

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGIRIM
ATAS KERUSAKAN BARANG DALAM
PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG
(Studi Kasus PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden
Kota Bekasi)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Program Strata 1 (S.1)



Disusun oleh :

KHAIRINA ALFIANI

NIM : 1902056079

**PRODI ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) WALISONGO
SEMARANG
2023**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Prof Dr. H. Hamba Kampus III Ngaliyan, Telp./Fax. (024) 7601291/7624091 Semarang 50185

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (Empat) Eks.
Hal : Naskah Skripsi

An. Sdri. Khairina Alfiani

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum
UIN Walisongo Semarang
Di Semarang
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah saya melakukan penelitian dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirim naskah skripsi Saudari:

Nama : Khairina Alfiani
NIM : 1902056079
Prodi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Kerusakan
Barang dalam Transaksi Pengiriman Barang (Studi Kasus PT.
Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi)

Dengan ini saya mohon sekiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Demikian, harap menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 6 April 2023
Pembimbing I

Dr. Afif Noor S. Ag., SH., M. Hum.
NIP. 197606152005011005



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Alamat: Jl. Prof. Dr. Idruska Kampus III Ngaliyan Telp./Fax. (024) 7601291/7624691 Semarang 50185

PENGESAHAN

Skripsi Saudara : Khairina Alfiani
NIM : 1902056079
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Pengirim Atas Kerusakan Barang
Dalam Perjanjian Pengiriman Barang (Studi Kasus PT. Tri Adi
Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi)

Telah dimunaqasahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Walisongo Semarang dan telah dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude, pada tanggal 20 Juni 2023 dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) tahun akademik 2022/2023.

Semarang, 10 Juli 2023

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang

M. Khoirur Rofiq, M.S.I.
NIP. 198510022019031006

Afif Noor, S.Ag., S.II., M.Hum
NIP. 197606152005011005

Penguji I

Dr. Ja'far Bachani, S.Ag., M.H.
NIP. 197308212000031002



Penguji II

Fenny Bintarawati, M.H.
NIP. 198907262019032011

Pembimbing I

Afif Noor, S.Ag., S.II., M.Hum
NIP. 197606152005011005

MOTTO

”Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.”

(QS. Al-Anfal Ayat 27)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamiin, puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan penuh rasa syukur dan terimakasih, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT pencipta seluruh alam semesta dan seisinya yang telah senantiasa melimpahkan nikmat sehat dan nikmat rezeki kepada penulis.
2. Kedua orang tuaku yang hebat dan yang ku sayangi, Ayah Rasikun dan Mama Suyanti yang telah membesarkan, mendidik, mendoakan, serta tak hentinya memberikan kekuatan serta dukungannya dengan penuh kasih dan kesabaran. Terima kasih atas semua pengorbanan kalian hingga membuatku sampai ketitik ini.
3. Kakakku Nita Meliana, Bayu Atmaja yang selalu mendukung dan memberikan masukan serta saran kepada penulis dalam mensukseskan skripsi penulis.
4. Adikku Salman Fathurrozi Jayadipa dan keponakanku Nawasena Adhipramana Atmaja beserta keluarga besar penulis yang telah memberikan semangat kepada penulis.
5. Civitas akademika Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan pelayanan sepenuh hati selama menjalani proses perkuliahan.
6. Bapak Ahmad Fahrizal selaku Ketua Cabang PT. Anteraja yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian dan telah banyak membantu dalam rangka penyusunan Skripsi ini.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerusakan Barang dalam Transaksi Pengiriman Barang (Studi Kasus PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi)**” ini tidak berisi materi yang telah ditulis orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satu pun pikiran-pikiran orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 6 April 2023

Deklarator



Khairina Alfiani

NIM 1902056079

ABSTRAK

Perkembangan teknologi saat ini, banyak sekali bermunculan perusahaan jasa pengiriman barang yang menggunakan kemajuan teknologi sebagai sistem dasarnya. Perusahaan tersebut bergerak dalam bidang pengiriman barang yang sudah mencakup keseluruhan wilayah Indonesia. Tentunya dengan adanya hal tersebut sangat mempermudah bagi masyarakat untuk melakukan pengiriman barang dengan jarak yang jauh.

Berkaitan dengan hal tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mengkaji bagaimana penyelesaian yang dilakukan oleh PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi apabila ada pengirim yang mengalami kerugian yang berupa kerusakan barang akibat dari kelalaian jasa pengiriman barang dan bagaimana perlindungan hukum terhadap pengirim yang mengalami kerugian berupa kerusakan barang akibat dari kelalaian jasa pengiriman barang

Penelitian skripsi ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif, melalui pendekatan sosiologis hukum dengan metode pengumpulan data yang berupa wawancara. Teknis yang digunakan yaitu analisis kualitatif, kemudian disajikan secara deskriptif dengan menjelaskan serta menguraikan data yang diperoleh dan menghubungkan satu sama lain untuk mendapatkan kesimpulan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada jasa pengiriman barang PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi menunjukkan bahwa belum adanya kesesuaian dengan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) khususnya pada Pasal 1246 yaitu mengenai biaya ganti rugi dan bunga yang boleh dituntut terdiri atas kerugian yang diderita.

Kata kunci: Pengiriman, Kerusakan, Barang

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Alhamdulillah segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT penguasa semesta alam atas limpahan rahmat, taufiq, nikmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Pengirim Atas Kerusakan Barang Dalam Perjanjian Pengiriman Barang (Studi Kasus PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi). Tidak lupa shalawat serta salam kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad saw yang mana telah menghantarkan umatnya dari zaman jahiliah ke jaman yang penuh ilmu pengetahuan.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini, tidak akan berhasil tanpa dukungan, bimbingan dan bantuan dari semua pihak yang berada disekeliling penulis, sehingga skripsi ini dapat diterima sebagai pra syarat dalam menempuh studi Ilmu Hukum di Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, untuk itu ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis tujukan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Imam Taufiq, M.Ag selaku Rektor UIN Walisongo Semarang yang telah menjadi pimpinan kampus dan bertanggung jawab atas status kemahasiswaan penulis.
2. Bapak Dr. H. Mohamad Arja Imroni, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisongo yang telah menyediakan. Memfasilitasi dan menyelenggarakan kegiatan akademik secara memadai.

3. Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisongo Semarang.
4. Ibu Brillyana Ernawati, SH, M. Hum selaku Ketua Jurusan Ilmu Hukum dan Ibu Dr. Novita Dewi Masyithoh, S.H, M.H selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Hukum.
5. Bapak Afif Noor, S.Ag., S.H., M.Hum. selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan dan pencerahan juga pengarahan sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Bapak Nazar Nurdin, S.H.I., M.S.I. selaku dosen wali yang senantiasa memberikan bimbingan dan pengarahan selama berkuliah di UIN Walisongo Semarang
7. Segenap Bapak/Ibu Dosen UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan berbagai disiplin ilmu pengetahuan dan pengalaman serta telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
8. Roommate penulis Inez Candra Fadhilah, yang telah menjadi saksi hidup penulis selama menempuh pendidikan di UIN Walisongo Semarang.
9. Sahabat penulis Miftah Nur Rohmah, Visca Aliya Ivana, Adinda Agis Fitria Cahyani, Fagirls, Syui Geng.
10. Sahabat penulis Rifka Aryuni yang selalu memberikan support kepada penulis.
11. Keluarga Besar Mahasiswa Jabodetabek, khususnya Kelompok 5 yang telah menjadi teman satu perantauan di Semarang.
12. Seluruh teman penulis yang senantiasa menemani dari mulai masuk bangku perkuliahan hingga tugas akhir dan seluruh teman seperjuangan prodi Ilmu Hukum angkatan 2019.

13. Seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat ditulis satu persatu. Semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna disebabkan keterbatasan penulis, karenanya penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang menunjang bagi penyempurnaan penulisan skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat baik secara umum ataupun secara khusus bagi perkembangan di bidang Ilmu Hukum.

Semarang, 6 April 2023

(Khairina Alfiani)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
DEKLARASI.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH	11
C. TUJUAN PENELITIAN	11
D. MANFAAT PENELITIAN	11
E. TINJAUAN PUSTAKA.....	12
F. METODE PENELITIAN.....	15
1.Jenis Penelitian	16
2.Pendekatan Penelitian	16
3.Lokasi Penelitian.....	17
4.Sumber Data	17
5.Metode Pengumpulan Data.....	19
6.Teknik Analisis Data	20

G. SISTEMATIKA PENULISAN	21
BAB II PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN KLAUSULA BAKU PADA PERJANJIAN ANTARA PELAKU USAHA DAN PENGGUNAA JASA.....	25
A. Perlindungan Hukum.....	25
1.Pengertian Perlindungan Hukum	25
2.Konsumen dan Pelaku Usaha	27
B. Perjanjian.....	30
1.Pengertian Perjanjian	30
2.Syarat Sah Perjanjian	32
3.Asas-Asas Perjanjian.....	35
4.Akibat Hukum Perjanjian	37
5.Lahirnya Perjanjian	38
6.Berakhirnya Perjanjian	40
7.Ganti Rugi.....	41
C. Perjanjian Baku.....	42
1.Pengertian Perjanjian Baku.....	42
2.Ciri-ciri Perjanjian Baku	45
3.Jenis-jenis Perjanjian Baku	46
4.Persyaratan Perjanjian Baku	47
BAB III PROFIL DAN DATA PENGIRIMAN BARANG PADA PT. TRI ADI BERSAMA (ANTERAJA) CABANG JATIRADEN KOTA BEKASI	48

A. Profil Perusahaan Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi.....	48
1. Logo Anteraja	48
2. Gambaran Umum PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi.....	48
3. Sejarah Berdirinya PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi	50
4. Visi dan Misi PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi	51
5. Struktur Organisasi PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi.....	52
B. Pengiriman Barang Pada PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi	53
C. Pelaksanaan Perjanjian yang dilakukan pada PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi	64

BAB IV ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGIRIM YANG MENGALAMI KERUSAKAN BARANG DALAM PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG PADA PT. TRI ADI BERSAMA CABANG JATIRADEN KOTA BEKASI.....

A. Penyelesaian kerusakan barang yang dialami oleh pengirim dalam perjanjian pengiriman barang pada PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi.....	71
---	-----------

B. Analisis perlindungan hukum terhadap pengirim yang mengalami kerusakan barang dalam perjanjian pengiriman barang pada PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi	82
BAB V	93
PENUTUP	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran.....	94
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	110

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perkembangan kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak dalam memudahkan pekerjaan manusia di era yang serba praktis ini. Salah satunya dengan munculnya perusahaan yang menawarkan layanan jasa pengiriman barang baik ke dalam maupun luar daerah.¹ Kegiatan pengiriman barang sangat penting di era modern saat ini dalam memperlancar arus perdagangan. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari jasa pengiriman barang ialah dapat mengirim dalam jumlah yang dibutuhkan, barang yang dikirim lebih cepat sampai ke tempat tujuan dan lebih efisien bagi siapa saja yang membutuhkan.

Perusahaan pengangkutan barang atau pengiriman barang adalah sebuah perusahaan atau badan usaha yang bergerak dibidang pelayanan pengiriman barang yang mana karena adanya suatu kebutuhan untuk mengirimkan barang dari satu tempat ke tempat lain. Sedangkan jasa pengiriman barang adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang untuk mendistribusikan barang kepada pengirim barang. Kegiatan ini bertujuan untuk memindah tangan kepemilikan suatu barang, dalam kegiatan ini juga

¹ Turisno Bambang Eko, Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khasna, 2018, "*Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*", Jurnal Law Reform, 14(2), 152

dapat menciptakan arus saluran pemasaran atau arus saluran pengiriman.

Usaha bidang jasa pengiriman barang merupakan salah satu bidang usaha yang memegang peranan penting sistem perekonomian, karena bidang jasa bertujuan untuk melayani kebutuhan dan keinginan seluruh masyarakat yang memerlukannya. Pertumbuhan sektor jasa yang semakin pesat menuntut perusahaan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Setiap pelaku bisnis membutuhkan relasi dalam menyalurkan barangnya yakni perusahaan yang bergelut dalam bidang jasa pengangkutan barang, tanpa adanya jasa pengangkutan barang atau pengiriman barang ini tidak mungkin perkembangan perdagangan dapat terus berkembang. Secara umum pengiriman barang adalah segala upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman barang, baik antar kota, pulau, maupun negara.

Kegiatan pengiriman barang sangat berhubungan dengan distribusi karena menyampaikan barang atau jasa dari distributor kepada pengirim barang guna memenuhi kebutuhan manusia. Untuk memenuhi kebutuhan pengiriman barang saat ini banyak pengiriman barang yang terus berkembang dan bersaing untuk merebut pasar. Salah satu diantaranya yaitu PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) yang merupakan anak perusahaan dari PT Adi Sarana Armada Tbk (ASSA) yaitu suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang berbasis teknologi yang memiliki cakupan wilayah yang cukup luas

di Indonesia, PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) didirikan pada tanggal 27 Maret 2019.

Pengiriman barang antara pengguna jasa dan pihak perusahaan jasa pengiriman barang akan melahirkan suatu perjanjian. Perjanjian menurut Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), yang dimaksud dengan perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang atau lebih.² Dalam pengiriman barang yang dilakukan oleh pelaku usaha dan pengirim barang terdapat perjanjian yang disebut juga dengan perjanjian pengangkutan, dimana terdapat dua pihak yang saling terkait yaitu pihak pengangkut dan pihak pengirim barang atau pihak yang membayar ongkos kirim. Perjanjian itu merupakan suatu keadaan dimana seseorang membuat janji dengan orang lain yang berakibat adanya ikatan hukum antara seseorang yang membuat perjanjian tersebut, ikatan hukum tersebut dikatakan sebagai perikatan.³

Proses pengiriman barang, terdapat klausul baku atau perjanjian baku yang tercantum dalam tanda bukti pengiriman barang. Adanya klausul baku tersebut merupakan bentuk perjanjian antara penyedia jasa pengiriman barang dengan pengguna jasa pengiriman barang, dengan kata lain pengguna jasa pengiriman barang setuju dengan klausul yang ada. Proses pengiriman barang terkadang terdapat kendala yang diakibatkan oleh berbagai

² Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1313

³ Niru Anita Sinaga, "Peranan Asas-Asas Hukum Perjanjian dalam Mewujudkan Tujuan Perjanjian," *Binamulia Hukum*, 7.2 (2018), 107.

masalah teknis dalam proses pengiriman barang, hal itu dapat merugikan pengguna jasa pengiriman, karena sudah banyak kasus terjadi yang merugikan pengirim barang seperti kasus kerusakan barang, keterlambatan pengiriman, atau bahkan sampai ada barang yang hilang. Salah satu contohnya di Kota Bekasi tepatnya kecamatan Jatiraden banyak sekali orang yang menggunakan jasa pengiriman barang yaitu PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) untuk melakukan pengiriman barang baik *drop off* maupun melalui *online*.

Masyarakat pada dasarnya harus menyetujui dengan perjanjian yang dibuat oleh jasa pengiriman barang, seperti pada saat akan mengirimkan barang, pengirim barang akan dikenakan biaya ongkos kirim yang harganya tergantung berat, besar atau kecilnya barang tersebut dan alamat yang dituju. Karena semakin besar dan semakin jauh maka ongkos kirimnya pun akan semakin mahal. Setelah pengguna jasa pengiriman barang telah membayarkan ongkos kirimnya, maka pengguna jasa pengiriman barang akan mendapatkan resi dan bukti pengiriman barang, hal itulah yang menjadikan terjadinya perikatan antara pengguna jasa dengan penyedia jasa.

Sebuah perjanjian dapat terwujud apabila telah memenuhi persyaratan yang terdapat dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pada pasal ini menjelaskan bahwa yang menentukan sahnya suatu perjanjian antara lain: sepakat, kecakapan, suatu hal tertentu, dan sebab yang halal.⁴ Apabila telah memenuhi

⁴ Retna Gumanti, 2012, “*Syarat Sahnya Perjanjian*”, Jurnal Pelangi Ilmu, h. 4

syarat sah sebuah perjanjian maka pelaku usaha pengiriman barang akan memberikan formulir yang ditandatangani oleh pengguna jasa pengiriman barang atau tanda bukti, serta akan mendapat tanda terima yang sah sebagai salah satu bukti perjanjian tersebut.

Formulir yang berisi tanda tangan pengguna jasa pengirim barang itu hanya bisa didapatkan saat dilakukannya dengan cara langsung atau bertemu dengan pihak pengirim barang (*drop off*). Namun jika dilakukan secara *online* seperti pengguna jasa yang membeli barang via *e-commerce*, maka pengguna jasa pengirim barang tersebut akan terikat perjanjian dengan penyedia jasa pengirim barang saat pengguna jasa memilih dan menyetujui apa yang tertera pada platform *e-commerce* tersebut. Setelah itu pada saat pengguna jasa telah membayarkan sesuai dengan jumlah yang tertera maka pengguna jasa akan mendapatkan nomor resi barang yang akan diantar oleh penyedia jasa pengirim barang. Proses perjanjian akan selesai saat semua proses sudah dilakukan yaitu proses pembayaran, dan penyerahan barang sudah diterima oleh pengguna jasa.

Pada dasarnya pengguna jasa pengirim barang dapat memilih penyedia jasa yang lain, akan tetapi saat pengguna jasa telah menentukan mana penyedia jasa yang akan digunakan untuk mengirim barang, secara tidak langsung pengguna jasa dengan penyedia jasa telah melakukan perikatan dan pengguna jasa harus menyetujui syarat-syarat atau klausul-klausul baik mengenai syarat, ketentuan, dan risiko dari pengiriman barang tersebut. Karena perjanjian disini merupakan perjanjian yang dibuat

oleh satu pihak dimana pihak yang lainnya mengikatkan diri pada perjanjian tersebut.

Pelaku usaha memiliki kewajiban yaitu harus memberikan informasi yang jelas, jujur dan benar mengenai kondisi dan jaminan atas barang yang dikirim, karena itu merupakan hak dari konsumen selaku pengguna jasa pengiriman barang.⁵ Apabila pelaku usaha tidak memberikan informasi yang jelas, jujur dan benar maka itu semua akan merugikan pengguna jasa. Tanggung jawab dari pelaku usaha diantaranya yaitu, menjamin barang milik pengirim barang dikirimkan sesuai dengan tujuannya secara tepat waktu tanpa ada kerusakan ataupun kehilangan. Apabila pelaku usaha selaku penyedia jasa pengiriman barang tidak memenuhi prestasinya, maka dapat dikatakan pihak pelaku usaha melakukan wanprestasi dan telah melanggar kewajibannya sebagai pelaku usaha, karena sudah selayaknya masyarakat berhak terlindungi dari tiap-tiap hasil produk barang maupun jasa.

Pengguna jasa pengiriman barang mempunyai hak-hak yang harus didapatkan, yaitu diantaranya mengenai terjaminnya barang milik pengirim barang. Saat barang milik pengirim barang mengalami keterlambatan, kerusakan, ataupun kehilangan maka hal itu akan membuat kerugian bagi pengirim barang dan itu akan sangat mengganggu kenyamanan, keamanan, dan keselamatan pengirim barang.

⁵ Muhammad Ikhsan Rizky Zulkarnain, "Perlindungan Konsumen atas Hak Informasi Terhadap Buku yang Dijual Oleh Pelaku Usaha Online," *Jurnal Imiah Mahasiswa*, 3.2 (2019), 222.

Kondisi yang dialami oleh pengirim barang tersebut membolehkan pengirim barang untuk melaporkan kerugian yang dialaminya, karena pengirim barang memiliki hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas kerugian yang dialami oleh pengirim barang. Pengirim barang juga berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha.

Menurut Philipus M. Hadjon bahwa sarana perlindungan hukum adalah perlindungan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan umum dari kumpulan peraturan atau kaidah yang dapat melindungi suatu hal lainnya. Terdapat dua macam perlindungan hukum menurut Philipus M. Hadjon yaitu:⁶

- a. Sarana Perlindungan Hukum Preventif
- b. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Jasa pengiriman barang juga berperan dalam pertumbuhan perdagangan dalam negeri. Ada beberapa perusahaan penyedia jasa pengiriman barang seperti TIKI, JNE, Pos Indonesia dan PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) yang terus bersaing untuk mendapatkan pelanggan. Hal ini PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) telah terbukti dapat bersaing karena adanya jumlah *customer* yang menggunakan jasa PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) terus meningkat, sehingga PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) telah

⁶ Lutfitasari Ratna, Sayyid Muhammad Zein Alydrus, Suhadi, 2020, “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PT. PLN (Persero) Balikpapan Terkait Adanya Pemadaman Listrik*”, Jurnal Lex Suprena, 2(10), h. 365

membantu proses pendistribusian produk dan meningkatkan daya saing dalam pemasaran. Strategi pemasaran setiap perusahaan berbeda-beda, hal ini merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan sehingga membuat pelanggan untuk terus menggunakan jasa pengiriman tersebut.

PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) cabang Jatiraden Kota Bekasi dalam sehari dapat mencapai 2000 barang atau lebih yang harus diantarkan kepada para pelanggan. Banyaknya barang yang dikirim oleh PT Tri Adi Bersama menimbulkan beberapa permasalahan yang mana pengiriman tidak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Dalam proses pengiriman barang sering terjadi kerusakan dalam pengiriman barang milik pengguna jasa, itu semua dapat terjadi karena disebabkan oleh beberapa factor yang berasal dari pihak PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi, diantaranya yaitu kelalaian yang dilakukan oleh PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi yang kurang berhati-hati dalam proses pengiriman barang. Faktor yang lain seperti adanya bencana alam (gempa bumi, gunung meletus, banjir, tsunami dll), kurangnya kehati-hatian dari pihak PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) dalam pengiriman barang, kecelakaan pada saat petugas mengirimkan barang, dan masih banyak alasan lain yang menyebabkan barang menjadi rusak dalam pengantaran.

Masalah yang sering terjadi pada PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi adalah kerusakan barang yang membuat pengguna jasa pengirim barang merasa kecewa dan merasa dirugikan. Tak hanya

itu saat pengguna jasa menanyakan kepada pihak PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) mengenai barang miliknya, ada beberapa kasus mengenai kerusakan barang, yang dimana pihak Tri Adi Bersama (Anteraja) tidak ada jawaban mengenai informasi atas kerusakan yang terjadi.

Keluhan dari salah satu pengguna jasa pengirim barang pihak PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) yang mengalami kerusakan yaitu saat pengirim tersebut memesan barang yang merupakan benda cair yaitu parfume melalui e-commerce yang mana barang tersebut mengalami kerusakan yang mengakibatkan barang tersebut pecah dan tumpah, sehingga barang milik pengirim barang tersebut tidak dapat digunakan sebagai mana fungsinya. Pengirim sudah mengkonfirmasi kepada pelaku usaha, namun tidak ada jawaban atas complain yang dilakukan oleh pengirim.

Keluhan selanjutnya yaitu saat pengirim memesan barang yang berupa alat parabol yang mana barang tersebut mengalami kerusakan yaitu pecah dan penyok, saat melakukan complain kepada pihak PT. Tri Adi Bersama (Anteraja), pelaku usaha mengatakan akan mengganti barang yang mengalami kerusakan tersebut, namun sampai waktu yang cukup lama tidak ada penggantian rugi dari pihak pelaku usaha.

Kasus yang lainnya yaitu ada pengirim barang yang memesan smartphone melalui e-commerce, yang mana smartphone tersebut mengalami kerusakan akibat saat penurunan paket, kurir kurang berhati-hati dalam menurunkannya. Namun hal tersebut ditindaklanjuti oleh pelaku usaha yang mana paket tersebut diganti oleh pelaku

usaha walaupun tidak diganti penuh, namun pelaku usaha masih ada itikad baik untuk mengganti kerugian yang dialami oleh pengguna jasa pengirim barang.

Cukup banyak pengaduan mengenai kerusakan barang atau dokumen yang menyebabkan kerugian pengguna jasa pengiriman barang, mengenai permasalahan itu pihak PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) kerap kali tidak menanggapi keluhan pengguna jasa. Masih banyak pengguna jasa pengirim barang yang kurang mengerti akan adanya hak pengirim barang, maka jika pengguna jasa mengalami kerugian dan sudah mencoba untuk konfirmasi kepada pihak penyedia jasa pengirim barang namun tidak ada tanggapan, para pengguna jasa hanya bisa pasrah dengan keadaan dan sesekali masalah seperti ini akan berakhir dengan mediasi antar kedua belah pihak.

Dari hal-hal diatas mendorong penulis untuk meneliti bagaimana perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pengirim barang di perusahaan pengiriman barang pada PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi. Hal ini bertujuan untuk menambah pengetahuan bagi para pengguna jasa pengirim barang saat mengalami kerugian yang disebabkan oleh penyedia jasa, agar para pengirim barang mendapatkan haknya sebagaimana mestinya. Berdasarkan keadaan di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan Judul "Perlindungan Hukum Terhadap Pengirim Atas Kerusakan Barang Dalam Perjanjian Pengiriman Barang (Studi Kasus PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi)"

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana penyelesaian kerusakan barang yang dialami oleh pengirim dalam perjanjian pengiriman barang pada PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi?
2. Bagaimana analisis perlindungan hukum terhadap pengirim yang mengalami kerusakan barang dalam perjanjian pengiriman barang oleh PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana penyelesaian kerusakan barang yang dialami oleh pengirim dalam perjanjian pengiriman barang pada PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi
2. Untuk mengetahui bagaimana analisis perlindungan hukum terhadap pengirim yang mengalami kerusakan barang dalam perjanjian pengiriman barang oleh PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi

D. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian yang penulis lakukan ini memiliki beberapa manfaat, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam pengetahuan ilmu khususnya dalam bidang hukum, serta memperdalam pengetahuan yang berfokus pada perlindungan konsumen pengguna jasa pengiriman barang PT. Tri Adi Bersama (Anteraja), yang dilihat dari sudut pandang hukum perdata dan hukum perjanjian.

2. Manfaat Praktis
 - a. Sebagai upaya pengembangan kemampuan dan pengetahuan hukum bagi masyarakat, khususnya mengenai hukum perlindungan konsumen, sebagai bahan informasi bagi pihak yang memerlukan khususnya bagi mahasiswa sebagai sumber informasi, dan untuk membuktikan bagaimana implementasi di lapangan berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
 - b. Dari hasil, penelitian ini, diharapkan dapat terpenuhinya hak dan kewajiban bagi pelaku usaha dan pengirim barang, khususnya bagi pengirim barang yang mengalami kerugian yang diakibatkan oleh jasa pengiriman barang.

E. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka adalah penelaahan terhadap hasil dari penelitian yang sebelumnya telah diteliti terdahulu yang mempunyai persamaan topik dan dapat berguna untuk terhindar dari sebuah plagiasi. Adapun beberapa contoh dari penelitian terdahulu yang membahas perlindungan hukum bagi pengirim saat melakukan pengiriman barang adalah :

Tantri Lestari, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisongo Semarang Tahun 2018 skripsi dengan judul “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Akad Pengiriman Barang Dan Resikonya Di Perusahaan Jasa Pengirim Barang Tiki Cabang Pecangaan*”.⁷ Persamaan dalam penelitian yang dilakukan oleh Tantri Lestari dengan penelitian yang saya lakukan adalah meneliti tentang pengiriman barang namun ada perbedaannya yaitu dalam rumusan masalah nya yaitu Tantri Lestari meneliti bagaimana pelaksanaan akad pada pengiriman barang sedangkan penelitian ini meneliti bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerusakan barang.

Muhammad Zikrie Somad, Fakultas Hukum UNILA Tahun 2019 yang berjudul “*Analisis Pertanggungjawaban Jasa Pengiriman PT. Indah Cargo Logistic Terhadap Kerugian Yang Dialami Pengirim*”.⁸ Terdapat persamaan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Zikrie Somad dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu meneliti bagaimana upaya yang ditempuh oleh pengirim jasa yang telah merugikan konsumen atas kehilangan atau kerusakan barang yang dilakukan oleh penyedia jasa. Sedangkan perbedaan dalam penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Zikrie Somad dengan

⁷ Tantri Lestari, “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Akad Pengiriman Barang dan Resikonya di Perusahaan Jasa Pengiriman Barang TIKI Cabang Pecangaan*” *Skripsi* Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisongo (Semarang, 2018)

⁸ Muhammad Zikrie Somad, “*Analisis Pertanggungjawaban Jasa Pengiriman PT. Indah Cargo Logistic Terhadap Kerugian Yang Dialami Pengirim*” *Skripsi* Fakultas Hukum UNILA (Bandar Lampung, 2019)

penelitian yang peneliti lakukan adalah daerah penelitiannya, Muhammad Zikrie Somad melakukan penelitiannya di Kota Bandar Lampung, sedangkan penelitian saya di Kota Bekasi dengan perusahaan yang berbeda juga.

Dio Dharmawan, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Tahun 2020 yang berjudul “*Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Bedahan Sawangan Kota Depok)*”.⁹ Terdapat persamaan dalam penelitian Dio Dharmawan dengan penelitian saya yaitu meneliti tentang perlindungan konsumen yang mengalami kerugian akibat jasa pengiriman barang. Perbedaannya yaitu terletak pada rumusan masalah yang akan dibahas dan perusahaan yang diteliti, serta lokasi penelitian, karena pasti setiap perusahaan memiliki kebijakan masing-masing dalam menangani masalah kasus tersebut.

Irvandi, Universitas Tanjungpura Tahun 2016 yang berjudul “Tanggung Jawab CV. Borneo Trans Atas Rusaknya Barang Dalam Pengiriman Trayek Pontianak Sintang”.¹⁰ Terdapat persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan yaitu membahas tentang bagaimana pertanggungjawaban ganti rugi yang

⁹ Dio Dharmawan, “Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Jasa Pengiriman Barang Studi Kasus PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Agen Bedahan Sawangan Kota Depok” *Skripsi* Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah (Jakarta, 2020)

¹⁰ Irvandi, “Tanggung Jawab CV. Borneo Trans Atas Rusaknya Barang Dalam Pengiriman Trayek Pontianak-Sintang” *Skripsi* Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura (Pontianak, 2016)

dilakukan oleh penyedia jasa pengiriman barang atas kerusakan yang dialami konsumen. Perbedaannya yaitu terletak pada daerah penelitiannya dan perusahaan yang diteliti, karena pasti setiap perusahaan memiliki kebijakan masing-masing dalam menangani masalah kasus tersebut.

Nenny Sihotang, Universitas Brawijaya, 2018 yang berjudul "*Implementasi Pasal 7 Huruf G UU. No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Tanggung Jawab Jasa Pengangkutan Barang Terhadap Konsumen Dalam Hal Kerusakan Barang (Studi Kasus Di Indah Logistic Cargi Malang)*".¹¹ Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan yaitu sama sama meneliti tentang perlindungan konsumen terkait dengan tanggung jawab dari perusahaan pengirim barang. Perbedaannya yaitu dalam rumusan masalahnya yaitu jika penelitian Nenny Sihotang meneliti implementasi pasal 7 huruf g No. 8 Tahun 1999 dan bagaimana hambatan-hambatan yang dihadapi dalam melaksanakan tanggung jawab sebagai pelaku usaha, sedangkan penelitian saya meneliti bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerusakan barang yang dialaminya.

F. METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono metode penelitian merupakan suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan

¹¹ Nenny Sihotang, "Implementasi Pasal 7 Huruf G UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Tanggungjawab Jasa Pengangkutan Barang) Terhadap Konsumen Dalam Hal Kerusakan Barang Studi Kasus di Indah Logistic Cargo Malang" *Skripsi Hukum Universitas Brawijaya*(Malang, 2018)

dan kegunaan tertentu. Menurut pendapat lain metode penelitian atau metode riset (research method) yang merupakan proses yang dipilih secara spesifik untuk menyelesaikan masalah yang diajukan dalam sebuah riset yang dilakukan oleh peneliti untuk menemukan jawaban yang tepat pada sebuah objek penelitian.¹²

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif, dimana penelitian yang digunakan untuk mengeksplorasi fenomena yang terjadi di lapangan, kemudian ditinjau kembali berdasarkan aspek perundang-undangan. Berlandaskan hal tersebut peneliti ingin mengidentifikasi apakah masyarakat benar-benar berbuat sesuai dengan norma-norma hukum yang berlaku sebagaimana mereka harus berbuat, diterapkan dan benar-benar dipatuhi,

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian adalah cara pandang peneliti dalam memilih ruang bahasan yang diharapkan mampu memberikan kejelasan dari suatu substansi karya ilmiah. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis (penelitian sosiologis). Penelitian ini berdasarkan pada hukum normatif (peraturan perundang-undangan). Tetapi bukan mengkaji mengenai sistem norma dalam peraturan perundang-undangan, namun

¹² Dini Silvi Purnia, Tuti Alawiyah, “*Metode Penelitian Strategi Menyusun Tugas Akhir*”, (Yogyakarta: Graha Ilmu: 2020), h.21

mengamati reaksi dan interaksi yang terjadi ketika sistem norma itu bekerja di dalam masyarakat. Penelitian ini juga sering disebut sebagai penelitian bekerjanya hukum (law in action).

3. Lokasi Penelitian

Pada penelitian yang penulis lakukan dilaksanakan di PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) yang beralamatkan di Jl. Raya Kranggan No. 5, Rt.003/Rw.009, Jatiraden, Kec. Jatisampurna, Kota Bekasi, Jawa Barat 17433. Penulis memilih tempat tersebut dikarenakan ada banyaknya kasus mengenai kerugian yang dialami oleh pengirim barang seperti keterlambatan barang, kehilangan barang, dan yang sering terjadi ialah rusaknya barang milik pengirim barang yang disebabkan oleh kelalaian PT. Tri Adi Bersama (Anteraja). Sehingga peneliti ingin mencari informasi terkait bagaimana perlindungan hukum terhadap pengirim barang yang dilakukan oleh PT. Tri Adi Bersama (Anteraja).

4. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dimana suatu data dapat diperoleh dan digunakan dalam penelitian normatif yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer menurut Bungin yaitu data yang diperoleh langsung di lokasi penelitian

atau objek penelitian.¹³ Sehingga dalam penelitian ini penulis datang langsung ke PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi dan menemui pimpinan cabang PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi untuk melakukan wawancara. Serta penelitian ini juga dilakukan dengan menggunakan data primer dengan menggunakan metode survei dimana peneliti menyebarkan kuesioner kepada 20 informan melalui kuesioner online (google form) secara acak.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber lain yang tidak dapat diperoleh langsung dari subyek penelitian, yaitu dari hasil kepustakaan (*library research*), seperti diperoleh dari buku, jurnal, keterangan-keterangan atau publikasi lainnya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian yang bersumber dari bahan kepustakaan atau bahan hukum, baik bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang memiliki kekuatan mengikat secara yuridis, yang terdiri dari: Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

¹³ Rahmadi, “*Pengantar Metodologi Penelitian*”, (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), Hlm. 71

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang erat kaitannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder dapat berupa hasil karya dari kalangan hukum, literatur-literatur atau buku-buku, serta pendapat para ahli yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini yaitu perlindungan terhadap pengirim barang.

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang dapat memberi penjelasan terkait bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yang berupa: Kamus Hukum (*Black's Law Dictionary*), Artikel, Kamus Besar Bahasa Indonesia, internet, dan lain-lain.

5. Metode Pengumpulan Data

Adapun 19ersam pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Wawancara

Wawancara yaitu cara yang dilakukan oleh penulis dalam mengumpulkan data melalui tanya jawab langsung antara peneliti atau informan untuk mendapatkan informasi. Dalam hal ini wawancara dilakukan dengan dua bentuk

yaitu wawancara terstruktur yaitu wawancara yang dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Pihak yang diwawancarai adalah Pimpinan PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi.

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan alat pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan cara memberikan pertanyaan secara tertutup atau terbuka kepada para responden atau sampel. Jenis pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah pertanyaan tertutup, yang dimana jawabannya sudah ditentukan oleh penulis. Adapun yang menjadi informan dalam kuesioner ini adalah pengguna jasa yang menggunakan jasa pengiriman barang Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi.

c. Dokumen

Dokumen yaitu penulis mengambil kutipan dari buku bacaan, literatur, atau buku pendukung yang memiliki kaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

6. Teknik Analisis Data

Dalam hal ini peneliti menggunakan analisis data deskriptif-kualitatif yaitu mengemukakan data dan informasi tersebut kemudian dianalisis dengan memakai beberapa kesimpulan sebagai temuan dari hasil penelitian. Dianalisis secara deskriptif kualitatif

untuk mendapatkan gambaran yang utuh mengenai hubungan antara kepentingan dan segala nilai yang dianut dan diyakini oleh masyarakat.

G. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan ini dilakukan dengan membaginya ke dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut :

- BAB I :** Dalam bab ini penulis akan menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan hukum.
- BAB II :** Dalam bab ini penulis akan akan memaparkan mengenai tinjauan umum tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang mengalami kerugian.
- BAB III :** Dalam bab ini penulis akan membahas data penelitian yang telah dilakukan oleh penulis melalui wawancara bersama Ketua Cabang PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi mengenai Perlindungan Hukum Terhadap pengirim barang yang mengalami kerugian dalam melakukan pengiriman barang yang dilakukan oleh penyedia jasa yaitu PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi.
- BAB IV :** Dalam bab ini penulis akan memaparkan bagaimana pelaksanaan perlindungan

hukum yang dilakukan oleh PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi terhadap pengirim barang yang mengalami kerugian dalam melakukan pengiriman barang yang dilakukan oleh penyedia jasa, serta bagaimana upaya yang dapat dilakukan oleh pengirim barang yang mengalami kerugian barang yang disebabkan oleh PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi.

BAB V :

Dalam bab ini penulis akan memaparkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan pada PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi mengenai perlindungan hukum terhadap pengirim barang yang mengalami kerugian barang, dan bagaimana penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen yang mengalami kerugian barang yang disebabkan oleh PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi.

BAB II

PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN KLAUSULA BAKU PADA PERJANJIAN ANTARA PELAKU USAHA DAN PENGGUNA JASA

A. Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum menurut Satjipto Rahardjo, merupakan suatu perlindungan yang memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang telah dirugikan oleh orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak nya yang telah diberikan oleh hukum.¹⁴ Sedangkan menurut C. S. T. Kansil perlindungan hukum merupakan upaya yang harus diberikan oleh para bersama penegak hukum, agar terciptanya rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari ancaman maupun gangguan dari pihak manapun.¹⁵ Tujuan dari adanya hukum tersebut ialah untuk melindungi manusia dan alam semestanya dari kejahatan.¹⁶

¹⁴ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum, PT. Citra Bakti*, (Bandung, 2000), h. 54.

¹⁵ C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka (Jakarta, 1989).

¹⁶ Inkha dan Maskur Rosyid Sahira, "Animal Abuse In The Perspective Of Positive Law And Islamic Criminal Of Positive Law And Islamic Criminal Law," *Wslisongo Law Review (Walrev)*, 4.2 (2022), 165.

Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah suatu tindakan untuk melindungi atau memberikan pertolongan kepada subjek hukum, dengan menggunakan perangkat-perangkat hukum.¹⁷ Menurut Philipus M. Hadjon terdapat dua macam perlindungan hukum yaitu :

a. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Pada perlindungan hukum preventif ini merupakan suatu perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu dalam melakukan suatu kewajiban.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini.¹⁸

Perlindungan hukum merupakan suatu kewajiban bagi suatu negara untuk memberikan perlindungan hukum bagi warga negaranya.¹⁹

¹⁷ Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2011).

¹⁸ Wahyu Simon Tampubolon, "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Ilmiah Advokasi*, 4.1 (2016). H. 54

¹⁹ Ali Maskur Noor, Afif, Moh Arifin, "Legal Protection of KSPPS Members In the Use of the Exoneration Clause in Central Java," *Ulul Albab: Jurnal Studi dan Penelitian Hukum Islam*, 4.1 (2020), 25.

Pada Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945 menyebutkan bahwa Indonesia adalah negara hukum.²⁰ Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa Indonesia merupakan negara yang berdasarkan atas hukum. Perlindungan hukum merupakan pengakuan terhadap harkat dan martabat warga negaranya sebagai manusia. Negara wajib menjamin hak-hak hukum warga negaranya.²¹

2. Konsumen dan Pelaku Usaha

a. Konsumen

Sebelum tahun 1999 menurut Zulham, hukum positif di Indonesia belum mengenal 27ersama konsumen.²² Namun hukum positif Indonesia berusaha untuk menggunakan istilah yang berkaitan dengan konsumen, istilah tersebut adalah “pengguna jasa”. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyebutkan beberapa istilah konsumen yaitu: pembeli, penyewa, peminjam, dan sebagainya.

Istilah konsumen sendiri berasal dari kata consumer, secara harfiah arti dari consumer yang berasal dari Bahasa Inggris-Amerika adalah setiap orang yang menggunakan barang. Dalam kamus Bahasa Indonesia mengartikan bahwa konsumen adalah lawan dari kata produsen, yang

²⁰ Ja'far Bachaqi, “Symbiosis of Mutualism in the Transformation of Islamic Law into National Law in Indonesia,” *Walisongo Law Review (Wlrev)*, 3.2 (2021), 248.

²¹ Tampubolon. h. 55.

²² Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2016).

artinya pemakai barang dan jasa.²³ *Black's Law Dictionary* mendefinisikan konsumen yaitu; *a person who buys goods or service for personal, family, or household use, with no intention or resale; a natural person who use products for personal rather than business purpose.* Sedangkan dalam *Text book on Consumer Law*, konsumen diartikan sebagai *one who purchases goods or service.*²⁴ Definisi tersebut dimaksudkan konsumen adalah setiap orang yang harus dilindungi selama tidak memiliki kapasitas dan bertindak sebagai produsen pelaku usaha dan/atau pebisnis.

Berkaitan dengan hak konsumen, Sudikno Mertokusumo memberikan uraian mengenai hak konsumen, yaitu hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum itu sendiri.

b. Pelaku Usaha

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian

²³ Ashabul Kahpi, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Wujud Perlindungan Konsumen Muslim" *El-Iqtishady*, 1.1 (2019), h.73

²⁴ Abdul. Rani Apriani Atsar, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen* (Sleman: Deepublish Publisher, 2019).

menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.²⁵

Yang termasuk dalam pelaku usaha yang dijelaskan dalam Undang-Undang ialah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, perusahaan swasta, baik pabrik, imptir, distributor, dan lain-lain. Pelaku usaha memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- 1) Bentuk atau wujud dari pelaku usaha
 - a) Orang perorangan
Yaitu orang atau setiap individu yang melakukan kegiatan secara seorang diri
 - b) Badan usaha
Yaitu kumpulan individu yang memiliki kegiatan usaha Bersama-sama. Badan usaha dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu:
 - c) Badan hukum
Badan usaha yang sudah mendaftarkan dirinya di notaris untuk mendapatkan akta pendirian yang sudah disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM seperti Perseroan Terbatas (PT).
 - d) Badan usaha bukan hukum
Badan usaha yang mendaftarkan dirinya di notaris yang hanya memiliki akta otentik dan tidak memiliki akta

²⁵ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008).

pendirian yang disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM, seperti Firma.

- 2) Kegiatan yang dilakukan harus berdasarkan dengan perjanjian
- 3) Menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang, bukan hanya di bidang produksi

Pelaku usaha memiliki kewajiban, yang mana kewajiban merupakan sesuatu yang harus dilaksanakan oleh mereka yang mengembannya, dalam hal ini Kewajiban Pelaku Usaha ber iktikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perikatan. Ketentuan ini diatur dalam Pasal 1338 KUHPerduta.

B. Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian

Perjanjian dalam Bahasa Belanda yaitu *overeenkomst*, sedangkan dalam Bahasa Inggris memiliki dua istilah, yaitu *agreement* dan *contract*. *Agreement* sendiri diartikan sebagai kesepakatan atau janji yang dibuat oleh dua orang atau lebih, perusahaan, organisasi, dan sebagainya untuk melakukan sesuatu hal. Sedangkan arti *Contract* yaitu perjanjian resmi yang dibuat oleh dua orang atau lebih dimana perjanjian tersebut harus dilakukan oleh masing-masing pihak.²⁶

²⁶ Mery Christian Putri, *Perjanjian di Era Digital* (Depok: Rajawali Pers, 2020).

Istilah *contract* dalam Black's Law Dictionary disebutkan sebagai “*An agreement between two or more parties creating obligations that are enforceable or otherwise recognizable at law*”. Arti dalam Bahasa Indonesia nya dapat disimpulkan bahwa kontrak merupakan sebuah perjanjian yang disetujui oleh pihak-pihak yang membuat kewajiban yang dapat dilaksanakan atau dikenali dalam hukum.²⁷

Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata perikatan adalah suatu hubungan hukum antara sejumlah subjek-subjek hukum, sehubungan dengan itu, seorang atau beberapa orang daripadanya mengikatkan dirinya untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu terhadap pihak lain.

Menurut R wirjono Prodjodikoro menyebutkan sebagai berikut “suatu perjanjian diartikan sebagai suatu perbuatan hukum mengenai harta benda kekayaan antara dua pihak , dalam mana satu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan suatu hal atau untuk tidak melakukan sesuatu hal, sedangkan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu”.²⁸

²⁷ Margaretha Donda, William Tandya Putra and Erich Widjaja Kurniawan Daniella, “Asas Itikad Baik dalam Memorandum of Understanding Sebagai Dasar Pembuatan Kontrak,” *Notaire*, 2.2 (2019), 232
<file:///C:/Users/Asus/Downloads/admin,+Margaretha+DKK+231-254.pdf>.

²⁸ Retna Gumanti, “Syarat Sahnya Perjanjian,” *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5.1, (2012)

2. Syarat Sah Perjanjian

Dalam Pasal 1320 KUHPerdata, syarat sah perjanjian itu berbunyi:²⁹

- a. Adanya kecakapan untuk membuat suatu perikatan (bekwaamheid);³⁰

Setiap orang dan badan hukum (legal entity) adalah subjek hukum, namun KUH Perdata membatasi subjek hukum yang dapat menjadi pihak dalam kontrak/perjanjian. Untuk itu kita perlu mengetahui siapa saja yang menurut hukum tidak cakap atau tidak mempunyai kedudukan hukum untuk membuat perjanjian. Berikut adalah pihak-pihak yang tidak cakap secara hukum untuk membuat kontrak:

- 1) Orang yang belum dewasa, yaitu orang yang belum berumur 21 tahun;
- 2) Orang-orang yang ditaruh dibawah pengampuan, misalnya: anak-anak, orang yang pikirannya kurang sehat atau mengalami gangguan mental;
- 3) Semua pihak yang menurut undang-undang yang berlaku tidak cakap atau dibatasi kecakapannya untuk membuat perjanjian, misalnya; istri dalam melakukan perjanjian

²⁹ Shinta Vinayanti Bumi, "Syarat Subjektif Sahnya Perjanjian Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) Dikaitkan Dengan Perjanjian E-Commerce," *Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana*.

³⁰ Gumanti.

untuk transaksi-transaksi tertentu harus mendapatkan persetujuan suami.

- b. Adanya perizinan sebagai kata sepakat secara sukarela dari mereka yang membuat perjanjian (toestemming);³¹

Baik dalam KUH Perdata maupun Hukum Islam, kesepakatan merupakan faktor esensial yang menjiwai terbentuknya kontrak/perjanjian, kesepakatan biasanya diekspresikan dengan kata setuju disertai pembubuhan tanda tangan sebagai bukti persetujuan atas segala hal yang tercantum dalam kontrak/Perjanjian (KUH Perdata). Ada 5 (lima) cara terjadinya persesuaian pernyataan kehendak, yaitu dengan :³²

- 1) Bahasa yang sempurna dan tertulis;
- 2) Bahasa yang sempurna secara lisan;
- 3) Bahasa yang tidak sempurna asal diterima pihak lawan;
- 4) Bahasa isyarat kausal dapat diterima oleh pihak lawannya;
- 5) Diam atau membisu, tetapi asal dipahami atau diterima pihak lawan

³¹ Novi Ratna Sari, “Komparasi Syarat Sahnya Perjanjian Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Dan Hukum Islam,” *Journal Repertorium*, 4.2 (2017) <<https://jurnal.uns.ac.id/repertorium/article/view/18284/14486>>.

³² Ahmad Arif Fadilah Suhadi, Endi, “Penyelesaian Ganti Rugi Akibat Wanprestasi Perjanjian Jual Beli Online Dikaitkan Dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan,” *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2.7 (2021), 1968.

- c. Mengenai suatu hal atau obyek tertentu (bepaalde onderwerp);

Mengenai objek perjanjian dalam KUH Perdata, yang menjadi objek perjanjian adalah prestasi (pokok perjanjian). Prestasi adalah apa yang menjadi kewajiban debitur dan apa yang menjadi hak kreditur. Prestasi ini terdiri dari perbuatan positif dan 34ersama³⁴. Prestasi terdiri atas :

- 1) Memberikan sesuatu;
- 2) Berbuat sesuatu;
- 3) Tidak berbuat sesuatu (Pasal 1234 KUH Perdata).

- d. Adanya sebab (kausa) yang dibenarkan (geoorloofde oorzaak).

Perjanjian menurut KUHPerdata yaitu sebagaimana dalam Pasal 1320 tidak dijelaskan pengertian oorzaak (causa yang halal). Di dalam Pasal 1337 KUH Perdata hanya disebutkan causa yang terlarang. Suatu sebab adalah terlarang apabila bertentangan dengan undang undang, kesusilaan, dan ketertiban umum. Menurut Subekti, Undang-undang menghendaki untuk sahnya perjanjian harus ada oorzaak atau causa. Secara letterlijk, oorzaak atau causa berarti sebab, tetapi menurut riwayatnya yang dimaksudkan dengan kata itu adalah tujuan, yaitu apa yang dikehendaki oleh kedua pihak dengan mengadakan perjanjian itu. Jika ayat 3 dan 4 tidak dipenuhi maka perjanjian ini batal demi hukum.

Artinya bahwa dari semula perjanjian itu dianggap tidak ada.³³

3. Asas-Asas Perjanjian

Suatu ketentuan Undang-Undang akan mudah dipahami apabila telah mengerti dan memahami asas-asas yang berkaitan dengan hal tersebut. Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) terdapat sistem yang mengatur hukum perjanjian, memiliki karakter atau sifat sebagai hukum pelengkap (*aanvullen rechts* atau *optional law*).³⁴

Terdapat lima (5) asas yang dikenal menurut ilmu hukum perdata. Antara lain:³⁵

a. Asas kebebasan berkontrak (freedom of contract)

Asas kebebasan berkontrak dapat dianalisis dari ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUHPer, yang berbunyi: “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”

Asas ini merupakan suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak yaitu untuk membuat atau tidak membuat perjanjian, mengadakan perjanjian dengan siapa pun, menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratannya, serta menentukan bentuk perjanjiannya tertulis atau lisan. Perjanjian yang

³³ Sari.

³⁴ Putri.

³⁵ M. Muhtarom, “Asas-Asas Hukum Perjanjian: Suatu Landasan Dalam Pembuatan Kontrak,” *SUHUF*, 26.1.

dibuat harus sesuai dengan undang-undang yang berlaku, dan harus dilaksanakan dengan itikad baik.

b. Asas konsensualisme (concsensualism)

Asas konsensualisme terdapat dalam Pasal 1320 ayat (1) KUHPer. Pada pasal tersebut ditentukan bahwa salah satu syarat sahnya perjanjian adalah adanya kata kesepakatan antara kedua belah pihak

c. Asas kepastian hukum (pacta sunt servanda)

Asas kepastian hukum atau disebut juga dengan asas pacta sunt servanda merupakan asas yang berhubungan dengan akibat perjanjian. Asas pacta sunt servanda merupakan asas bahwa hakim atau pihak ketiga harus menghormati substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak, sebagaimana layaknya sebuah undang-undang. Mereka tidak boleh melakukan intervensi terhadap substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak. Asas pacta sunt servanda dapat disimpulkan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPer.

d. Asas itikad baik (good faith)

Asas itikad baik tercantum dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPer yang berbunyi: "Perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik." Asas ini merupakan asas bahwa para pihak, yaitu pihak kreditur dan debitur harus melaksanakan substansi kontrak berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang teguh maupun kemauan baik dari para pihak. Asas itikad baik

terbagi menjadi dua macam, yakni itikad baik nisbi dan itikad baik mutlak. Pada itikad yang pertama, seseorang memperhatikan sikap dan tingkah laku yang nyata dari subjek. Pada itikad yang kedua, penilaian terletak pada akal sehat dan keadilan serta dibuat ukuran yang obyektif untuk menilai keadaan (penilaian tidak memihak) menurut norma-norma yang obyektif.

e. Asas kepribadian (personality)

Asas kepribadian merupakan asas yang menentukan bahwa seseorang yang akan melakukan dan/atau membuat kontrak hanya untuk kepentingan perseorangan saja. Hal ini dapat dilihat dalam Pasal 1315 dan Pasal 1340 KUHPer. Pasal 1315 KUHPer menegaskan: “Pada umumnya seseorang tidak dapat mengadakan perikatan atau perjanjian selain untuk dirinya sendiri.”

4. Akibat Hukum Perjanjian

Akibat hukum perjanjian yang sah menurut Pasal 1338 KUHPerdata adalah:³⁶

- a. Berlaku sebagai Undang-Undang bagi pihak-pihak artinya pihak-pihak harus mentaati perjanjian itu sama dengan mentaati Undang-Undang. Jika ada yang melanggar perjanjian yang mereka buat, dianggap sama dengan melanggar Undang, yang mempunyai akibat

³⁶ Muhammad Noor, “Penerapan Prinsip-Prinsip Hukum Perikatan Dalam Pembuatan Kontrak,” *Jurnal Pemikiran Hukum Islam*, XIV.1 (2015), 91.

hukum tertentu yaitu sanksi hukum. Jadi barang siapa melanggar perjanjian, ia akan mendapat hukuman seperti yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang.

- b. Tidak dapat ditarik kembali secara sepihak artinya perjanjian yang telah dibuat secara sah mengikat pihak-pihak. Perjanjian tersebut tidak boleh ditarik kembali atau dibatalkan secara sepihak saja. Jika ingin menarik kembali atau membatalkan harus memperoleh persetujuan pihak lain. Namun demikian, apabila ada alasan-alasan yang cukup menurut Undang-Undang, perjanjian dapat ditarik kembali atau dibatalkan secara sepihak.
- c. Pelaksanaan dengan itikad baik artinya pelaksanaan itu harus berjalan dengan mengindahkan norma-norma kepatuhan dan kesusilaan. Pelaksanaan yang sesuai dengan norma-norma kepatuhan dan kesusilaan itulah yang dipandang adil. Itikad baik sendiri berarti kejujuran, yaitu perjanjian harus dilaksanakan sesuai dengan norma-norma kepatuhan dan kesusilaan.

5. Lahirnya Perjanjian

Pasal 1233 KUHPerdara menentukan bahwa tiap-tiap perikatan dilahirkan karena persejuaan maupun undang-undang. Perikatan yang lahir dari undang-undang dibagi menjadi dua yaitu:³⁷

³⁷ Nanda Amalia, "Hukum Perikatan" (Keude Aceh, Lhokseumawe: Unimal Press, 2012).

- 1) Perikatan yang lahir karena undang-undang terdiri dari:
 - a. Perikatan yang menimbulkan kewajiban antara pemilik pekarangan yang satu sama lain bertentangan. (Pasal 652 KUH Perdata).
 - b. Perikatan yang menimbulkan kewajiban mendidik dan sekaligus memelihara anak (Pasal 104 KUH Perdata).
- 2) Perikatan yang lahir karena undang-undang, namun melalui perbuatan orang terdiri dari:
 - a. Perbuatan melawan hukum (Onrechmatige daad) (Pasal 1356 KUH Perdata)
 - b. Perbuatan menurut hukum (Rechmatige daad) terdiri dari:
 - 1) Mewakili urusan orang lain secara sukarela atau Zaakwarneming (Pasal 1354 KUH Perdata).
 - 2) Pembayaran yang tidak diwajibkan (Pasal 1359 KUH Perdata).
 - 3) Perikatan bebas yang secara sukarela dipenuhi atau Naturlijke Verbintennissen (Pasal 1359 KUH Perdata).

Perikatan tidak hanya lahir dari undang-undang, melainkan dapat lahir juga dari perjanjian atau kontrak. Moch Isnaeni berpendapat bahwa istilah kontrak dan perjanjian adalah 40ersama, tanpa perlu dibedakan, dan dapat dipergunakan secara Bersama-samasesuai dengan alasan bab kedua dalam buku III BW yang secara harfiah berjudul tentang Perikatan yang Dilahirkan dari Kontrak atau Perjanjian.³⁸

6. Berakhirnya Perjanjian

Berakhirnya suatu perjanjian sebenarnya tidak diatur secara khusus di dalam KUHPerdata, hanya saja mengatur tentang hapusnya perikatan-perikatan. Meskipun begitu hapusnya perikatan juga merupakan ketentuan tentang hapusnya perjanjian-perjanjian.³⁹

Berakhirnya perjanjian dalam Pasal 1381 KUHPerdata yaitu, pembayaran, penawaran tunai disertai dengan penitipan, pembaharuan hutang, perjumpaan hutang, percampuran hutang, pembebasan hutang, musnahnya benda yang terhutang, kebatalan atau pembatalan, berlakunya syarat batal, kadaluarsa atau lewat waktu.⁴⁰ Sebenarnya berakhirnya perikatan dengan berakhirnya perjanjian itu berbeda, perbedaan

³⁸ Habib Adjie, "Merajut Pemikiran Dalam Dunia Notaris & PPAT" (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014), hal. 62.

³⁹ Ficky Nento, "Tinjauan Hukum Hapusnya Perikatan Jual Beli Barang Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata," *Lex Crimen*, 5.6 (2016).

⁴⁰ Niru Anita Sinaga, "Wanprestasi Dan Akibatnya Pelaksanaan Perjanjian," *Mitra Manajemen*, 7.2 (2015).

tersebut ialah, hapusnya perikatan belum tentu menghapuskan suatu perjanjian, kecuali semua perikatan-perikatan yang ada pada perjanjian tersebut sudah hapus. Sebaliknya hapusnya suatu perjanjian mengakibatkan hapusnya perikatan perikatannya. Cara hapusnya perjanjian yaitu karena tujuan perjanjian sudah tercapai, dengan persetujuan kedua belah pihak sesuai dengan Pasal 1338 ayat (2) KUHPerdara, sesuai dengan ketentuan undang-undang,

7. Ganti Rugi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, arti dari ganti rugi adalah menukar atau memberi ganti dan menanggung sesuatu yang dianggap mendatangkan rugi. Dalam Undang-Undang menyebut rugi, yakni merupakan kerugian yang nyata yang dapat diduga tak diperkirakan pada saat perikatan atau diadakan, yang timbul sebagai akibat ingkar janji. Menurut Salim H.S, sebab timbulnya ganti rugi, yaitu: ganti rugi karena wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Ganti rugi karena wanprestasi diatur dalam Buku III KUHPerdara, yang dimulai dari Pasal 1244 KUHPerdara sampai dengan Pasal 1252 KUHPerdara.⁴¹

Ganti rugi karena perbuatan melawan hukum adalah suatu bentuk ganti rugi yang dibebankan kepada orang yang telah

⁴¹ Titin Apriani, "Konsep Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum Dan Wanprestasi Serta Sistem Pengaturannya Dalam KUH Perdata," *unmasmataram*, 15.1 (2021), 933.

menimbulkan kesalahan kepada pihak yang dirugikan, dan ganti rugi karena wanprestasi adalah suatu bentuk ganti rugi yang dibebankan kepada debitur yang tidak memenuhi isi perjanjian yang telah dibuat antara kreditur dan debitur.

Pasal 1243 KUHPdata menyatakan bahwa penggantian biaya, rugi, dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya.

C. Perjanjian Baku

1. Pengertian Perjanjian Baku

Istilah perjanjian baku sering disebut dengan klausula baku merupakan terjemahan dari standard contract.⁴² Perjanjian baku adalah suatu bentuk Perjanjian yang memuat syarat-syarat tertentu dan dibuat hanya oleh satu pihak. Perjanjian baku, artinya sama dengan perjanjian adhesi yang sifatnya bergantung kepada satu pihak apakah berminat melakukan kontrak atau membatalkannya.

Kata baku dan standar memiliki arti sebagai tolak ukur, yakni pedoman atau patokan bagi konsumen dalam mengadakan hubungan hukum

⁴² M. Roji Iskandar, "Pengaturan Klausula Baku Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Perjanjian Syariah," *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 1.2 (2017), 203.

dengan pihak pengusaha. Dalam hal ini, yang dibakukan adalah model, rumusan dan ukuran.⁴³ Artinya, tidak dapat diganti atau diubah lagi, karena produsen telah membuat atau mencetaknya dalam bentuk blanko tetap berupa naskah perjanjian lengkap dengan syarat-syarat perjanjian dan syarat-syarat baku yang wajib dipenuhi konsumen.

Adapun pengertian perjanjian baku menurut para ahli yaitu:

- a. Menurut Abdul Kadir Muhammad, istilah perjanjian baku dialih bahasakan dari istilah yang dikenal dalam 43ersam Belanda yaitu “standart contract”. Kata baku atau standar artinya tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha, yang dibakukan dalam perjanjian baku ialah meliputi model, rumusan dan ukuran.⁴⁴
- b. Menurut Sluitjer mengatakan bahwa perjanjian baku bukan merupakan perjanjian, sebab kedudukan pengusaha dalam perjanjian itu adalah seperti pembentuk Undang-Undang swasta. Syarat-syarat yang ditentukan pengusaha dalam perjanjian itu adalah Undang-Undang, bukan perjanjian, sebab kedudukan pengusaha

⁴³ Melisa Aquaria Putri S, “Klausula Baku Dalam Suatu Perjanjian Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Jurnal Gagasan Hukum*, 2.2 (2020), 127.

⁴⁴ S.

dalam perjanjian itu seperti pembentuk Undang-Undang swasta. Syarat yang ditentukan pengusaha dalam perjanjian itu adalah Undang-Undang bukan merupakan perjanjian.

- c. Menurut Sutan Remi Sjahdeni perjanjian baku adalah perjanjian yang 44ersam seluruh klausul-klausul yang dibakukan oleh pemakainya dan pihak lainnya pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan. Yang belum dibakukan adalah beberapa hal saja, misalnya yang menyangkut jenis, harga, jumlah, warna, tempat, waktu, dan beberapa hal lainnya yang spesifik dari objek yang diperjanjikan.
- d. Menurut Mariam Darus Badruzaman perjanjian standar yaitu perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Ia menyimpulkan bahwa perjanjian standar itu bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak yang bertanggung jawab.

Klausula baku juga memiliki tujuan yaitu untuk mempermudah para pihak, biasanya dibuat dalam bentuk massal dan dibuat oleh satu pihak saja, dan pihak lainnya hanya menyetujui klausula baku tersebut, dan biasanya klausula baku itu bersifat *take it or leave it*.⁴⁵ Klausula baku juga biasanya mengandung klausula eksonerasi yaitu dimana suatu ketentuan yang diciptakan untuk menghindari beban

⁴⁵ Johannes Gunawan, *Perjanjian Baku: Masalah dan Solusi* (Jakarta: Deutsche Gesellschaft für).

kerugian tertentu bagi salah satu pihak dalam pelaksanaan perjanjian itu.⁴⁶ Dengan adanya klausula baku ini menyebabkan posisi konsumen sangat lemah dibandingkan dengan pelaku usaha.

Pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha tidak hanya terhadap hasil produksi mereka, tetapi juga pelanggaran terhadap hak-hak yang berkaitan dengan kepantasan yang seharusnya merupakan tanggung jawab mereka, tetapi malah tanggung jawab tersebut dibebankan kepada para konsumen.

2. Ciri-ciri Perjanjian Baku

Terlepas dari beberapa pendapat dan kritikan tentang perjanjian baku, di era globalisasi sekarang ini kehadiran perjanjian baku sudah tidak bisa dihindarkan lagi. Dengan alasan kepraktisan dan efisiensi dari segi waktu, biaya dan tenaga, maka perjanjian baku sudah merupakan model perjanjian yang merupakan suatu wujud kebebasan individu (pelaku usaha) dalam menyatakan kehendaknya dalam sebuah perjanjian. Adapun ciri-ciri dari sebuah perjanjian baku:

- a. Bentuk perjangiannya tertulis (kertas, digital).⁴⁷
- b. Format perjanjian sudah dibakukan;
- c. Syarat-syarat perjanjian ditentukan oleh pelaku usaha;

⁴⁶ Abdul Kadir Muhammad, *Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan* (Bandung: PT. Citrya Aditya Bakti, 1992).

⁴⁷ Gunawan.

- d. Konsumen hanya mempunyai dua pilihan yaitu menerima atau menolak;
- e. Penyelesaian sengketa melalui musyawarah/Peradilan;
- f. Perjanjian baku menguntungkan pengusaha;⁴⁸

3. Jenis-jenis Perjanjian Baku

Mariam Darus juga mengajukan tiga jenis standard contract (perjanjian baku) sebagai berikut:⁴⁹

- a. Perjanjian baku sepihak adalah perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya di dalam perjanjian itu. Pihak yang kuat lazimnya adalah kreditur karena mempunyai ekonomi yang lebih kuat dibandingkan pihak debitur.
- b. Perjanjian baku yang ditetapkan oleh pemerintah adalah perjanjian baku yang isinya ditetapkan oleh pemerintah terhadap perbuatan-perbuatan hukum tertentu, misalnya terhadap perjanjian yang berhubungan dengan objek hak-hak atas tanah. Dalam bidang agrarian, misalnya formulir-formulir perjanjian sebagaimana yang diatur dalam SK Menteri Dalam Negeri tanggal 6 Agustus 1997 No. 104/Dja/1977 berupa antara lain akta jual beli.
- c. Perjanjian baku yang ditentukan di lingkungan Notaris atau Advokat adalah perjanjian yang

⁴⁸ Muhammad.

⁴⁹ Rafly Fery, "Iktikad Baik Pada Perjanjian Baku Dalam Perjanjian Kredit Perbankan," *Repository Universitas Dharmawangsa*, 2019.

konsepnya sejak semula sudah disediakan untuk memenuhi permintaan dari anggota masyarakat yang meminta bantuan Notaris atau Advokat bersangkutan.

4. Persyaratan Perjanjian Baku

Perjanjian baku yang diterapkan di Indonesia didasari asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam pasal 1338 ayat 1 KUHPERdata, yaitu semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Adapun persetujuan yang dimaksud dengan dibuat secara sah adalah segala persetujuan yang memenuhi syarat-syarat sah sebagaimana diatur di dalam pasal 1320 KUHPERdata, yaitu:⁵⁰

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya.
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian.
- c. Suatu hal tertentu.
- d. Suatu sebab yang halal.⁵¹

⁵⁰ Ridwan Khairandy, "Hukum Kontrak Dalam Perspektif Perbandingan," *FH UII Press*, 2013, 89.

⁵¹ Dedi Harianto, "Asas Kebebasan Berkontrak: Problematika Penerapannya Dalam Kontrak Baku Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha," *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, II.2 (2016), 150.

BAB III

**PROFIL DAN DATA PENGIRIMAN BARANG PADA
PT. TRI ADI BERSAMA (ANTERAJA) CABANG
JATIRADEN KOTA BEKASI**

**A. Profil Perusahaan PT. Tri Adi Bersama
(Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi**

1. Logo Anteraja



Gambar 3.1 Logo Anteraja

**2. Gambaran Umum PT. Tri Adi Bersama
(Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi**

PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) merupakan anak usaha dari Perusahaan Adi Sarana Armada Tbk (ASSA) yang bergerak di bidang logistic yang memiliki kantor pusat di Kota Jakarta tepatnya di Mall Kuningan Lt. 6-7, Jl. Prof. Dr. Satrio Kav 18, Karet Kuningan, Setiabudi. DKI Jakarta 12940. PT Tri Adi Bersama (Anteraja) didirikan pada tahun 2018 sebagai anggota ASSA Group. Anteraja sendiri adalah start-up 48ersama48 berbasis teknologi, dengan para investor di antaranya adalah PT Adi Sarana Armada. Tbk, PT Semangat Bambu Runcing, dan Time Prestige International, Ltd. Guna mendukung ruang jelajahnya ke seluruh negeri,

Anteraja dilengkapi dengan solusi teknologi modern untuk memberikan pengalaman pengiriman dengan layanan kepastian, kemudahan dan kenyamanan. Jaringan Anteraja telah menjangkau seluruh kota besar, dari Indonesia bagian Timur hingga bagian Barat Indonesia. Anteraja memiliki pedoman yaitu Sigap, Aman, Terpercaya, Ramah, Integritas, Amanah (“SATRIA”).

PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) ini memiliki banyak cabang yang salah satunya berada di Jatiraden Kota Bekasi. Anteraja cabang Jatiraden Kota Bekasi ini memiliki leader atau ketua cabang yang bernama Ahmad Fahrizal, bersama asistennya yang bernama Aji Adi Saputra. Pada cabang Anteraja Jatiraden Kota Bekasi ini dalam seharinya dapat mencapai 1.700 paket yang harus dikirimkan kepada para pengirim barang dalam keadaan baik. Anteraja cabang Jatiraden Kota Bekasi ini memiliki kurang lebih memiliki 40 SATRIA atau yang bisa disebut juga dengan kurir yang membantu pengiriman barang.⁵²

Untuk saat ini Anteraja memberikan berbagai macam jenis layanan untuk para penggunanya, antara lain:

- a. Anteraja Next Day.
- b. Anteraja Same Day.
- c. Anteraja Reguler.

⁵² Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Fahrizal Ketua Cabang PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi, 7 Februari 2023

3. Sejarah Berdirinya PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi

Anteraja merupakan perusahaan jasa ekspedisi yang tergolong masih baru. Awal mula terbentuknya ekspedisi Anteraja yaitu bagian dari pengembangan jasa pengiriman barang berbasis teknologi yang merupakan anak perusahaan dari PT. Adi Sarana Armada Tbk (ASSA) yang mana tergabung juga dalam perusahaan Triputra Group milik TP Rachmat. Triputra Group menjadi salah satu perusahaan besar di Indonesia dengan sektor bisnis yang beragam. Perusahaan ini tidak pernah berhenti untuk selalu berusaha mengembangkan bisnisnya, agar bisnis yang sedang dijalankan lebih variatif dan dapat mengangkat perekonomian masyarakat.

Setelah sukses sebagai pimpinan Grup Astra, T.P Rachmat mulai membuat anak perusahaan 50ersama PT. Tri Adi Bersama dan meluncurkan jasa pengiriman Anteraja. Jasa Ekspedisi ini dirintis pada 27 Maret 2019 yang memiliki CEO Bernama Suyatno Tjoeng. Anteraja berperan sebagai pelengkap dan pendukung sektor *e-commerce* untuk tumbuh dan berkembang bersama, sehingga menciptakan roda ekonomi Indonesia yang semakin maju. Selain itu, pihak Anteraja tentu saja mengkombinasikan bisnisnya dengan teknologi yang canggih dan terkini yang dapat diterima di semua kalangan.

Tahun 2020 Anteraja sudah berhasil meningkatkan jumlah pengiriman paket, yang awal mulanya pada tahun 2019 yaitu tahun dimana

Anteraja ini muncul hanya dapat mencapai 100.000 paket perhari, namun saat pandemi covid Anteraja berhasil mencapai 300.000 pengiriman dalam sehari, disamping dari adanya dampak negatif akibat dari pandemi Covid-19 ternyata ada dampak positif untuk jasa pengiriman barang salah satunya yaitu Anteraja, itu merupakan sebuah capaian yang luar biasa bagi Anteraja dalam mengembangkan bisnisnya yang dimana Anteraja ini merupakan perusahaan jasa pengirim barang yang dapat dikatakan masih baru.

4. Visi dan Misi PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi

Dalam menjalankan usahanya, PT. Tri Adi Bersama memiliki visi dan misi yang bertujuan untuk memotivasi para pekerja dan menjadi acuan yang jelas bagi suatu perusahaan, serta sebagai pedoman kerja bagi seluruh pekerja yang ada di PT. Tri Adi Bersama

a. Visi Anteraja

Menjadi perusahaan penyedia jasa pengiriman berbasis teknologi yang senantiasa terus bertumbuh untuk menciptakan nilai-nilai bersama, melalui kolaborasi aktif dengan semua pemangku kepentingan, komunitas dan masyarakat.

b. Misi Anteraja

Menyediakan layanan pengiriman berbasis teknologi mutakhir berlandaskan nilai-nilai yang kuat sebagai wujud kontribusi pada pertumbuhan

negara serta peningkatan kesejahteraan seluruh pemangku kepentingan.

5. Struktur Organisasi PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi

Dalam menjalankan perusahaan Anteraja, sudah pasti terdapat struktur organisasi didalamnya yang berfungsi untuk memudahkan koordinasi antar komponen dan membuat perusahaan semakin berkembang. Dengan adanya struktur organisasi juga membuat kinerja perusahaan menjadi semakin efektif karena masing-masing dari karyawan memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing demi tercapainya target perusahaan. Dibawah ini akan dipaparkan struktur organisasi pada PT. Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi.

Tabel 3.1
Struktur Organisasi PT. Tri Adi Bersama Cabang
Jatiraden Kota Bekasi

Nama	Jabatan
Hari Mulyadi Lusin	Regional Manager
Doni Febrianto	Area Manager
Ega Soekarno Putra	Koordinator
Ahmad Fahrizal	Leader
Aji Adi Saputra	Assistant Leader
Charley	Senior SATRIA Pria
Ismi Yuliani	Senior SATRIA Wanita
Tri Yanto	SATRIA
Taufiq Kurniawan	SATRIA

B. Mekanisme Pengiriman Barang dan Risiko Kerusakan Barang Pada PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi

Dalam melakukan pengiriman barang, Anteraja selalu ingin memberikan yang terbaik untuk para penggunanya, Anteraja memiliki beberapa layanan pengiriman yang dapat dipilih sesuai dengan kebutuhan para pengguna jasa pengiriman Anteraja, layanan tersebut terdiri dari 3 jenis bentuk pengiriman, seperti yang dijelaskan di bawah ini:

1. Anteraja Reguler

Layanan reguler Anteraja merupakan salah satu pilihan yang seringkali digunakan oleh para pengirim barang. Layanan reguler ini memakan waktu 3 sampai 7 hari dalam melakukan pengiriman paket, hingga diterima baik oleh pengirim barang. Tarif dalam layanan reguler ini sangat terjangkau yang mana ini adalah alasan para pengirim barang sering menggunakan layanan ini, yaitu mulai dari 5 ribu rupiah. Layanan ini dapat memiliki estimasi waktu kurang lebih 5 sampai 10 hari, tergantung apakah sedang ramai atau tidak seperti pada hari-hari tertentu seperti hari libur nasional.

2. Anteraja Next Day

Layanan nextday Anteraja merupakan layanan kedua yang sangat digemari oleh para pengirim barang, dikarenakan layanan ini hanya memakan waktu 1 hari dalam mengantarkan barang milik pengirim barang. Disamping cepat dalam mengantarkan barang, layanan next day ini memiliki biaya pengiriman yang relative lebih mahal dari layanan reguler.

3. Anteraja Same Day

Layanan Same day Anteraja merupakan salah satu layanan yang memiliki waktu estimasi yang sangat cepat dibandingkan dengan layanan reguler atau pun next day, yaitu pengantaran barang akan dikirimkan di hari yang sama, namun dengan syarat pengirim barang harus menitipkan barangnya pada saat pagi atau siang hari, karena jika pengirim barang menitipkan barangnya pada sore hari maka

pengiriman akan dilakukan keesokan harinya. Tarif yang ditawarkan dalam layanan ini pun cukup terbilang mahal bahkan bisa 2x lipat dari tarif layanan yang lainnya.⁵³

Saat pengirim telah menyerahkan paket kepada pihak pelaku usaha (Anteraja) dan telah memilih layanan mana yang akan digunakan, maka pengirim secara tidak langsung telah menyetujui ketentuan dan syarat layanan Anteraja. Syarat dan ketentuan itu adalah sebagai berikut:

1. Anteraja akan bertanggung jawab terhadap paket yang telah dibayar lunas. Paket telah dianggap diterima oleh penerima dalam keadaan baik tanpa kurang, apabila penerima tidak ada keluhan pada saat paket diserahkan.
2. Pengirim paket wajib mencantumkan informasi yang berupa data pengiriman dan informasi data penerima, yang berupa nama lengkap, alamat lengkap, nomor telepon yang aktif, dan melengkapi dengan benar informasi mengenai isi Paket pada Resi. Apabila terdapat kesalahan informasi data serta ketidaksesuaian antara isi Paket dengan informasi mengenai isi Paket pada Resi, maka menjadi tanggung jawab Pengirim sepenuhnya dan membebaskan Anteraja atas pelanggaran hukum yang dilakukannya sesuai ketentuan hukum Republik Indonesia.
3. Pengemasan Paket termasuk penempatan posisi Paket di dalam kemasan, adalah tanggung jawab Pengirim.

⁵³ Syarat dan Ketentuan Anteraja yang diakses melalui <https://anteraja.id/id/>

Atas permintaan Pengirim, Anteraja dapat menyediakan layanan pengemasan Paket sesuai dengan standar pengiriman dengan biaya tambahan. Kerusakan atau kehilangan yang diakibatkan karena ketidaksempurnaan dalam pembungkusan oleh Pengirim merupakan tanggungjawab Pengirim

4. Anteraja tidak bertanggung jawab atas hal-hal sebagai berikut :
 - a. Kehilangan kegunaan pada Paket yang tidak rusak secara fisik;
 - b. Keterlambatan, kehilangan atau kerusakan Paket karena keadaan memaksa (force majeure) seperti bencana alam, aksi huru-hara, pemberontakan, dan keadaan-keadaan di luar kemampuan Anteraja lainnya;
 - c. Semua kerusakan dan resiko teknis dari Paket berupa mesin dan barang elektronik yang terjadi selama proses pengiriman oleh Anteraja yang menyebabkan tidak berfungsinya Paket tersebut;
 - d. Kehilangan kesempatan memperoleh keuntungan akibat dari kehilangan, kerusakan, dan keterlambatan pengiriman Paket;
 - e. Penahanan, penyitaan atau pemusnahan Paket oleh pihak yang berwenang yang termasuk namun tidak terbatas pada: Bea Cukai, Karantina, Polisi, Kejaksaan, dan instansi-instansi berwenang lainnya;
 - f. Paket dikategorikan dalam Paket Yang Dilarang atau Paket Bernilai Tinggi sebagaimana disebutkan di bawah.

Ada beberapa paket yang tidak dapat diterima oleh Anteraja antara lain yaitu:⁵⁴

- a. Makhluk hidup (hewan dan tumbuhan)
- b. Barang yang dalam kategori berbahaya, beracun, ataupun barang yang mudah terbakar dan meledak.
- c. Barang yang bertentangan dengan hukum yang dapat mengganggu stabilitas keamanan dan ketertiban umum, barang yang dikategorikan dalam pengawasan pemerintah.
- d. Barang seni, termasuk hasil karya dari keahlian, bakat atau talenta untuk diperjualbelikan, dipamerkan ataupun untuk dikoleksi, seperti lukisan, gambar, jambangan, hiasan dinding dari permadani.
- e. Barang antik, segala jenis barang yang memperlihatkan barang masa lampau dan memiliki nilai sejarah, usia dan kelangkaan barang tersebut, seperti furniture, barang pecah belah dan barang koleksi lainnya seperti peranko dan koin.
- f. Perhiasan, diantaranya barang yang terbuat dari permata asli ataupun tidak asli, seperti berlian dan perhiasan yang terbuat dari logam mulia.
- g. Logam mulia, termasuk emas, perak, platina
- h. Produk elektronik dengan berat sampai 50kg

⁵⁴ Syarat dan Ketentuan Anteraja yang diakses melalui <https://anteraja.id/id/>

- i. Komoditi barang yang bernilai tinggi seperti sarang burung walis dan bulu binatang
 - j. Perangko, materai cukai minuman keras, materai pajak.
5. Lain-lain
- a. Syarat dan ketentuan ini dibuat dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris, jika terdapat perbedaan interpretasi antara versi Bahasa Indonesia dengan Bahasa Inggris, maka versi Bahasa Indonesia yang berlaku.
 - b. Anteraja dapat sewaktu-waktu melakukan perubahan atau pembaruan terhadap Syarat dan Ketentuan ini. Kami menyarankan agar Pengguna membaca dan memahami ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan ini dari waktu ke waktu untuk mengetahui perubahan apapun. Dengan tetap mengakses dan menggunakan Situs/Aplikasi maupun Layanan Anteraja lainnya, maka Pengguna dianggap menyetujui perubahan-perubahan dalam Syarat dan Ketentuan ini.

Setiap pengirim barang yang melakukan pengiriman barang dengan jasa pengiriman Anteraja dapat menggunakan asuransi yang mana akan bermanfaat apabila barang mengalami kerusakan atau pun kehilangan yang dikarenakan kelalaian dari jasa pengiriman Anteraja.

Jenis Asuransi yang dapat digunakan oleh para pengirim barang ialah:⁵⁵

1. Perlindungan Standar

Pengguna layanan Anteraja secara otomatis akan menggunakan perlindungan standar atas paket tanpa dikenakan biaya pertanggungan asuransi untuk setiap pengiriman menggunakan layanan Anteraja, dengan nilai pertanggungan maksimum sebesar Rp 500.000,- (Lima Ratus Ribu Rupiah) per resi.

2. Perlindungan Ekstra

Pengguna layanan Anteraja dapat memilih untuk menggunakan perlindungan ekstra atas paket dengan dikenakan biaya pertanggungan asuransi sebesar Rp 500 (lima ratus Rupiah) per resi untuk setiap pengiriman menggunakan layanan Anteraja, dengan dengan nilai pertanggungan maksimum sebesar Rp 10.000.000,- (Sepuluh Juta Rupiah) per Resi.

Pengguna jasa Anteraja yang melakukan pengiriman barang secara tidak langsung sudah mempercayai barangnya diantarkan oleh Anteraja dengan baik, namun tidak semua kegiatan yang dilakukan oleh Anteraja berjalan dengan baik dan sempurna, pasti ada kendala yang harus dihadapi oleh jasa pengirim barang Anteraja. Salah satunya yaitu kelalaian yang dilakukan oleh pihak Anteraja yang dapat berupa kehilangan ataupun kerusakan, hal tersebut akan merugikan pengirim barang dan tidak dipungkiri pengirim barang akan hilang

⁵⁵ Syarat dan Ketentuan Anteraja yang diakses melalui <https://anteraja.id/id/>

kepercayaan kepada Anteraja. Maka dari itu pihak Anteraja mempersilahkan para konsumen untuk mengajukan klaim atas barang yang dirugikan oleh pihak Anteraja melalui Aplikasi Anteraja ataupun konsumen dapat menghubungi langsung kepada yang bersangkutan. Tata cara yang harus diperhatikan konsumen dalam melakukan klaim yaitu:⁵⁶

1. Batas Waktu Pengajuan Klaim

- a. Barang Rusak

Setiap pengirim barang yang melakukan pengiriman di Anteraja, dapat melakukan klaim atas kerusakan yang dialaminya yaitu setelah pengirim barang menerima barang sampai batas maksimal yaitu 1x24 jam setelah barang diterima.

- b. Barang Hilang

Waktu pengajuan klaim barang yang hilang berbeda dengan waktu pengajuan klaim barang rusak, pengajuan klaim barang hilang dapat dilakukan pada saat perkiraan waktu pengiriman paket, dan dapat melakukan pengajuan kehilangan sampai 7x24 jam sejak perkiraan paket diterima oleh pengirim barang.

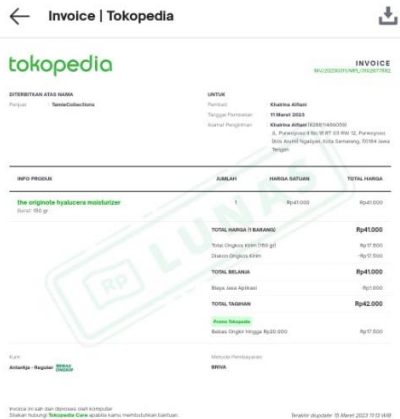
2. Saat pengirim barang akan melakukan pengajuan klaim kepada pihak Anteraja atas kerugian yang dialami pengirim barang berupa kehilangan ataupun kerusakan barang, ada beberapa kelengkapan

⁵⁶ Syarat dan Ketentuan Anteraja yang diakses melalui <https://anteraja.id/id/>

dokumen pengajuan klaim yang harus diperhatikan oleh pengirim barang untuk mengajukan klaim, yaitu:

- a. Dokumen Pengajuan Klaim Kerusakan Barang
 - 1) Order ID / Nomor Resi (*Airway Bill*).
 - 2) Alasan Pengajuan Klaim beserta kronologi kejadian ataupun detail tambahan.
 - 3) Foto KTP Pemilik Akun / Pengaju Klaim.
 - 4) Informasi dan Detail Rekening Penerima Klaim (Wajib Sesuai Dengan Identitas Pengaju Klaim).
 - 5) Foto bukti kepemilikan paket/ invoice/ bukti pembayaran.
 - 6) Foto paket secara keseluruhan serta foto bagian kerusakan secara jelas.
 - 7) Foto invoice atas perbaikan paket dalam hal kerusakan atas paket masih bisa diperbaiki (penggantian maksimal adalah sesuai harga perbaikan namun tetap memperhatikan jenis perlindungan asuransi yang dipilih).
 - 8) Barang yang rusak dikirimkan ke alamat yang ditentukan oleh Anteraja (jika diperlukan oleh pihak asuransi, secara khusus untuk kategori elektronik dan otomotif).
- b. Dokumen Pengajuan Klaim Kehilangan Barang
 - 1) Order ID / Nomor Resi (*Airway Bill/ AWB*)
 - 2) Alasan pengajuan klaim beserta kronologi kejadian ataupun detail tambahan
 - 3) Foto KTP pemilik akun / pengaju klaim

- 4) Informasi dan detail rekening penerima klaim (Wajib Sesuai Dengan Identitas Pengaju Klaim)
- 5) Foto bukti kepemilikan paket/invoice/bukti pembayaran

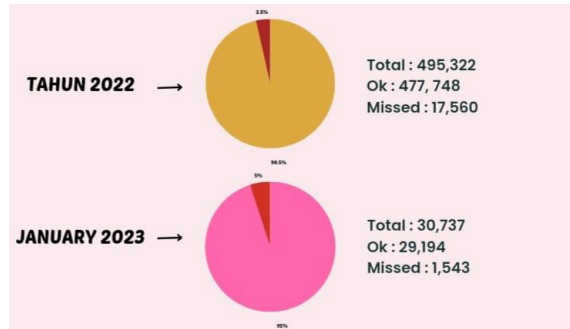


Gambar 3.2 Contoh Gambar Invoice atau Bukti Pembayaran

- 6) Foto paket secara keseluruhan dengan jelas (untuk barang yang diterima dalam kondisi tidak lengkap dalam satu Paket)
3. **Maksimum Limit Penggantian Kerugian**
 Apabila Pengguna dapat menyertakan invoice atas paket dan dinyatakan sesuai oleh perusahaan asuransi rekanan dari Anteraja maka Pengguna akan mendapat penggantian sebagai Full Declare dengan maksimum penggantian untuk Perlindungan Standar sebesar Rp.500.000,- (lima ratus ribu Rupiah) dan untuk Perlindungan Ekstra sebesar Rp. 10.000.000,- (sepuluh juta Rupiah).

Ada beberapa barang tidak mendapatkan ganti rugi oleh pihak PT. Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi, yaitu sebagai berikut:

1. Barang yang telah dilarang dan barang yang bernilai tinggi sesuai yang telah ditetapkan oleh PT. Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi.
2. Dokumen berharga namun tidak terbatas: Sertifikat Kepemilikan dan/atau Sertifikat Hak Milik (SHM) dan Sertifikat Hak Guna Bangunan (HGB), Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Sertifikat Tanda Kelulusan seperti (ijazah, Transkrip Akademis dan Sertifikat lainnya), Visa, Pasport, Sertifikat Deposit Bank.



Gambar 3.3 Jumlah Missed Barang Pada PT. Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi Selama Tahun 2022 dan Bulan Januari pada Tahun 2023

Berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ketua Cabang PT. Tri Adi Bersama, terkait dengan permasalahan kerugian yang dialami oleh pengirim barang, PT. Anteraja Cabang

Jatiraden Kota Bekasi selama tahun 2022 telah mengalami *missed* (masalah) sebanyak 17.560 dari 495.322 paket, dan selama 2023 per bulan januari mengalami *missed* sebanyak 1.543.⁵⁷ Kerugian yang dialami pengirim barang tersebut dapat berupa keterlambatan, kehilangan, ataupun kerusakan. Bagi pengirim barang yang mengalami kerugian dapat mengajukan klaim atau pengembalian kepada pihak Anteraja melalui nomor whatsapp, email, ataupun nomor telepon. Komplain tersebut tidak hanya ditujukan kepada pengirim barang yang ingin mengajukan klaim, tetapi dibolehkan juga untuk para pengirim barang yang ingin mengajukan pertanyaan, saran ataupun kritik.

Kritik yang dilakukan oleh pengirim barang yang ditujukan kepada PT. Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi membuat PT. Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi mengalami penurunan rating dalam per harinya, rating tersebut dapat naik kembali apabila PT. Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi dapat memperbaiki proses pengiriman per harinya agar tidak terjadi kesalahan lagi yang dapat merugikan pengirim barang.

C. Penyelesaian dalam Mengatasi Kerusakan Barang pada PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi

Perjanjian pada suatu perusahaan pengiriman barang yang dilakukan antara pelaku usaha dengan pengirim barang merupakan salah satu syarat terjadinya

⁵⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Fahrizal Ketua Cabang PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi, 7 Februari 2023

pengiriman barang milik pengirim barang, apabila kedua belah pihak telah melakukan perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha yaitu PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi, maka barang milik pengirim barang akan diantar sesuai alamat yang dituju dengan membayar biaya yang sudah terdaftar pada perusahaan PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Ketua Cabang PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi, perjanjian baku yang terdapat pada PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi merupakan perjanjian yang sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku, jadi menurutnya perjanjian tersebut tidak akan merugikan para pengguna jasa yang ingin melakukan pengiriman barang.⁵⁸

Sesuai dengan perjanjian yang dibuat oleh PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi, didalamnya berisikan syarat dan ketentuan saat akan melakukan pengiriman barang, termasuk barang apa saja yang diperbolehkan dan tidak diperbolehkan untuk melakukan pengiriman di PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi. Tidak hanya itu pada perjanjian baku juga dijelaskan terkait dengan pertanggungjawaban yang kemungkinan bisa saja terjadi menimpa para pengguna jasa yang mengalami kerugian saat melakukan pengiriman barang pada PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi.

⁵⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Fahrizal Ketua Cabang PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi, 7 Februari 2023

Perjanjian tersebut apabila dilihat dari asas yang dikenal dalam ilmu hukum perdata maka, perjanjian tersebut telah sesuai dengan asas kebebasan berkontrak (*freedom of contract*). Asas tersebut menjelaskan bahwa perjanjian harus memberikan sifat bebas kepada seluruh pihak yang dilibatkan, dari segi isi perjanjian, dengan siapa perjanjian itu dibuat, bagaimana pelaksanaan perjanjian tersebut, apakah perjanjian tersebut tertulis ataupun lisan, semua itu dibebaskan namun yang terpenting perjanjian harus sesuai dengan undang-undang yang berlaku dan dilaksanakan dengan itikad yang baik.

Pertanggung jawaban tersebut akan diganti penuh apabila pengguna jasa yang mengalami kerugian menambahkan biaya asuransi pada saat akan melakukan pengiriman barang, apabila pengguna jasa yang mengalami kerugian tidak menambahkan biaya asuransi maka akan diganti separuh dari nilai barang tersebut. Jadi dapat disimpulkan bahwa PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi akan bertanggung jawab penuh kepada para pengguna jasa yang mengalami kerugian dalam melakukan pengiriman barang, apabila pengguna jasa tersebut telah melakukan tambahan biaya asuransi sesuai dengan jumlah yang ditentukan oleh PT. Tri Adi Bersama.

Berdasarkan hasil dari data wawancara yang dilakukan oleh peneliti, masih ada pengguna jasa yang mengalami kerugian saat melakukan pengiriman barang di PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi. Penulis mengambil 20 informan secara acak yang bertujuan untuk mengetahui berapa jumlah pengguna jasa

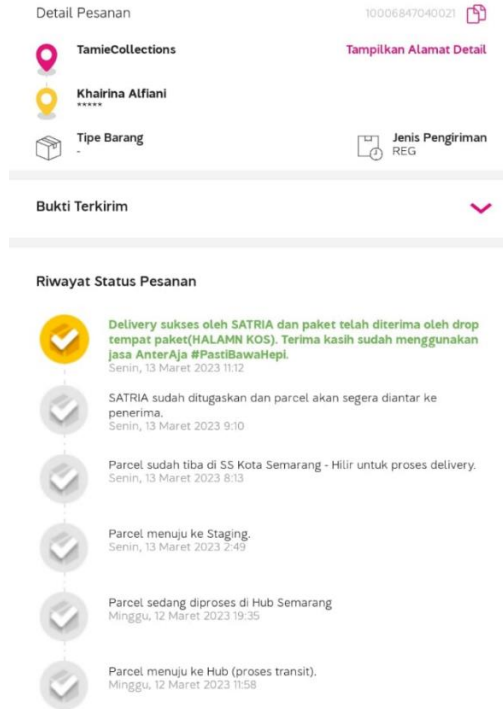
yang mengalami kerugian dan yang tidak mengalami kerugian, lalu untuk mengetahui apakah ada penggantian rugi dari pihak jasa pengirim barang terhadap pengguna jasa yang mengalami kerugian atau tidak.

Hasil dari wawancara peneliti dengan 20 informan tersebut mendapatkan hasil yaitu seluruh informan tersebut merupakan pengguna jasa pengiriman PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi. Hasil keseluruhan dari jumlah informan tersebut terdapat 13 orang yang mengalami kerugian yang berupa kerusakan barang, dan 7 diantaranya tidak mengalami kerugian kerusakan barang. Penggantian rugi yang didapatkan oleh pengguna jasa yang mengalami kerugian berupa kerusakan barang tidak semuanya sama. Dari 13 informan, terdapat 1 informan yang diganti penuh 100% oleh PT. Tri Adi Bersama (Anteraja), 1 informan diganti sebanyak setengah dari kerugian yang dialami yaitu sebanyak 50%, sebanyak 4 informan mendapat kompensasi di bawah 50%, dan sebanyak 7 informan tidak mendapatkan kompensasi dari kerugian yang diakibatkan oleh PT. Tri Adi Bersama (Anteraja).

Informan yang mengalami kerugian berupa kerusakan barang, tidak semua bentuk barangnya sama, ada informan yang mengalami barang pecah, makanan yang hancur yang mengakibatkan bentuknya sudah tidak utuh lagi, dan kerusakan yang menyebabkan barang tidak dapat digunakan lagi, itu semua membuat pengguna jasa PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) mengalami kerugian, yang seharusnya barang diantarkan dengan kondisi yang aman, namun itu harus mengalami kerusakan.

Sebanyak 13 informan yang mengalami kerugian berupa kerusakan barang, semuanya menggunakan biaya tambahan asuransi yang disarankan oleh jasa PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi, karena tujuannya agar barang yang dikirimkan oleh pengirim barang mendapatkan perlindungan yang lebih ekstra . Jadi seharusnya para pengguna jasa tersebut mendapatkan penggantian secara penuh apabila mengalami kerugian.

PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi memiliki dua (2) cara dalam mengirimkan barang, yaitu yang pertama ada layanan *Pick Up*, pada layanan *Pick Up* sistem pengiriman barangnya yaitu dengan cara mengambil langsung ke pengirim barang yang ingin melakukan pengiriman barang, lalu yang kedua layanan *delivery*, pada layanan ini kurir hanya bertugas mengantarkan barang sesuai dengan alamat yang tertera pada saat pengirim barang menyerahkan barangnya kepada jasa pengirim barang PT. Tri Adi Bersama (Anteraja). Jasa pengiriman Anteraja telah bekerja sama dengan beberapa E-Commerce seperti Shopee, Tokopedia, Lazada, dan lain-lain. Sehingga dapat memudahkan para pengguna jasa yang ingin menggunakan Anteraja.



Gambar 3.5

Contoh Penggunaan Aplikasi Anteraja Untuk Melacak Barang Milik Pengirim Barang

Dalam melakukan pengiriman barang, para pengirim barang juga dapat memantau barang miliknya melalui aplikasi yang disediakan oleh Anteraja, yaitu Aplikasi Anteraja. Pada aplikasi tersebut para pengirim barang dapat melacak barang yang sedang dikirim oleh Anteraja. Pengguna hanya tinggal memasukkan nomor resi yang telah dikirimkan otomatis oleh pihak Anteraja kepada para pengguna jasa Anteraja, setelah itu pengguna dapat melacak keberadaan dan kondisi paket yang sedang dalam

pengiriman. Langkah-langkah yang dapat dilakukan oleh pengguna jasa yang ingin melakukan pelacakan, seperti berikut:

1. Masuk aplikasi Anteraja.
2. Masukkan nomor resi Anteraja ke kotak lacak pengiriman.
3. Dari Langkah di atas, kemudian akan muncul laman informasi status paket kiriman barang secara detail.

BAB IV

ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGIRIM YANG MENGALAMI KERUSAKAN BARANG DALAM PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG PADA PT. TRI ADI BERSAMA CABANG JATIRADEN KOTA BEKASI

A. Penyelesaian kerusakan barang yang dialami oleh pengirim dalam perjanjian pengiriman barang pada PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi

1. Pertanggung jawaban ganti rugi yang dilakukan oleh PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi

Pertanggung jawaban atau kompensasi merupakan suatu hal yang harus diberikan baik berupa fisik maupun non fisik. Sebagaimana dengan perjanjian yang ada pada PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi, yaitu menurut Bapak Ahmad Fahrizal selaku ketua cabang dari PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi mengatakan bahwa jika pengirim barang menyetujui barangnya diasuransikan maka apabila pengirim barang tersebut mengalami kerugian akan diganti penuh sebanyak 100% atau sebanyak 10x lipat ongkir, dan apabila ada pengirim barang yang mengalami kerugian namun tidak menambahkan biaya asuransi maka akan diganti

setengah atau 50% dari harga barang milik pengirim barang, kecuali force majeure (keadaan yang memaksa).

Pertanggungjawaban yang dilakukan oleh PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi yaitu bertujuan untuk menjaga loyalitas dan kepercayaan pengguna jasa PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi. Pertanggungjawaban yang dilakukan oleh PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi berbeda-beda, seperti contohnya bagi pengguna jasa yang mengalami kehilangan atau kerusakan atas paket, dan menggunakan asuransi maka akan diberikan kompensasi sebanyak maksimum Rp.100.000.000,-/Resi, sesuai dengan perjanjian yang ada. Sedangkan untuk pengirim yang tidak menambahkan biaya asuransi maka akan mendapatkan kompensasi lebih rendah dari yang menggunakan asuransi yaitu dengan maksimal penggantian sebesar Rp.1.000.000,- (satu juta rupiah)/kejadian/Resi, untuk paket selain dokumen dan sebesar Rp100.000,- (seratus ribu rupiah)/kejadian/Resi untuk Paket berupa dokumen. Asuransi yang disarankan oleh PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi merupakan sebagai upaya preventif yang bertujuan untuk melindungi pengirim barang dari risiko yang dapat terjadi selama proses pengiriman berlangsung.

Upaya yang dapat dilakukan oleh PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi untuk menghindari adanya kerugian yang menimpa para

pengirim barang yaitu dengan selalu menawarkan pembayaran asuransi pada setiap barang yang dikirimkan apalagi barang yang mempunyai nilai jual tinggi. Sehingga jika terjadi suatu hal yang diinginkan seperti mengalami kerusakan, pengirim barang dan pihak penerima barang akan mendapatkan ganti rugi dari pihak PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi. Namun masih banyak orang yang tidak mengambil opsi jaminan asuransi ini entah dikarenakan kurangnya pemahaman atau dirasa biaya yang akan dikeluarkan untuk asuransi terlalu besar.

Setiap pelaku usaha wajib memberikan kompensasi jika ada terjadi kerugian yang menimpa pengguna jasa, hal ini diatur dalam Pasal 1246 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang mengatur tentang ganti rugi akibat wanprestasi (cedera janji), dan dalam pasal-pasal tersebut ganti rugi yang wajib diganti berupa, penggantian biaya (konsten), rugi (schade), dan bunga (interesten). Yang dimaksud dengan biaya, rugi, dan bunga ialah:

- a. Biaya yaitu berarti ongkos yang telah dibayarkan oleh pengirim semisal biaya ongkos kirim paket saat akan melakukan pengiriman barang.
- b. Rugi yaitu bentuk kerugian yang dapat berupa kerusakan yang membuat barang tersebut tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya yang diakibatkan oleh kelalaian pelaku usaha.
- c. Bunga yaitu suatu keuntungan yang diharapkan.

Kompensasi atau penggantian kerugian yang diberikan oleh pihak pelaku usaha sangatlah berdampak positif bagi para pengguna jasa, sehingga pengguna jasa dapat menerima haknya dengan baik dalam menerima barang atau jasa yang digunakan . Hal inilah merupakan salah satu kepercayaan pengguna jasa terhadap pelaku usaha, karena telah mempercayakan barang yang akan mereka kirimkan ke alamat yang telah ditentukan oleh para pengirim barang.

2. Ganti rugi atas kerusakan barang yang sesuai dengan perjanjian PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi

Hasil dari wawancara yang dilakukan penulis dengan beberapa informan yang menggunakan jasa pengiriman PT. Tri Adi Bersama, terdapat 20 informan yang mana terdapat 7 informan yang tidak mengalami kerugian, dan ada 13 informan yang mengalami kerugian berupa kerusakan barang, diantara 13 informan tersebut hanya 1 informan saja yang mendapatkan ganti rugi yang sesuai dengan perjanjian awal antara jasa pengirim barang PT. Tri Adi Bersama dan pengirim barang, ganti rugi tersebut berupa harga barang yang telah mengalami kerusakan, lalu penggantian tersebut akan dikirimkan melalui rekening yang diberikan oleh pengirim barang saat melakukan klaim kepada PT. Tri Adi Bersama.

Semua hal yang menyangkut terkait kerugian yang dialami oleh pengirim barang yang disebabkan

oleh pihak perusahaan pengiriman barang, memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab atas kesalahan yang telah ditimbulkannya. Ganti rugi merupakan suatu hal yang sangat penting dalam perjanjian perusahaan jasa pengiriman barang dengan pihak pengirim barang, karena sebagai perusahaan jasa pengiriman memiliki kewajiban untuk mengantarkan barang milik pengirim barang untuk mengantarkan barangnya dengan aman hingga barang tersebut sampai pada alamat yang dituju.

Kasus diatas yang dialami oleh salah 1 informan, menunjukkan bahwa PT. Tri Adi Bersama telah berbuat sesuai dengan perjanjian baku yang dibuatnya. Hal tersebut juga bahwa PT. Tri Adi Bersama telah sesuai dengan KUHPer pada pasal 1246 yang mana menjelaskan bahwasanya pelaku usaha harus mengganti kerugian yang dialami oleh pengirim barang sesuai dengan perjanjian.

3. Ganti rugi atas kerusakan barang yang tidak sesuai dengan perjanjian PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi

Pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. Tri Adi Bersama tidaklah selalu berjalan dengan baik, berdasarkan hasil dari wawancara yang telah dilakukan, terdapat beberapa pengirim barang yang mengalami kerugian berupa kerusakan barang saat melakukan proses pengiriman barang.⁵⁹ Sehingga

⁵⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Fahrizal Ketua Cabang PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi, 7 Februari 2023

pada saat kurir PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi mengantarkan barang tersebut ke alamat yang telah dituju, barang tersebut tidak lagi dalam kondisi utuh atau barang telah mengalami kerusakan, seperti contohnya packing yang mengalami sobek atau sudah terbuka, atau bahkan sampai barang milik pengirim barang tersebut sudah tidak layak digunakan sebagaimana mestinya.

Langkah yang seharusnya dilakukan oleh PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi saat mengetahui ada pengirim barang yang mengalami kerugian yang berupa kerusakan barang maka dengan cara mengganti barang tersebut dengan berupa 10x lipat biaya pengiriman. Apabila PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi telah memberikan kompensasi yang dialami oleh pengirim barang, maka dapat dikatakan bahwa PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi telah sesuai dengan standar penggantian rugi yang ada di PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi.

Pada kenyataannya, masih ada pengirim barang yang mengalami kerugian berupa kerusakan barang yang disebabkan oleh kelalaian dari pihak PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi. Berdasarkan dari hasil wawancara yang didapatkan ada sebanyak 13 pengirim barang yang mengalami kerugian yang berupa kerusakan barang. Semua pengirim barang tersebut telah menggunakan biaya tambahan asuransi sesuai dengan yang disarankan

oleh PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi yang bermaksud agar barang tersebut dapat sampai dalam kondisi yang semestinya, dan terhindar dari kerugian yang dapat saja menimpa pengirim barang.

Pengirim barang yang mengalami kerugian tersebut tidaklah semua mendapatkan penggantian rugi yang sama dan adil, ada 1 pengguna jasa yang mendapatkan ganti rugi sebanyak 50%, 4 pengguna jasa yang mendapatkan ganti rugi dibawah 50%, dan ada 1 pengguna jasa yang mendapatkan penggantian rugi secara penuh yaitu 100%, serta ada 7 pengguna jasa yang tidak sama sekali mendapatkan ganti rugi akibat dari kerusakan yang dialaminya.

Alasan dari beberapa informan yang diwawancarai mengenai alasan mengapa tidak mendapatkan kompensasi dari pihak PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi yaitu, tidak adanya tanggapan setelah melakukan complain kepada jasa pengirim barang, lalu pihak PT. Tri Adi Bersama terlalu menunda-nunda penggantian rugi, yang mana berakhir tidak ada penggantian rugi yang diterima oleh pengirim barang, dan ketidaksesuaiannya dengan perjanjian yang tertera dalam perjanjian baku PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi, yang mana dalam perjanjian baku tersebut disebutkan apabila pengirim menggunakan asuransi maka akan diberikan kompensasi sebanyak maksimum Rp.100.000.000,-/Resi, dan untuk pengirim yang tidak menambahkan

biaya asuransi maka akan mendapatkan kompensasi lebih rendah dari yang menggunakan asuransi yaitu dengan maksimal penggantian sebesar Rp.1.000.000,- (satu juta rupiah)/kejadian/Resi.⁶⁰

Terkait dengan kasus tersebut, bahwa ternyata pola penyelesaian pada PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi terhadap pengirim barang yang mengalami kerugian berupa kerusakan yang diakibatkan oleh kesalahan dari pihak PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi belum sepenuhnya sesuai dengan Pasal 1246 KUHPer, yang mana dalam pasal tersebut diwajibkan untuk melakukan ganti rugi atas kelalaian yang telah dilakukannya, pada kenyataannya PT. Tri Adi Bersama belum menerapkan sepenuhnya kepada para pengirim barang yang mengalami kerugian, yang mana hal tersebut dapat membuat pengirim barang merasa dirugikan oleh pihak PT. Tri Adi Bersama.

4. Mekanisme penyelesaian yang dilakukan oleh PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi

Menurut Bapak Fahrizal selaku ketua cabang PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi apabila terdapat permasalahan yang merugikan pengirim barang, maka langkah yang akan diambil pertama kali yaitu dengan cara kekeluargaan atau negosiasi secara damai antara pengirim barang yang mengalami kerugian dengan pihak jasa pengirim PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi.

⁶⁰ Syarat dan Ketentuan Anteraja yang diakses melalui <https://anteraja.id/id/>

Sehingga upaya hukum yang dilakukan dalam menyelesaikan permasalahan sengketa antara pengirim barang dengan PT. Tri Adi Bersama yaitu menggunakan cara negosiasi yang berarti penyelesaian di luar pengadilan.⁶¹

Pihak pengirim yang mengalami kerugian berupa kerusakan barang saat dalam proses pengiriman barang yang dilakukan PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi dapat melakukan klaim ganti rugi dengan mengajukan klaim atas kerugian yang berupa kerusakan barang harus memberikan informasi detail terkait dengan kerusakan yang dialami serta persiapan dokumen yang akan diminta oleh pihak PT. Tri Adi Bersama. Dokumen yang harus disiapkan yaitu nomor resi, kronologi kejadian, foto KTP pengaju klaim, rekening milik pengaju klaim, invoice/bukti pembayaran, foto bagian paket yang rusak.

Batas pengajuan klaim barang yang mengalami kerusakan terhitung dari sejak paket tersebut telah diterima oleh penerima hingga maksimum 1x24 jam sejak paket diterima oleh penerima paket sesuai dengan yang tercatat pada alamat yang tercantum saat ingin melakukan pengiriman barang. Jika pengirim barang mencantumkan invoice atas paket dan dinyatakan sesuai dengan perusahaan, maka pihak pengirim

⁶¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Fahrizal Ketua Cabang PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi, 7 Februari 2023

barang akan mendapatkan penggantian rugi sebanyak maksimal Rp. 10.000.000,- (Sepuluh juta rupiah).

Pihak yang mengalami kerugian berupa kerusakan barang saat dalam proses pengiriman barang yang dilakukan PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi dapat melakukan klaim ganti rugi melalui aplikasi Anteraja, surat elektronik (email), nomor telepon, atau dapat dengan cara mendatangi langsung kantor PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi dengan membawa dokumen yang telah diperintah, selanjutnya pihak PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi akan menyelesaikan masalah tersebut dengan pertimbangan bukti-bukti yang ada.

Sebenarnya kepuasan pelanggan merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan dalam perusahaan jasa pengiriman barang, yaitu dengan cara tidak membuat pengirim barang merasa dirugikan, yaitu dengan menjaga barang milik pengirim barang dan saat mengirim barang milik pengirim barang harus tetap utuh dan sampai ke tempat yang dituju dengan waktu yang telah ditentukan tanpa melebihi batas waktu. Kepuasan pengirim barang merupakan salah satu factor penentu daya saing, guna memenangkan persaingan di dunia usaha yang dapat dikatakan modern saat ini.

Banyaknya pengirim barang yang mengalami kerugian dan tidak mendapatkan kompensasi yang sesuai perjanjian awal antara pelaku usaha dengan pengirim barang yang diakibatkan oleh kelalaian

pelaku usaha itu sendiri membuat pengirim barang merasa kecewa dan tidak percaya lagi kepada jasa pengiriman tersebut yang membuat jasa pengiriman mengalami penurunan rating, tidak hanya itu masih banyak pengguna jasa yang tidak tahu cara bagaimana menyelesaikannya, dan tidak mengetahui apa saja hak-hak nya sebagai pengirim barang.

Apabila dalam menyelesaikan permasalahan antara pengirim barang dengan pelaku usaha, tidak kunjung selesai maka ada beberapa cara lain yang dapat ditempuh oleh pengguna jasa pengiriman barang yang mengalami kerugian. Keadaan dimana salah satu pihak merasa dirugikan oleh pihak lain, yang kemudian mengalihkan ketidakpuasan tersebut kepada pihak kedua disebut juga dengan sengketa.

Apabila terjadi pelanggaran perjanjian yang dituangkan dalam kontrak, secara keseluruhan atau sebagian. Dengan kata lain, telah terjadi wanprestasi oleh para pihak atau salah satu pihak karena tidak dilaksanakannya suatu kewajiban untuk dilakukan atau dipenuhi secara tidak lengkap atau berlebihan yang mengakibatkan kerugian pihak lain. Terdapat cara yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan masalah sengketa antara pihak-pihak yang terkait di dalam sebuah sengketa yakni penyelesaian sengketa melalui non litigasi (arbitrase, negosiasi, mediasi), dan penyelesaian sengketa melalui litigasi (melalui pengadilan).⁶²

⁶² Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015).

Dasar utama dari permasalahan yang terjadi antara pelaku usaha dengan pengguna jasa dalam menyelesaikan sengketa ialah dengan cara adanya itikad baik dan niat baik dari para pihak untuk mengakhiri permasalahan yang terjadi. Seperti dalam contoh kasus yang terjadi pada PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi dalam menghadapi masalah kerugian yang dialami oleh pengguna jasa akibat dari terjadinya kerusakan barang dalam proses pengiriman barang lebih memilih untuk menyelesaikannya dengan cara negosiasi yaitu suatu bentuk penyelesaian masalah dengan melakukan perundingan antara kedua belah pihak yaitu pengguna jasa yang mengalami kerugian dan pelaku usaha, yang bertujuan untuk mencapai kesepakatan dan mencari solusi atau jalan keluar dari permasalahan yang dihadapi kedua belah pihak.

B. Analisis perlindungan hukum terhadap pengirim yang mengalami kerusakan barang dalam perjanjian pengiriman barang pada PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Jatiraden Kota Bekasi

Kehadiran hukum dalam masyarakat memiliki fungsi yaitu untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kepentingan-kepentingan masyarakat, maka dari itu dengan adanya hukum itu sendiri diharapkan dapat melindungi kepentingan-kepentingan masyarakat, serta memecahkan permasalahan antara dua belah pihak secara adil.⁶³ Begitu juga dengan adanya hukum yang mengatur mengenai perjanjian antara pelaku usaha dengan

⁶³ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum* (Jakarta: Kencana, 1991).

pengguna jasa, yaitu bertujuan untuk mengatur hak-hak dan kewajiban para pengguna jasa dan pelaku usaha.

Pentingnya perlindungan hukum bagi pengguna jasa yaitu disebabkan karena posisi pengguna jasa yang cenderung lemah dibanding dengan pelaku usaha, maka dari itu pihak pengguna jasa sangatlah membutuhkan undang-undang yang tepat agar dapat melindungi hak-hak nya sebagai pengguna jasa.

Berkaitan dengan materi skripsi ini yaitu analisis perlindungan hukum terhadap pengirim barang yang mengalami kerugian berupa kerusakan barang dalam perjanjian pengiriman barang. Kewajiban pihak jasa pengiriman barang adalah menjaga barang dan mengantarkan barang ke alamat yang dituju oleh pihak pengirim dengan kondisi baik dan kewajiban pengguna jasa adalah membayar pihak jasa pengiriman sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati.

Setiap pengguna jasa yang hendak melakukan pengiriman barang berhak mendapatkan informasi yang jelas, benar, dan jujur, karena pengguna jasa berhak mendapatkan rasa aman dari pelaku usaha, apabila pengguna jasa tidak mendapatkan hak tersebut maka bisa saja mengalami kerugian akibat dari tidak mendapatkan hak tersebut. Para pelaku usaha seharusnya dapat bertanggung jawab atas apa yang telah ia lakukan yang disebabkan oleh kelalaiannya sendiri, seperti halnya pelaku usaha yang telah merugikan para pengirim barang karena tidak memenuhi perjanjian diawal yang telah ia beritahukan melalui informasi yang diberikan kepada para pengguna jasa.

Setiap perusahaan sudah seharusnya menerapkan asas asas perjanjian menurut ilmu hukum perdata, maka secara tidak langsung perusahaan tersebut sudah mengerti mengenai hak-hak beserta kewajiban pengirim barang maupun pelaku usaha, termasuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur, dan memberikan kenyamanan kepada para pengirim barang. Bapak Ahmad Fahrizal juga mengatakan bahwa beliau selalu berpesan kepada pada kurirnya untuk selalu berhati-hati dalam mengirimkan barang milik pengirim barang dan jangan lupa sapa, senyum, salam (3S) selalu diterapkan setiap kali bekerja.⁶⁴ Hanya saja terkadang masih ada beberapa kurir yang kurang berhati-hati dan tidak menerapkan 3S, dengan alasan sudah terlalu lelah dengan paket yang harus mereka antarkan setiap harinya.

Pihak jasa pengirim barang juga wajib menjaga barang dan mengantarkan barang milik pengirim barang dengan kondisi yang baik ke alamat yang dituju oleh pihak pengirim barang, tugas dari pengirim barang hanya membayar pihak jasa pengirim barang sesuai dengan nilai yang telah disepakati sebelumnya. Namun, dalam proses pengiriman barang tidak selalu berjalan dengan lancar, dikarenakan terdapat beberapa faktor yang mengakibatkan proses pengiriman barang terhambat dan menimbulkan kerugian oleh pihak pengirim dan penerima barang. Seperti contohnya karena *force majeure* yaitu kendala yang

⁶⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Fahrizal Ketua Cabang PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi, 7 Februari 2023

diakibatkan diluar dari perkiraan seperti bencana alam misalnya gempa bumi, tanah longsor, serta kebakaran, atau memang murni kesalahan dari pihak perusahaannya seperti saat proses pengiriman, proses pembungkusan yang tidak sesuai standar, atau bahkan barang yang tidak sengaja terbanting, terjatuh, dll.

Perjanjian antara pengirim barang dengan jasa pengirim barang Anteraja berlangsung saat pengirim barang telah menyetujui dan telah membayarkan seluruh biaya pengiriman kepada pihak Anteraja, kesepakatan tersebut juga termasuk dalam asas konsensualisme (consensualism). Apabila dalam pengiriman terjadi kerusakan barang milik pengirim barang, maka pihak Anteraja harus mengganti barang milik pengirim barang tersebut dalam bentuk barang atau pun uang sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak.

Sebelum terjadinya kesepakatan antara jasa pengirim barang dengan pengirim barang harus memenuhi syarat administrasi yaitu meliputi setiap pengirim barang harus menyerahkan barang dan memberikan informasi yang jelas dan jujur mengenai kondisi barang yang akan dikirim, memberikan data pengirim dan penerima beserta dengan alamat tujuan yang jelas. Setelah itu pihak jasa pengirim PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi akan menimbang barang milik pengirim barang, lalu menginformasikan biaya ongkir yang harus dibayarkan oleh pengirim barang.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan ketua PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi pengirim barang yang melakukan pengiriman barang

diberikan opsi untuk memilih apakah ingin menambahkan biaya asuransi barang atau tidak dengan tujuan untuk menjamin barangnya tetap aman saat dalam melakukan pengiriman, penggunaan asuransi juga dikenai biaya tambahan tergantung barang milik para pengirim barang. Asuransi pada jasa pengiriman Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi memakan biaya paling sedikit sebesar 500 rupiah per paket. Untuk mengenai biaya tarif nya itu semua telah disesuaikan dengan yang di tetapkan oleh pihak perusahaan Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi, tergantung dengan berat barang, dan jarak barang yang akan dikirimkan.⁶⁵

Syarat hukum yang harus dipenuhi dalam pengiriman barang harus sesuai dengan syarat sahnya perjanjian yang diatur dalam pasal 1320 KUHPPerdata. Berdasarkan syarat hukum di dalam perjanjian pengiriman barang yang terjadi antara PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi dengan pengguna jasa dapat dikatakan sah dikarenakan sudah sesuai dengan syarat sah perjanjian dalam pasal 1320 ayat 2 yang berisi tentang cakap dalam hukum.

Cakap hukum yaitu semua pihak yang berkaitan yaitu pengirim barang dengan jasa pengirim barang PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi menyanggupi untuk menyerahkan barang kiriman, dengan menyetujui estimasi hari yang ditawarkan oleh PT. Tri Adi Bersama

⁶⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Fahrizal Ketua Cabang PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi, 7 Februari 2023

Cabang Jatiraden Kota Bekasi serta setuju untuk membayar semua ongkos kirim yang ditentukan, hal tersebut telah dikatakan terjadi kesepakatan seperti yang diatur dalam pasal 1320 ayat 1 KUHPerdota.

Pengirim barang yang sudah membayarkan biaya pengiriman barang yang telah ditentukan oleh jasa pengirim barang, maka pengirim barang akan diberikan nomor resi sebagai bukti bahwa barang akan benar-benar dikirimkan, tidak hanya itu adanya resi dalam pengiriman barang merupakan salah satu bentuk perijinan yang telah disepakati oleh kedua belah pihak yaitu antara jasa pengirim barang PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi dengan pengirim barang. Namun jika pengguna jasa menggunakan jasa pengiriman barang melalui layanan *drop off*, pengirim barang akan diberikan kertas yang berisikan persetujuan bahwa barang akan dikirimkan oleh Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi. Berkaitan dengan hal tersebut dapat dikatakan bahwa telah terjadinya hubungan hukum antara PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi dengan pengirim untuk melaksanakan hak dan kewajibannya secara timbal balik.

Apabila terjadi kerugian yang dialami oleh pengirim barang yang dilakukan oleh Anteraja merupakan salah satu contoh perusahaan yang telah melalaikan kewajibannya yaitu untuk memberikan rasa yang aman dan nyaman kepada pengirim barang, sehingga pihak perusahaan harus mengganti kerugian yang dialami oleh pengirim barang tersebut. Suatu perusahaan jasa pengangkut barang memang sudah seharusnya untuk menaati prinsip prinsip tanggung jawab pengangkutan

terhadap keselamatan barang yang dilakukan oleh jasa pengangkut tersebut, demi kenyamanan kedua belah pihak terutama pihak pengguna jasa pengangkut.

Maka dari itu untuk menghindari hal-hal tersebut, Anteraja telah memberikan seputar informasi terkait syarat dan ketentuan dalam mengirim barang. Ada beberapa barang yang memang tidak diperbolehkan untuk diantarkan oleh pihak Anteraja, yaitu :⁶⁶

1. Makhluk hidup (hewan dan tumbuhan)
2. Barang yang dalam kategori berbahaya, beracun, ataupun barang yang mudah terbakar dan meledak.
3. Barang yang bertentangan dengan hukum yang dapat mengganggu stabilitas keamanan dan ketertiban umum, barang yang dikategorikan dalam pengawasan pemerintah.

Pelayanan dari suatu pelaku usaha dalam kegiatan berbisnis sangatlah berpengaruh pada pengirim barang, karena apabila pengirim barang telah merasa dirugikan oleh pelaku usaha, maka pengirim barang tersebut akan hilang kepercayaan dan itu sangat mempengaruhi suatu perusahaan yang mana dapat merusak citra dari perusahaan tersebut.

Seperti dari hasil wawancara dengan para informan PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi, terdapat 20 informan yang telah diwawancarai, dari semua informan pasti sangat ingin mendapatkan layanan yang baik dari jasa pengiriman barang Anteraja.

⁶⁶ Syarat dan Ketentuan Anteraja yang diakses melalui <https://anteraja.id/id/>

Para pengirim yang melakukan pengiriman barang, pasti ingin barangnya diantar dengan selamat tanpa ada kerusakan ataupun kerugian yang lainnya. Apabila dalam melakukan pengiriman barang terjadi sesuatu yang tidak diinginkan yang dapat merugikan pengirim barang, maka wajib bagi pelaku usaha untuk menggantinya.

Hasil wawancara dengan ketua Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi, mengenai permasalahan kerugian berupa kerusakan barang beliau mengatakan bahwa jika pengirim barang menyetujui barangnya diasuransikan maka apabila pengirim barang tersebut mengalami kerugian akan diganti penuh sebanyak 100% atau sebanyak 10x lipat ongkir, dan apabila ada pengirim barang yang mengalami kerugian namun tidak menambahkan biaya asuransi maka akan diganti setengah atau 50% dari harga barang milik pengirim barang, kecuali *force majeure* (keadaan yang memaksa) yaitu keadaan dimana pelaku usaha gagal dalam menjalankan kewajibannya yang disebabkan oleh kejadian yang berada di luar kuasa pihak yang bersangkutan, seperti bencana alam, hari-hari besar yang membuat pengiriman barang menjadi membludak.⁶⁷

Bahwa dari hasil wawancara dengan 20 informan, tidak semua pengiriman barang yang dilakukan oleh para pengirim barang tersebut berjalan dengan baik, terdapat 13 informan yang mengalami kerusakan barang saat melakukan pengiriman barang di PT. Tri Adi Bersama

⁶⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Fahrizal Ketua Cabang PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi, 7 Februari 2023

Cabang Jatiraden Kota Bekasi. 13 jumlah pengirim yang mengalami kerugian berupa kerusakan barang juga tidak semuanya diganti berdasarkan perjanjian awal saat pelaku usaha dengan pengirim barang melakukan perjanjian.

Penggantian kerugian yang dilakukan oleh PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi kepada para pengirim barang yang mengalami kerugian yaitu, ada 1 pengguna jasa yang mendapatkan ganti rugi sebanyak 50%, 4 pengguna jasa yang mendapatkan ganti rugi dibawah 50%, dan ada 1 pengguna jasa yang mendapatkan penggantian rugi secara penuh yaitu 100%, serta ada 7 pengguna jasa yang tidak sama sekali mendapatkan ganti rugi akibat dari kerusakan yang dialaminya. Semua pengguna jasa yang mengalami kerusakan menambahkan biaya asuransi, dengan harapan bahwa barang milik mereka akan sampai dengan selamat.

Dalam hal ini PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi sebagai pihak pengangkut yang melakukan wanprestasi bertanggung jawab penuh untuk mengganti rugi segala kerugian yang diakibatkan oleh wanprestasi tersebut. Dan bagi pihak pengirim atau penerima yang dirugikan dapat menuntut pemenuhan ganti rugi atau pembatalan perjanjian pengangkutan sebagaimana yang telah diatur di dalam Pasal 1246 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan biaya ganti rugi dan bunga yang boleh dituntut terdiri atas kerugian yang diderita dan keuntungan yang sedianya dapat diperolehnya.

Para pihak juga harus bertanggung jawab jika terbukti melakukan kesalahan atas dasar melakukan

wanprestasi yang berarti dalam pasal 1243 KUHPerduta..Maka apabila PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi terbukti melakukan kesalahan atas dasar wanprestasi, PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi harus mengganti kerugian yang diderita pengirim maupun penerima yang disebabkan baik oleh karyawan PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi maupun pengemudi selama kegiatan pengangkutan / pengiriman barang dilaksanakan.

Akan tetapi berdasarkan pasal 1244,Pasal 1245 KUHPerduta. PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi tidak bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita pengirim atau penerima contohnya karena barang kiriman rusak, hilang, musnah yang disebabkan oleh *overmacht* karena bencana alam misalnya gempa bumi, tanah longsor, serta kebakaran. Sehingga apabila PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan karena kesalahannya melainkan karena *overmacht* maka PT. Tri Adi Bersama dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh *overmacht* tersebut.

Pasal 1237 KUHPerduta yang menyatakan bahwa “Pada suatu perikatan untuk memberikan barang tertentu, barang itu menjadi tanggungan kreditur sejak perikatan lahir. Jika debitur lalai untuk menyerahkan barang yang bersangkutan, maka barang itu semenjak perikatan dilakukan, menjadi tanggungannya”.⁶⁸ Maka dari pasal tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pelaku usaha

⁶⁸ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1237

tidak akan melakukan ganti rugi dan tidak akan bertanggung jawab atas semua risiko yang akan diderita pengirim, apabila sejak awal sudah diinformasikan bahwa packing yang dilakukan tidak standar namun tetap mengizinkan barang untuk dikirim, dan apabila terjadi kerusakan maka itu semua diluar dari tanggung jawab PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi.

Adanya akibat hukum yang timbul dari wanprestasi tersebut maka PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi memiliki upaya hukum untuk menyelesaikan kasus wanprestasi yang terjadi diantaranya PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi sendiri menggunakan jalur kekeluargaan. PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi akan sebisa mungkin melakukan komunikasi dengan pihak yang melakukan wanprestasi agar kasus tersebut tidak berlarut-larut sehingga menghindari dibawanya kasus tersebut ke jalur hukum..

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah penulis paparkan diatas, dan telah dibahas pada bab sebelumnya, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Penggantian rugi yang dilakukan PT. Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi terhadap pengirim barang yang mengalami kerugian belum lah sesuai dengan perjanjian baku yang terdapat pada PT. Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi dan belum sesuai dengan KUHPer Pasal 1246. Hal tersebut membuat terjadinya permasalahan wanprestasi antara kedua belah pihak, yang mana kedua belah pihak menyelesaikannya dengan kesepakatan kedua belah pihak pula. PT. Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi memiliki kewajiban untuk mengganti kerugian yang dialami pengirim barang yang mengalami kerugian, penggantian rugi tersebut dapat berupa uang ataupun barang yang sama. cara yang dipilih oleh PT. Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi yaitu dengan melakukan negosiasi dengan para pengirim barang yang mengalami kerusakan, walaupun masih ada beberapa pengirim barang yang tidak mendapatkan kompensasi sesuai dengan perjanjian baku yang dibuat oleh PT. Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi.

2. Perlindungan hukum terhadap pengirim barang yang mengalami kerusakan barang pada perusahaan jasa pengiriman barang PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi yang seharusnya didapatkan oleh para pengirim barang, namun pada kenyataannya tidak didapatkan seperti hak untuk didengarkan keluhan-keluhannya saat mengalami kerugian barang akibat melakukan pengiriman barang di PT. Tri Adi Bersama Cabang Jatiraden Kota Bekasi, hak untuk diberikan kompensasi yang sesuai dengan perjanjian awal yang tertera pada klausula baku perusahaan saat mengalami kerugian yang berupa kerusakan barang akibat dari kelalaian yang dilakukan oleh PT. Tri Adi Bersama, yang mana seharusnya pelaku usaha itu memiliki tanggung jawab untuk mengantarkan barang milik pengirim barang dengan keadaan baik sampai ke tangan pengirim barang dan apabila mengalami kerusakan maka pelaku usaha harus mengganti dengan jumlah yang setara. Pada kenyataannya di beberapa kasus dapat dilihat bahwa tidak semua pengguna jasa PT. Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi yang mengalami kerugian mendapatkan ganti rugi dari pihak PT. Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi

B. Saran

1. Sebaiknya PT. Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi tidak lalai dalam melakukan pengiriman barang dan lebih bertanggungjawab dalam mengganti kerugian yang dialami oleh pengirim barang. Bagaimanapun penggantian rugi merupakan

kewajiban dari suatu perusahaan apabila melakukan kesalahan.

2. Sebagai pelaku usaha sebaiknya, PT. Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi dengan pengguna jasa pengiriman barang PT. Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi ini saling memiliki itikad baik untuk menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh pengirim barang, karena apabila pelaku usaha dengan pengirim barang sudah memiliki itikad baik, maka akan meminimalisir adanya permasalahan antara pihak PT. Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi dengan pengirim barang yang menggunakan jasa PT. Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi.
3. Sebaiknya pengirim barang juga agar selalu memperhatikan barang yang akan dikirimkan oleh PT. Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi, karena tanggungjawab paket tersebut bukan hanya milik PT. Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi, melainkan milik pengirim barang juga, karena pengirim barang juga harus menaati aturan-aturan yang dibuat oleh pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

- Adjie, Habib, “Merajut Pemikiran Dalam Dunia Notaris & PPAT” (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014), hal. 62
- Amalia, Nanda, “Hukum Perikatan” (Keude Aceh, Lhokseumawe: Unimal Press, 2012)
- Apriani, Titin, “Konsep Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum Dan Wanprestasi Serta Sistem Pengaturannya Dalam KUH Perdata,” *unmasmataram*, 15.1 (2021), 933
- Atsar, Abdul. Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen* (Sleman: Deepublish Publisher, 2019)
- Baehaqi, Ja’far, “Symbiosis of Mutualism in the Transformation of Islamic Law into National Law in Indonesia,” *Walisongo Law Review (Wlrev)*, 3.2 (2021), 248
- Bumi, Shinta Vinayanti, “Syarat Subjektif Sahnya Perjanjian Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) Dikaitkan Dengan Perjanjian E-Commerce,” *Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana*
- Daniella, Margaretha Donda. William Tandy Putra and Erich Widjaja Kurniawan, “Asas Itikad Baik dalam Memorandum of Understanding Sebagai Dasar Pembuatan Kontrak,” *Notaire*, 2.2 (2019), 232
<file:///C:/Users/Asus/Downloads/admin,+Margaretha+DK K+231-254.pdf>
- Dewi, Eli Wuria, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015)
- Fery, Rafly, “Iktikad Baik Pada Perjanjian Baku Dalam Perjanjian Kredit Perbankan,” *Repository Universitas Dharmawangsa*, 2019
- Gumanti, Retna, “Syarat Sahnya Perjanjian,” *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5.1 (2012)
<<https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JPI/article/view/900/840>>
- Gunawan, Johannes, *Perjanjian Baku: Masalah dan Solusi*

- (Jakarta: Deutsche Gesellschaft für)
- Hadjon, Philipus M., *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2011)
- Harianto, Dedi, “Asas Kebebasan Berkontrak: Problematika Penerapannya Dalam Kontrak Baku Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha,” *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, II.2 (2016), 150
- Iskandar, M. Roji, “Pengaturan Klausula Baku Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Perjanjian Syariah,” *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 1.2 (2017), 203
- Kahpi, Ashabul, “PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SEBAGAI WUJUD PERLINDUNGAN KONSUMEN MUSLIM,” *El-Iqtishady* /, 1.1 (2019) <file:///C:/Users/Asus/Downloads/9907-Article Text-23423-1-10-20190807.pdf>
- Kansil, C.S.T., *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka (Jakarta, 1989)
- Khairandy, Ridwan, “Hukum Kontrak Dalam Perspektif Perbandingan,” *FH UII Press*, 2013, 89
- Muhammad, Abdul Kadir, *Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan* (Bandung: PT. Citrya Aditya Bakti, 1992)
- Muhtarom, M., “Asas-Asas Hukum Perjanjian: Suatu Landasan Dalam Pembuatan Kontrak,” *SUHUF*, 26.1
- Nento, Ficky, “Tinjauan Hukum Hapusnya Perikatan Jual Beli Barang Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata,” *Lex Crimen*, 5.6 (2016)
- Noor, Afif, Moh Arifin, Ali Maskur, “Legal Protection of KSPPS Members In the Use of the Exoneration Clause in Central Java,” *Ulul Albab: Jurnal Studi dan Penelitian Hukum Islam*, 4.1 (2020), 25
- Noor, Muhammad, “Penerapan Prinsip-Prinsip Hukum Perikatan Dalam Pembuatan Kontrak,” *Jurnal Pemikiran Hukum Islam*, XIV.1 (2015), 91

- Putri, Mery Christian, *Perjanjian di Era Digital* (Depok: Rajawali Pers, 2020)
- Rahardjo, Satjipto, *Ilmu Hukum* (Jakarta: Kencana, 1991)
- S, Melisa Aquaria Putri, “Klausula Baku Dalam Suatu Perjanjian Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Jurnal Gagasan Hukum*, 2.2 (2020), 127
- Sahira, Inkha dan Maskur Rosyid, “Animal Abuse In The Perspective Of Positive Law And Islamic Criminal Of Positive Law And Islamic Criminal Law,” *Wslisongo Law Review (Walrev)*, 4.2 (2022), 165
- Sari, Novi Ratna, “Komparasi Syarat Sahnya Perjanjian Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Dan Hukum Islam,” *Journal Repertorium*, 4.2 (2017) <<https://jurnal.uns.ac.id/repertorium/article/view/18284/14486>>
- Sinaga, Niru Anita, “Peranan Asas-Asas Hukum Perjanjian dalam Mewujudkan Tujuan Perjanjian,” *Binamulia Hukum*, 7.2 (2018), 107
- , “Wanprestasi Dan Akibatnya Pelaksanaan Perjanjian,” *Mitra Manajemen*, 7.2 (2015)
- Suhadi, Endi, Ahmad Arif Fadilah, “Penyelesaian Ganti Rugi Akibat Wanprestasi Perjanjian Jual Beli Online Dikaitkan Dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan,” *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2.7 (2021), 1968
- Tampubolon, Wahyu Simon, “Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen,” *Jurnal Ilmiah Advokasi*, 4.1 (2016)
- Yodo, Ahmadi Miru & Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008)
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2016)
- Zulkarnain, Muhammad Ikhsan Rizky, “Perlindungan Konsumen atas Hak Informasi Terhadap Buku yang Dijual Oleh Pelaku

Usaha Online,” *Jurnal Imiah Mahasiswa*, 3.2 (2019), 222

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

Wawancara yang ditujukan kepada ketua cabang PT. Tri Adi Bersama Cabang Jati Raden Kota Bekasi

1. Bagaimana sejarah singkat PT. Tri Adi Bersama?
2. \apa visi dan misi PT. Tri Adi Bersama?
3. Bagaimana struktur organisasi PT. Tri Adi Bersama?
4. Apa yang membedakan anteraja dengan perusahaan pengirim barang yang lainnya?
5. Bagaimana cara pemasaran atau cara menawarkan jasa kepada para konsumen yang dilakukan oleh anteraja?
6. Bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh anteraja kepada para konsumen?
7. Bagaimana jalur distribusi pengiriman paket anteraja atau prosedur pick up nya baik offline atau delivery?
8. Kemana saja jangkauan pengiriman yang dilakukan oleh anteraja cabang Jati Raden Kota Bekasi?
9. Bagaimana cara PT. Tri Adi Bersama membangun citra yang baik/positif kepada para konsumen?
10. Apakah setiap bulan itu ada target dalam pengiriman paket?
11. Berapa jumlah atau target pengiriman yang ada di anteraja?
12. Bagaimana sistem pengiriman yang ada di anteraja?
13. Ada berapa layanan yang dilakukan oleh anteraja?
14. Apa saja perbedaan layanan tersebut? Layanan yang paling unggul dan sering digunakan apa saja?
15. Metode pembayaran yang berlaku di anteraja ini apa saja?

16. Upaya apa yang dilakukan oleh anteraja dalam meningkatkan produktiftas dalam perusahaan?
17. Adakah kendala yang dialami anteraja dalam melakukan pengiriman barang? Sebutkan
18. Bagaimana anda mengatasi kendala kendala tersebut?
19. Apakah ada syarat dan ketentuan dalam melakukan pengiriman barang di Anteraja?
20. Apakah anteraja ini ada asuransinya? apa saja layanan asuransi yang terdapat dalam anteraja?
21. Pernahkah mendapatkan complain dari konsumen?
22. Komplain yang sering diterima oleh Anteraja masalah apa?
23. Apa saja upaya yang dilakukan pelaku usaha ketika ada konsumen yang melakukan komplain terhadap barang maupun pelayanan yang diberikan?
24. Pernahkah ada konsumen yg mengalami kerusakan yang dilakukan oleh pelaku usaha, apakah ada penggantian barang?
25. Apabila ada ganti rugi, berapa jumlah ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha? Sudahkah itu terealisasikan dengan baik?
26. Pernah tidak, pelaku usaha tidak mengganti kerugian yang dialami konsumen?
27. Bagaimana sistem ganti ruginya?
28. Pernahkah ada kerugian yang dialami oleh konsumen yang saudara tidak tanggapi?
29. Sejauh ini apakah pernah saudara melakukan penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi ataupun nonlitigasi?
30. Jika ada, bagaimana prosedur yang dijalani dalam melakukan kedua penyelesaian tsb?

31. Bagaimana cara Anteraja mengatasi hal tsb, agar tidak terulang lagi atau terjadi lagi masalah kerugian konsumen dikemudian hari?
32. Setelah mengalami hal tsb apakah anteraja ada penurunan atau dampak dampak?
33. Lalu bagaimana cara anteraja untuk memperbaiki citra yg sudah dibangun agar konsumen percaya lagi kepada anteraja?

Lampiran 2

Pertanyaan yang diajukan kepada konsumen melalui kuesioner

1. Nama
2. Usia
3. Jenis kelamin
4. Pekerjaan
5. Apakah anda pernah melakukan pengiriman barang yang dilakukan oleh Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi?
6. Sudah berapa lama anda menggunakan jasa pengiriman barang Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi?
7. Apakah anda cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi? Berikan alasannya!
8. Apakah pada saat anda menggunakan jasa pengiriman Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi, anda menambahkan biaya tambahan untuk asuransi barang? Berikan alasannya!
9. Apakah sebelum anda melakukan pengiriman, pihak Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi sudah memberikan informasi yang cukup jelas terkait pengiriman barang termasuk ganti rugi?
10. Apakah anda mengerti dengan informasi yang berkaitan dengan pengiriman barang dan ganti rugi yang diberikan oleh Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi? Berikan Alasan!
11. Menurut anda, apakah Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi sudah sesuai dengan informasi yang diberikan terkait pengiriman barang termasuk ganti rugi? Berikan alasan!

12. Apakah selama anda menggunakan jasa pengiriman barang Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi anda pernah mengalami kerugian yang berupa kerusakan yang disebabkan oleh kelalaian Anteraja?
13. Jika anda pernah mengalami kerugian, barang apa yang membuat anda mengalami kerugian tersebut?
Jika tidak mengalami kerugian, jawablah dengan tanda (-)
14. Jika anda pernah mengalami kerugian , kapan anda mengalami kerugian tersebut? Jika tidak mengalami kerugian, jawablah dengan tanda (-)
15. Saat anda mengalami kerugian, apa tindakan anda setelah mengalami kerugian tersebut?
 - a. Diam saja
 - b. Melakukan complain kepada pihak Anteraja
 - c. Tidak mengalamii kerugian
 - d. Lainnya
16. Saat anda mengalami kerugian dan apabila anda melakukan komplain, bagaimana tanggapan pihak Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi terhadap komplain yang anda berikan? (Bagi yang tidak melakukan komplain harap dikosongkan saja)
17. Kerugian yang anda alami tersebut, apakah ada ganti rugi yang dilakukan oleh Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi?
 - a. Ya
 - b. Tidak
 - c. Tidak mengalami
18. Ganti rugi seperti apa yang diberikan oleh pihak Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi?
 - a. Uang

- b. Barang
 - c. Tidak mengalami kerugian
 - d. Tidak diganti
19. Kerugian yang anda alami, apakah diganti sepenuhnya atau tidak oleh pihak Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi? Jika diganti, sebutkan jumlahnya dalam bentuk persen (0%-100%)!
 20. Pernahkah anda melakukan upaya hukum ketika mengalami kerugian yang diakibatkan oleh kelalaian Anteraja Cabang Jatiraden Kota Bekasi?
 21. Jika iya, upaya hukum apa yang anda pilih untuk menyelesaikan permasalahan tersebut?
 22. Jika tidak, berikan alasannya kenapa anda tidak menyelesaikan dengan upaya hukum?
 23. Sebagai konsumen, apakah anda mengetahui tentang perlindungan konsumen?
 24. Jika mengetahui, apa yang anda ketahui mengenai perlindungan konsumen?
 25. Sebagai konsumen, apakah anda mengetahui apa saja hak-hak yang dimiliki oleh konsumen?
 26. Jika anda mengetahui hak-hak konsumen, sebutkan hak konsumen yang anda ketahui!
 27. Apakah anda akan beralih ke jasa pengiriman lain atau akan tetap memakai jasa pengiriman Anteraja ini? Beserta alasan!
 28. Sebutkan pengalaman baik anda selama menggunakan jasa pengiriman barang anteraja?
 29. Sebutkan pengalaman buruk anda selama menggunakan jasa pengiriman barang anteraja?
 30. Berikan saran beserta masukkan yang ditujukan kepada jasa pengiriman barang Anteraja!

Lampiran 3

Data informan kuesioner

- Informan :
1. Nama : Ridho Maulana
Umur : 35 Tahun
Pekerjaan : Buruh Pabrik
 2. Nama : Syaifful Hudha
Umur : 21 Tahun
Pekerjaan :
 3. Nama : Irna
Umur : 22 Tahun
Pekerjaan : -
 4. Nama : pik
Umur : 24 Tahun
Pekerjaan : wirausaha
 5. Nama : Milani Alesandra
Umur : 25 Tahun
Pekerjaan : Karyawan Swasta
 6. Nama : Wahyu Rosanti
Umur : 25 Tahun
Pekerjaan : Wirausaha
 7. Nama : Hilmy Ram Fahreza
Umur : 25 Tahun
Pekerjaan : Karyawan
 8. Nama : Adi
Umur : 20 Tahun
Pekerjaan : Kuliah sambil kerja
 9. Nama : Salsa
Umur : 25 Tahun

- Pekerjaan : Tenaga Medis
10. Nama : Arsyia
Umur : 17 Tahun
Pekerjaan : Pelajar
11. Nama : Reva
Umur : 18 Tahun
Pekerjaan : Pelajar
12. Nama : Azriel
Umur : 20 Tahun
Pekerjaan : Seniman
13. Nama : Bayu
Umur : 18 Tahun
Pekerjaan : Pelajar
14. Nama : Dwianing
Umur : 19 Tahun
Pekerjaan : Penari
15. Nama : Cha cha
Umur : 20 Tahun
Pekerjaan : Abdi Negara
16. Nama : Desti
Umur : 21 Tahun
Pekerjaan : Mahasiswa
17. Nama : Ajeng Pratiwi
Umur : 21 Tahun
Pekerjaan : Mahasiswa
18. Nama : Susan
Umur : 27 Tahun
Pekerjaan : -
19. Nama : Riski
Umur : 21 Tahun

Pekerjaan : Jr. Welder
20. Nama : Wati
Umur : 29 Tahun
Pekerjaan : Karyawan

Lampiran 4

Dokumentasi Penelitian



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama : Khairina Alfiani
2. NIM : 1902056079
3. Tempat/ Tanggal Lahir : Banyumas, 02 Januari
2001
4. E-mail :
khairinaalfiani@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. Tahun 2007-2012 SD Negeri 1 Jatibening
2. Tahun 2012-2016 SMP Negeri 9 Kota Bekasi
3. Tahun 2012-2016 SMA Negeri 7 Kota Bekasi
4. Tahun 2019- Sekarang UIN Walisongo Semarang