanan barang masih dirasa sangat kurang dalam proses *handling* di *sorting center*. Pada proses *handling*, barang dipisahkan sesuai dengan tujuan pengiriman barang dan tidak terlalu memperhatikan keamanan barang, sehingga sangat rentan terhadap kerusakan barang.

c. Proses Pelaksanaan Tanggung Jawab

Proses pelaksanaan tanggung jawab dilakukan setelah konsumen melakukan prosedur pengajuan klaim. Konsumen yang mengalami kerugian berupa kehilangan barang ataupun kerusakan dapat mengajukan

klaim ganti kerugian dengan cara memenuhi persyaratan-persyaratan pengajuan klaim yang tertera di *website* resmi Wahana, seperti mengisi formulir dengan lengkap, melampirkan bukti transaksi jual beli, *fotocopy* KTP dan buku rekening si pengirim.

Komplain atas kekurangan isi barang yang diakibatkan kerusakan barang atau terindikasi barang dirusak dapat diterima dalam tenggang waktu 1 x 24 jam sejak barang diterima (menurut catatan waktu yang ada pada Wahana). Jangka waktu komplain atas kehilangan barang diterima apabila diajukan tidak melebihi 30 (tiga puluh) hari sejak barang diterima agen (dibuktikan dengan tanda terima lembar resi/TTK).

Pengajuan klaim ganti kerugian beserta persyaratannya dapat melalui *customer service* berdasarkan wilayah asal dan tujuan pengiriman barang atau dapat dikirim melalui email resmi Wahana, yaitu claimcs@wahana.com. Apabila persyaratan benar dan lengkap, Wahana akan melakukan verifikasi internal untuk mengetahui dan membuktikan kebenaran barang hilang/rusak. Apabila proses verifikasi internal telah selesai dan benar terdapat barang hilang/rusak diakibatkan oleh kelalaian Wahana, maka akan dilakukan proses pencairan klaim.

Pada proses pencairan klaim akan diketahui bentuk tanggung jawab Wahana dalam penyelenggaraan pengiriman barang. Bentuk tanggung jawab PT Wahana Prestasi Logistik merupakan upaya-upaya yang dilakukan perusahaan untuk mengembalikan konsumen

seperti keadaan semula, dimana konsumen mendapatkan penggantian atas kerugian yang dialaminya terhadap penggunaan jasa pengiriman barang yang digunakannya.

Wahana tidak memberikan ketentuan penggantian terhadap keterlambatan pengiriman barang dan tidak bertanggung jawab atas kerusakan barang. Ketentuan Wahana masih memberikan kesempatan kepada pengirim atau konsumen untuk melakukan komplain terhadap kerusakan barang yang diakibatkan adanya indikasi barang dirusak.

Ketentuan diatas berlaku bagi konsumen yang memberikan keterangan isi barang tersebut sesuai dengan resi pengiriman barang. Kerugian atas kehilangan kiriman barang konsumen akan diberikan penggantian oleh Wahana sesuai dengan harga/nilai barang yang sudah diinput melalui sistem.

Tanggung jawab atas kehilangan barang diatas tidak dapat dipisahkan dengan ketentuan ruang lingkup pembatasan tanggung jawab yang sudah ditentukan oleh Wahana berkaitan dengan keadaan diluar kontrol Wahana. Konsumen dapat memperoleh ganti kerugian atas kehilangan barang apabila mengikuti prosedur pengajuan klaim dengan tidak melebihi jangka waktu yang ditetapkan.

d. Bentuk Tanggung Jawab Berdasarkan Undang-Undang Pos

PT Wahana Prestasi Logistik merupakan perusahaan jasa pengiriman barang atau perusahaan

penyelenggara perposan. Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) dan ayat (2) Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, penyelenggara pos adalah suatu badan usaha yang menyelenggarakan layanan pos untuk kepentingan umum.

Penyelenggara pos memiliki kewajiban atau tanggung jawab sebagaimana tercantum dalam Pasal 30 dan 31 Undang-Undang Pos, yang pada pokoknya adalah wajib menjaga kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman serta kewajiban untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pos akibat kelalaian dan/atau kesalahan penyelenggara pos. Pasal 10 ayat (2) huruf (i) Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2013 menyatakan jaminan pemberian ganti rugi tersebut paling tinggi 10 (sepuluh) kali biaya kirim, kecuali kiriman yang diasuransikan.

Ketentuan diatas apabila dihubungkan dengan pelaksanaan tanggung jawab yang dilakukan oleh Wahana tidak sesuai terhadap keterlambatan pengiriman barang. Ketentuan internal Wahana tidak mengatur mengenai tanggung jawab atas keterlambatan pengiriman barang. Kekurangan isi barang yang diakibatkan kerusakan barang atau indikasi barang dirusak, Wahana masih memberikan kesempatan untuk melakukan komplain atau klaim. Ganti kerugiannya senilai kekurangan isi kiriman.

Klaim kehilangan barang diberikan penggantian senilai barang yang dikirimkan oleh si pengirim. Meskipun dalam pelaksanaan tanggung jawabnya Wahana tidak sesuai dengan apa yang diatur oleh Undang-Undang Pos, yaitu maksimal

sebesar 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman tetapi Wahana sudah melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan Pasal 28 dan Pasal 31 ayat (1) Undang-Undang Pos dan dengan memberikan ganti rugi atas kesalahan atau kelalaiannya. Pasal 31 ayat (3) Undang-Undang Pos pun menjelaskan mengenai ganti rugi tersebut diberikan sesuai kesepakatan antara pengguna layanan pos dengan penyelenggara pos.

Kegiatan pengiriman barang seringkali ditemui penyelenggara pos atau Wahana memberikan persyaratan pengiriman barang untuk membatasi tanggung jawabnya, seperti pengirim diharuskan memberikan informasi yang benar mengenai barang yang dikirimnya. Ketentuan ini dimaksudkan untuk menghindari adanya itikad tidak baik pengirim kepada penyelenggara pos. Keadaan ini akan menimbulkan akibat hukum penyelenggara pos tidak dapat dituntut apabila terbukti isi kiriman tidak sesuai dengan yang dinyatakan dalam dokumen pengiriman. Ketentuan ini diatur dalam Pasal 29 ayat (3) Undang-Undang Pos, yaitu:

Ruang lingkup pembatasan tanggung jawab Penyelenggara Pos tercantum di dalam Pasal 31 ayat (2) dan ayat (4) serta Pasal 35 Undang-Undang Pos yang pada pokoknya kehilangan atau kerusakan barang diakibatkan oleh kiriman yang dibuka, diperiksa dan atau disita oleh pejabat yang berwenang, adanya keadaan *force majeure*, sifat dan keadaan barang, dan kesalahan atau kelalaian pengguna jasa perposan.

Pengguna pos juga selalu dihimbau untuk tidak mengirimkan

barang-barang yang memang dilarang sebagaimana tercantum di dalam Pasal 32 Undang-Undang Pos untuk dikirim, apabila hal ini terjadi maka Undang-Undang Pos membebaskan penyelenggara pos dari tanggung jawabnya.

PT Wahana Prestasi Logistik merupakan perusahaan ekspedisi yang tergabung dalam keanggotaan Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres, Pos Indonesia (Asperindo) diharuskan untuk mematuhi beberapa kode etik Asperindo. Anggota Asperindo dalam penyelenggaraan pengiriman barang di Indonesia wajib tunduk pada peraturan Pemerintah, menghindarkan diri dari perbuatan tercela yang dapat merugikan Negara, Bangsa dan Organisasi maupun sesama anggota, serta mengutamakan pemberian pelayanan terbaik dengan motto: Cepat, Cermat, Selamat dan Bertanggung Jawab.

Anggota Asperindo berkewajiban untuk mematuhi ketentuan yang tertuang dalam Undang-Undang Pos dan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013. Penyelenggara pos yang merugikan pengguna layanan jasa perposan dapat dikenakan sanksi administratif berupa teguran tertulis, denda, dan pencabutan izin menurut Pasal 40 Undang-Undang Pos dan Pasal 37 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013

e. Bentuk Tanggung Jawab Berdasarkan Hukum Perjanjian

PT Wahana Prestasi Logistik bertindak sebagai ekspediter bagi si pengirim sebagaimana diatur dalam

Pasal 86-Pasal 90 KUHD. Menurut Pasal 86 KUHD, ekspediter ialah pengusaha yang bersedia mencari angkutan baik darat, laut dan udara yang baik untuk pengiriman barang, dan bertindak atas namanya sendiri.¹²

Kegiatan pengiriman barang ekspediter sangat bersinggungan dengan kegiatan angkutan. R. Soekardono mengemukakan bahwa angkutan pada pokoknya berisikan perpindahan tempat baik mengenai benda-benda maupun mengenai orang-orang, karena perpindahan itu mutlak perlu untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi.¹³

Kegiatan angkutan yang diusahakan ekspediter kepada si pengirim, menimbulkan kewajiban kepada ekspediter untuk mengindahkan segala sarana yang dapat diambilnya untuk menjamin pengiriman yang baik bagi si pengirim. Pelaksanaan pengiriman barang tidak selalu berjalan dengan baik sehingga pada 88 KUHD memberikan tanggung jawab kepada ekspediter untuk menanggung kerusakan atau kehilangan barang-barang sesudah pengirimannya yang disebabkan oleh kesalahan atau keteledorannya.

Terdapat dua macam perjanjian angkutan barang yang dilakukan ekspediter, yaitu perjanjian ekspedisi dan perjanjian angkutan. Perjanjian ekspedisi adalah perjanjian lisan atau tertulis yang mengatur hak dan kewajiban

¹² Soegijatna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 1995, hlm. 71.

¹³ R. Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia*, Jakarta: CV Rajawali, 1981, hlm. 5.

antara pihak pengirim dan pihak ekspediter. Kemudian perjanjian pengangkutan mengatur hak dan kewajiban antara ekspediter yang bertindak atas nama pengirim dan pengangkut.¹⁴

Sifat hukum perjanjian ekspedisi pada prinsipnya merupakan “pelayanan berkala” dan “pemberian kuasa”. Sifat pelayanan berkala dikarenakan hubungan kerja antara si pengirim dalam menggunakan jasa ekspediter atau pengangkut sewaktu-waktu diperlukan dan tidak terus menerus. Pelayanan berkala diatur dalam Pasal 1601 KUHPerdara, sedangkan mengenai ketentuan “pemberian kuasa” diatur dalam Pasal 1792 KUHPerdara. Pemberian kuasa dalam hal ini si pengirim memberikan kuasa atas pengangkutan barang kepada ekspediter.

Aspek hukum perjanjian terdapat hubungan hukum antara Wahana dan pengirim berdasarkan pada perjanjian yang tertuang dalam dokumen pengiriman barang atau resi pengiriman barang. Resi pengiriman di Wahana dikenal dengan nama TTK (Tanda Terima Kiriman) yang memuat beberapa informasi yang menjadikannya alat bukti perjanjian antara Wahana dan si pengirim. Isi TTK Wahana yang perlu digaris bawahi adalah pernyataan pengirim barang setelah menandatangani TTK tersebut dapat dikatakan telah menyetujui syarat dan ketentuan pengiriman yang berlaku yang ditetapkan di *website*

resmi milik wahana, yaitu www.wahana.com.

Apabila Wahana melakukan kesalahan atau lalai dalam penyelenggaraan pengiriman barang sehingga berdampak merugikan bagi si pengirim, maka pihak Wahana dapat dikatakan melakukan perbuatan wanprestasi. Berdasarkan segi aspek hukum perjanjian bahwa suatu pihak yang tidak menjalankan/memenuhi isi perjanjian dapat dikatakan melakukan perbuatan “Wanprestasi”. Istilah wanprestasi ini dalam hukum Inggris disebut dengan istilah “*default*”, atau “*non fulfillment*” ataupun “*breach of contract*”.¹⁵

Perbuatan Wanprestasi yang terjadi dalam pengiriman barang berupa barang mengalami keterlambatan sesuai dengan waktu yang diperjanjikan, barang kiriman mengalami kerusakan, dan terjadinya kehilangan barang kiriman. Perbuatan wanprestasi tersebut mengakibatkan pihak yang dirugikan dapat melakukan upaya-upaya untuk menuntut haknya menurut Pasal 1243, 1266, dan 1267 KUHPerdara, diantaranya:

Upaya yang dapat dilakukan si pengirim atau konsumen untuk mendapatkan hak-haknya dalam pengiriman barang yaitu dengan menuntut pembayaran ganti rugi kepada Wahana apabila terjadi keterlambatan barang, kerusakan, dan kehilangan barang. Bentuk tanggung jawab yang Wahana lakukan terbatas pada pemberian ganti kerugian atas kehilangan barang dan kerusakan barang.

¹⁴ Rio Peranata. 2016, “*Pelaksanaan Perjanjian Ekspedisi Melalui Angkutan Udara (Studi Pada PT Anugerah Semesta Persada)*”. *Premise Law Jurnal* Vol. 18: Hal. 1-20.

¹⁵ Munir Fuady, *Konsep Hukum Perdata*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014, hlm. 207.

Bentuk tanggung jawab atas keterlambatan pengiriman barang tidak diatur dalam ketentuan Wahana. Bentuk tanggung jawab atas kehilangan barang dilakukan dengan cara mengganti senilai barang yang dikirim. Sedangkan untuk kerusakan barang, Wahana akan melihat terlebih dahulu akibat dari kerusakan tersebut.

Upaya-upaya pemenuhan kewajiban Wahana terhadap si pengirim menegaskan bahwa perjanjian layaknya seperti undang-undang bagi mereka yang membuatnya sebagaimana dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerduta. Jadi setelah perjanjian itu disepakati bersama berlakulah asas *pacta sunt servanda* yang artinya bahwa “perjanjian itu mengikat”. Daya mengikat suatu perjanjian ini menuntut para pihak dalam perjanjian untuk beritikad baik untuk mematuhi substansi perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerduta.

Force majeure dalam hukum perjanjian adalah suatu keadaan dimana seseorang yang berkewajiban (debitur) terhalang untuk melaksanakan prestasinya karena keadaan atau peristiwa yang tidak terduga dan tidak dapat diantisipasi pada saat dibuatnya perjanjian yang menerbitkan kewajiban tersebut, dan keadaan atau peristiwa tersebut secara hukum tidak dapat dipertanggungjawabkan kepada debitur yang bersangkutan, sedangkan debitur tersebut tidak dalam keadaan beritikad buruk.¹⁶

Akibat *force majeure* adalah perjanjian menjadi gugur seolah

tidak pernah ada perjanjian (Pasal 1545 KUHPerduta).

Inti dari tanggung jawab berdasarkan hukum perjanjian ini dilaksanakan berdasarkan isi atau klausula-klausula yang tercantum dalam dokumen pengiriman barang atau TTK dan tanpa mengindahkan ketentuan-ketentuan baku mengenai pembatasan tanggung jawab pihak ekspediter.

f. Bentuk Tanggung Jawab Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen

PT Wahana Prestasi Logistik sebagai pelaku usaha jasa pengiriman barang sangat perlu memperhatikan hak-hak konsumen. Konsumen perlu dilindungi, karena konsumen dianggap memiliki suatu “kedudukan” yang tidak seimbang dengan para pelaku usaha. Ketidakseimbangan ini menyangkut bidang pendidikan dan posisi tawar yang dimiliki oleh konsumen. Konsumen seringkali tidak berdaya menghadapi posisi yang lebih kuat dari para pelaku usaha.¹⁷

Salah satu ketentuan dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan hak-hak si pengirim atau konsumen dalam penyelenggaraan pengiriman barang adalah hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

¹⁶Loc.Cit.

¹⁷ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2008, hlm. 9.

Wahana sebagai pelaku usaha jasa pengiriman barang memiliki tanggung jawab untuk memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian terhadap layanan jasa pengiriman yang tidak sebagaimana mestinya. Pengiriman barang seringkali terjadi hal-hal yang dapat merugikan konsumen, seperti keterlambatan pengiriman barang, kerusakan dan kehilangan barang.

Wahana dalam hal keterlambatan pengiriman barang tidak menetapkan ketentuan ganti kerugian. Kerusakan barang masih bisa diupayakan oleh konsumen dan penggantian dilakukan sebesar nilai barang yang rusak. Kehilangan barang dilakukan penggantian senilai barang kiriman yang hilang tersebut. Ketentuan Wahana dalam melaksanakan tanggung jawabnya dapat dinilai sudah cukup baik dan sesuai dengan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dimana pelaku usaha memiliki beberapa kewajiban yaitu beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, menjamin mutu barang berdasarkan ketentuan standar mutu yang berlaku, dan memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Namun untuk beberapa hal pelaku usaha dapat dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen. Menurut Pasal 27 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pembebasan atas ganti kerugian tersebut diakibatkan oleh kelalaian konsumen.

2. Penyelesaian Tanggung Jawab

Penyelesaian tanggung jawab Wahana terhadap konsumen dapat diselesaikan dengan baik di luar jalur Pengadilan. Penyelesaian tanggung jawab Wahana terhadap kerugian yang diderita konsumen, baik itu kerusakan dan kehilangan kiriman barang, berakhir setelah pencairan klaim dilakukan oleh pihak Wahana. Hal ini menunjukkan adanya itikad baik Wahana terhadap konsumen. Apabila konsumen merasa besaran nilai pencairan klaim tidak sesuai dengan nilai barang, maka dapat diselesaikan dengan cara musyawarah dan mengedepankan penyelesaian masalah secara kekeluargaan.

Adapun penyelesaian tanggung jawab atas keterlambatan pengiriman barang tidak diatur dalam ketentuan Wahana.

Konsumen dalam proses pengiriman barang yang sering mengalami kerugian, dituntut untuk lebih kritis dalam menghadapi pelaku usaha yang merugikan dirinya agar hak-hak konsumen diterima sebagaimana mestinya. Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen dapat melakukan upaya hukum yaitu dapat menggugat pelaku usaha melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen dengan tidak mengindahkan penyelesaian sengketa secara damai.

IV. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh PT Wahana Prestasi Logistik merupakan upaya-upaya perusahaan untuk memenuhi segala kewajibannya sebagai pelaku usaha dalam menjamin ganti kerugian konsumen dalam penyelenggaraan pengiriman barang. Ketentuan mengenai ganti kerugian konsumen pada dasarnya mengacu pada petunjuk pelaksanaan ganti rugi milik PT Wahana Prestasi Logistik. Bentuk tanggung jawab terhadap ganti kerugian konsumen dapat dibagi menjadi tiga yaitu ganti kerugian untuk keterlambatan, kerusakan dan kehilangan barang. PT Wahana Prestasi Logistik pada dasarnya tidak bertanggung jawab atas kerusakan pengiriman barang, tetapi masih dimungkinkan ganti kerugian atas kerusakan pengiriman barang apabila dengan nyata kerugian tersebut diakibatkan oleh kelalaian ekspediter dan konsumen sudah memenuhi syarat-syarat pengiriman barang dengan benar. Ganti kerugian konsumen atas kehilangan barang dilakukan dengan cara mengganti kerugian tersebut sesuai dengan nilai barang. Secara yuridisi, PT Wahana Prestasi

Logistik sudah memenuhi hak-hak konsumen dan sudah melakukan kewajibannya sebagai pelaku usaha dengan baik menurut Hukum Perjanjian, Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Penyelesaian tanggung jawab PT Wahana Logistik terhadap pengirim barang atau konsumen yang mengalami kerugian pada pokoknya diusahakan diproses secepat mungkin dilakukan pencairan klaim ganti rugi setelah pengirim barang dengan lengkap menyerahkan dokumen-dokumen yang dipersyaratkan untuk pengajuan klaim ganti rugi. Penyelesaian tanggung jawab tersebut telah selesai pada saat PT Wahana Prestasi Logistik sudah melakukan pencairan klaim ganti rugi kepada pengirim barang. Besaran ganti rugi yang masih dirasa kurang memuaskan pengirim barang, PT Wahana Prestasi Logistik mengusahakan penyelesaian sengketa secara damai diluar pengadilan.

Saran:

1. PT Wahana Prestasi Logistik hendaknya dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan pelayanannya sehingga tidak

terjadi klaim secara terus-menerus.

2. Pengirim barang atau konsumen sebaiknya lebih *aware* sebelum melakukan pengiriman barang dan dianjurkan untuk lebih banyak membaca mengenai syarat dan ketentuan pengiriman barang yang sudah ditetapkan oleh PT Wahana Prestasi Logistik. Hal ini dimaksudkan agar dapat meminimalisir kerugian pengirim barang atau konsumen yang timbul dari penyelenggaraan pengiriman barang.

V. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Adi, Rianto. 2004. *Metode Penelitian Sosial dan Hukum*, Granit: Jakarta.
- Bruggink, JJ. 1996. *Refleksi Tentang Hukum*, Cipta Aditya: Bandung.
- Fuady, Munir. 2014. *Konsep Hukum Perdata*, PT Raja Grafindo: Jakarta.
- Martono dan Ahmad Sudiro. 2010. *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI Nomor 1 Tahun 2009*, Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Marwan, M dan Jimmy .P. 2009. *Kamus Hukum*, Reality Publisher: Surabaya.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. 2004. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.

- Soekanto, Soerjono. 1991. *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press: Jakarta.
- Soekardono, R. 1981. *Hukum Dagang Indonesia*. CV Rajawali: Jakarta.
- Soemitro, Ronny Hanitijo. *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Subekti, R. 2014. *Aneka Perjanjian*. PT Citra Aditya Bakti: Bandung.
- Sutedi, Adrian. 2008. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia: Bogor.
- Tjakranegara, Soegijatna. 1995. *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, PT Rineka Cipta: Jakarta.
- Waluyo, Bambang. 1991. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika: Jakarta.

B. Jurnal

- Peranata, Rio. 2016. *Pelaksanaan Perjanjian Ekspedisi Melalui Angkutan Udara (Studi pada PT Anugerah Semesta Persada)*. *Premise Law Jurnal* Vol. 18: Hal. 1-20.

C. Skripsi

- Baskoro Indra Gunawan dan Christian Mexura. 2014. *Perencanaan Strategi dan Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Penjualan dan Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan Pada PT. Wahana Prestasi Logistik dengan Metode Enterprise Architecture [skripsi]*. Jakarta (ID): Binus University.



D. Perundang Undangan

Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata).

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD).

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos

Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM: 77 Tahun 2011

Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

E. Internet

<https://wahana.com/Syarat-dan-Ketentuan>, diakses pada tanggal 12 September 2018

<https://wahana.com/index.php/tentang-kami/>, diakses pada tanggal 11 September 2018

<http://asperindo.org/about/>, diakses pada 9 Maret 2018