

Perlindungan Hukum *Terms and Condition* pada Jasa Pengiriman Barang Melalui Instrumen *Acceptable Risk*

Andi Afni Tenrisanna AP¹, Muh. Rinaldy Bima², Anggreany Arief³

¹Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia

²Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia

³Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia

²Surel Koresponden: afnitenri874@gmail.com

Abstract:

This study aims to (i) To find out and identify the impact of delivery problems that occur at PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Panakkukang Branch, and (ii) To find out and understand the form of legal protection that regulates consumer rights through the Acceptable risk instrument. This type of research uses an empirical research method with data collection techniques using interviews with the Head of Operations, Sales Counter, and Administrative Staff of PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Panakkukang Makassar Branch. The results of this study explain that the impact of delivery problems that occur at the PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Panakkukang Branch Office through terms and conditions, namely Delays in Goods, Damaged Goods and/or Lost during delivery. As well as the form of legal protection that regulates consumer rights through the Acceptable risk instrument is regulated in Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, namely providing compensation, restitution and/or replacement for losses due to the use, use and utilization of goods and/or services traded, as well as the TIKI company's terms and conditions procedures that have been agreed upon with consumers Research Recommendations, namely (i) Including claim procedures and provisions regarding refunds or reductions in shipping costs if shipping is late beyond the agreed time limit, by clarifying the rights and obligations of both parties through terms and conditions, consumers can understand the applicable processes and procedures, and shipping companies are also protected from unwanted claims (ii) Providing clearer legal protection for consumers, with notification of risks to consumers, providing insurance and its protection clearly, and limitations of company liability based on the value of the goods in the event of damage/loss of goods, while managing and intimidating potential risks that cannot be avoided in shipping goods.

Keywords: *Consumer Protection, Shipping Services, Terms & Conditions*

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengidentifikasi Dampak dari masalah pengiriman yang terjadi pada PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Cabang Panakkukang, serta mengetahui dan memahami Bentuk perlindungan hukum yang mengatur tentang hak – hak konsumen melalui instrumen Acceptable risk (risiko yang dapat diterima). Jenis Penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara terhadap Ka Operasional, Sales Counter, dan Staff Administrasi dari PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Cabang Panakkukang Makassar. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Dampak dari masalah pengiriman yang terjadi pada Kantor PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) cabang Panakkukang melalui terms and conditions (syarat & ketentuan) yakni Keterlambatan Barang, Barang Rusak dan/atau Hilang pada saat pengiriman. Serta Bentuk perlindungan hukum yang mengatur mengenai hak – hak konsumen melalui instrumen Acceptable risk (risiko yang dapat diterima) diatur dalam Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, serta prosedur syarat dan ketentuan perusahaan TIKI yang telah disepakati bersama

konsumen. Rekomendasi Penelitian yaitu (i) Mencantumkan prosedur klaim dan ketentuan mengenai pengembalian dana atau pengurangan tarif biaya pengiriman apabila pengiriman terlambat melebihi batas waktu yang di sepakati, dengan memperjelas hak dan kewajiban kedua belah pihak melalui terms and conditions, konsumen dapat memahami proses dan prosedur yang berlaku, dan perusahaan pengiriman juga terlindungi dari klaim yang tidak diinginkan (ii) Memberikan perlindungan hukum yang lebih jelas bagi konsumen, dengan adanya pemberitahuan resiko kepada konsumen, memberikan asuransi beserta perlindungannya dengan jelas, dan batasan tanggung jawab perusahaan berdasarkan nilai barang apabila terjadi kerusakan/kehilangan barang, sekaligus mengelola dan mengintimidasi potensi resiko yang tidak dapat dihindari dalam pengiriman barang.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Jasa Pengiriman Barang, Syarat & Ketentuan.

PENDAHULUAN

Pengangkutan dan pengiriman barang merupakan salah satu bidang yang sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari masyarakat di Indonesia. Jasa pengangkutan dan pengiriman barang menjadi sangat penting karena dapat memudahkan masyarakat dalam hal mengirimkan barang ke tujuan. Jasa pengangkutan dan pengiriman barang antara lain dilakukan oleh perusahaan. Salah satu yang paling menonjol dari penerapan teknologi digital dalam proses pengiriman barang adalah dimungkinkannya fasilitas "*Sistem Tracking Real Time*", yang memudahkan pihak-pihak yang terkait (seperti seller, reseller hingga konsumen dalam kegiatan e-commerce) dapat memantau keberadaan paket yang dikirim hingga mendapatkan estimasi waktu tiba ditujuan.¹ Ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), perusahaan jasa pengiriman barang tergolong sebagai ekspediter. Dalam Pasal 86 KUHD menyatakan bahwa ekspediter adalah seseorang yang pekerjaannya menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lain di darat atau di perairan. Ekspediter bertanggung jawab terhadap barang-barang yang telah diserahkan oleh pengirim untuk menyelenggarakan pengiriman selekas - lekasnya dengan rapi pada barang - barang yang telah diterimanya dari pengirim, mengindahkan segala upaya untuk menjamin keselamatan barang - barang tersebut. Mengenai tanggung jawab ekspediter dalam hal terjadi keterlambatan sampainya barang tidak diatur dalam KUHD. Ekspediter hanya bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang-barang yang dikirimnya, sebagaimana diatur dalam Pasal 88 KUHD. Saat

¹ Fadlyandipa., et al. (2019). ~~Jasa Pengiriman Barang Masa Kuno Hingga Era Industri.~~ Journal of Kompasiana, hlm. 1-3.

akan melakukan pengiriman barang antara konsumen dan pihak perusahaan jasa pengiriman barang telah terjadi suatu perjanjian. Menurut Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), yang dimaksud dengan Perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang atau lebih.² Perjanjian antara konsumen dan pihak perusahaan jasa pengiriman barang tersebut merupakan perjanjian ekspedisi. Perjanjian ekspedisi adalah perjanjian timbal balik antara ekspediteur dengan pengirim. Dimana ekspediteur mengikatkan diri untuk mencari pengangkut yang baik bagi pengirim, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar sejumlah provisi kepada ekspediteur. Namun apabila terjadi keterlambatan itu berarti salah satu pihak yakni pihak perusahaan pengiriman barang tidak memenuhi kewajibannya (wanprestasi), sesuai dengan yang telah diperjanjikan dalam layanan pengiriman barang yang telah disepakati sebelumnya. Dalam hal terjadi wanprestasi, pihak perusahaan jasa pengiriman barang dapat dimintai ganti kerugian berdasarkan ketentuan dalam Pasal 1243 KUHPerdata.

Sebagaimana telah disinggung sebelumnya dimensi lain berupa potensi permasalahan hukum dapat muncul tatkala keberadaan klausula pembatasan tersebut kemudian justru menyebabkan penyelewengan dan menimbulkan kerugian yang tidak dapat diperkirakan sebelumnya oleh pihak dalam perjanjian atau bahkan menimbulkan keadaan yang tidak sesuai dengan maksud yang berlandaskan itikad baik dari para pihak dikarenakan adanya maksud untuk memperoleh keuntungan atau kenikmatan lainnya, karena dalam KUHPerdata, tidak ada pengaturan lebih lanjut yang secara spesifik membahas keberlakuan Pasal 1249 KUHPerdata, manakala kuat dugaan ada kesalahan yang disengaja dari satu pihak dalam perjanjian, sebagaimana derajat pembatasan pertanggungjawaban kerugian yang diatur dalam ketentuan Pasal 535-537 KUHD.³

Permasalahan dalam praktek timbul ketika dalam beberapa kasus pemberlakuan klausula pembatasan pertanggungjawaban dalam hal terjadi

² Purwositjpto, 1991, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*. Djambatan. Jakarta, hlm. 13.

³ Staf Pengajar Fakultas Hukum UI. (2019). *Permasalahan Penerapan Klausula Pembatasan Pertanggungjawaban Dalam Perjanjian Terkait Hak Menuntut Ganti Kerugian Akibat Wanprestasi*. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, Universitas Indonesia, hlm. 446.

wanprestasi tersebut justru disalahgunakan sebagai "Perlindungan Hukum" bagi pihak yang kurang beritikad baik. Seperti misalnya ketika pihak yang kurang beritikad baik tersebut justru sengaja melakukan wanprestasi dengan pertimbangan karena kenikmatan atau keuntungan yang didapatkan dirasa lebih bermanfaat dibandingkan dengan "Konsekuensi" berupa pertanggungjawaban tuntutan ganti kerugian yang telah dibatasi jumlah maksimalnya dalam perjanjian. Dengan kata lain, resiko hukum berupa pertanggungjawaban tuntutan ganti rugi wanprestasi yang jumlah maksimalnya telah dibatasi itu justru kemudian dianggap sebagai resiko yang dapat diterima (*acceptable risk*) dalam mendapatkan keuntungan atau kenikmatan lebih.

Seperti yang ditetapkan di Kitab Undang-Undang Dagang (KUHD) pada Pasal 468 yang menyebutkan bahwasanya "Persetujuan pengangkutan mewajibkan si pengangkut untuk menjaga akan keselamatan barang yang harus diangkutnya, mulai saat diterimanya hingga saat diserahkan barang tersebut. Si pengangkut diwajibkan mengganti segala kerugian, yang disebabkan karena barang tersebut seluruhnya atau sebagian tidak dapat diserahkan, atau karena terjadi kerusakan pada barang itu,...". Pada pasal tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwasanya pengangkut dalam hal ini pihak ekspedisi wajib bertanggung jawab penuh atas segala hal yang terjadi pada paket tersebut, dan apabila pihak ekspedisi tidak mau bertanggungjawab atas kerugian yang diderita pengirim barang dapat dikatakan kasus wanprestasi.⁴

Berdasarkan latar belakang penelitian yang sudah diuraikan di atas, maka menarik untuk diteliti yang dituangkan dalam bentuk proposal dengan judul **"Perlindungan Hukum Melalui TERMS And Conditions (Syarat & Ketentuan) Pada Jasa Pengiriman Barang Di Kota Makassar Melalui Instrumen Acceptable Risk (Risiko Yang Dapat Di Terima) (Studi Di Kantor Tiki Panakkukang)"**. Untuk menghindari agar pembahasan tidak terlalu meluas dari pokok permasalahan, maka penulis membatasi masalah dengan rumusan sebagai berikut: 1. Bagaimanakah Dampak dari masalah pengiriman yang terjadi

⁴ Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Pasal 468

pada Kantor PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) cabang Panakkukang melalui terms and conditions (syarat & ketentuan)?, 2. Bagaimanakah Bentuk perlindungan hukum yang mengatur mengenai hak- hak konsumen melalui instrumen Acceptable risk (risiko yang dapat diterima)?

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris. Metode penelitian hukum empiris ini pada dasarnya ialah metode penelitian hukum empiris ialah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk dapat melihat hukum dalam artian nyata serta meneliti bagaimana bekerjanya hukum di suatu lingkungan masyarakat. Dikarenakan dalam penelitian hukum empiris ini ialah meneliti orang dalam hubungan hidup di masyarakat, maka metode penelitian hukum empiris dapat juga dikatakan sebagai penelitian hukum sosiologis. Mengapa penelitian ini memiliki tipe penelitian empiris karena judul ini mengarahkan kita melihat situasi Peran PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Panakkukang Makassar. Lokasi penelitian adalah tempat dimana melakukannya pengamatan untuk dapat mendapatkan informasi dan refrensi. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kota Makassar khususnya di kantor PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Panakkukang Makassar, dengan pertimbangan bahwa PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Panakkukang Makassar adalah salah satu instansi yang berwenang untuk menangani kasus pertanggung jawaban ganti kerugian. Selain itu, karena disana terdapat beberapa data-data baik secara tertulis maupun secara lisan tentang Perlindungan Hukum melalui terms and conditions (syarat & ketentuan) pada Jasa Pengiriman Barang Kota Makassar melalui instrumen acceptable risk (risiko yang dapat diterima) dan juga lokasi penelitian ini jauh lebih mudah dijangkau oleh penulis, sehingga berpeluang menyelesaikan penelitian dengan lebih efisien dan optimal. Populasi atau universe adalah keseluruhan unit atau manusia (dapat juga berbentuk gejala atau peristiwa) yang mempunyai ciri-ciri yang sama. Adapun yang dijadikan sebagai populasi dalam penelitian ini yaitu di Kota Makassar khususnya di kantor PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Panakkukang Makassar. Sampel adalah himpunan bagian atau sebagian dari populasi. Sampel Penelitian ini menggunakan cara purposive atau

judgemental sampling yang artinya sampel yang sesuai dengan persyaratan yang diperlukan. Adapun responden dalam penelitian ini yakni Para Pegawai PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Cabang Panakkukang diantaranya Ka Manager Operasional PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Panakkukang Makassar, Sales Counter (Bagian Layanan Pelanggan) PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Panakkukang Makassar, dan Administration Staff (Karyawan Administrasi) PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Panakkukang Makassar. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung di lokasi penelitian yaitu di PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Panakkukang Makassar. Sumber data primer ini adalah hasil dari wawancara terhadap pihak-pihak yang dianggap telah mengetahui atau menguasai permasalahan yang akan dibahas serta dokumen-dokumen yang didapat langsung dari lokasi penelitian. Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan data sekunder adalah data-data yang mendukung data primer, yang biasanya telah tersusun dalam bentuk dokumen- dokumen. Sumber yang didapat dari referensi-referensi buku, jurnal, internet, dan hasil penelitian yang telah disusun menjadi dokumen, dan pendapat para ahli. Penulis mengadakan tanya jawab dari pihak yang terkait langsung dengan PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Panakkukang Makassar. Penulis mengambil data dengan mempelajari dokumen - dokumen dan arsip-arsip yang diberikan oleh pihak yang terkait, dalam hal ini pihak dari PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Panakkukang Makassar yang terkait. Penulis melakukan penelitian dan pengumpulan data yang bersumber dari peraturan perundang – undangan, buku – buku, internet, dan jurnal. Dalam penulisan ini, digunakan sistem analisis data secara kuantitatif dengan cara menggabungkan data sekunder yang diperoleh dari studi kepustakaan yaitu dengan menghimpun data - data dan peraturan perundang-undangan, buku-buku karya ilmiah, dan pendapat para ahli dengan data primer yang diperoleh dari hasil wawancara serta dokumen -dokumen yang didapat langsung dari lokasi penelitian. Selain itu kita menggunakan pendekatan kualitatif secara empiris

.

HASIL PEMBAHASAN

A. Dampak dari masalah pengiriman yang terjadi pada Kantor PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) cabang Panakkukang melalui *terms and conditions* (syarat & ketentuan)

PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Cabang Panakkukang Makassar merupakan sebuah Perusahaan jasa pengiriman barang. Pelaksanaan Perjanjian Pengiriman barang terjadi karena adanya suatu permintaan yang dilakukan oleh pihak pengirim kepada pihak pengangkut. Peristiwa ini didasari oleh adanya suatu perjanjian antara pihak yakni pihak pengangkut yakni Perusahaan jasa pengiriman dan pihak pengirim yakni konsumen. Dalam setiap perjanjian bagi kedua belah pihak akan mempunyai hak dan kewajiban antara lain pihak konsumen maupun pelaku usaha penyedia jasa pengiriman. Maka konsumen dan pelaku usaha harus memenuhi hak dan kewajiban tersebut agar suatu perjanjian dapat terlaksana dengan baik.

Di dalam wawancara pada hari senin 25 november 2024 menurut Noel R. Rataba selaku Ka Operasional PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Panakkukang Makassar, beberapa dampak ganti kerugian pada jasa pengiriman barang (TIKI):⁵

1. Alamat dalam pengiriman barang yang dicantumkan oleh Konsumen tidak jelas.
Pada saat menuliskan nama dan kontak penerima, pengirim tidak detail menuliskan Alamat sehingga kurir/pengirim pun terkadang mengalami kesalahan saat mengirim barang.
2. Keterlambatan pengiriman barang disebabkan *Force Majeure*. Force majeure adalah Keadaan terhalangnya untuk melaksanakan prestasinya karena kejadian yang tidak terduga pada saat dibuatnya kontrak/perjanjian karena cuaca, bencana alam, dsb sehingga menyebabkan keterlambatan dalam pengiriman barang tersebut.
3. Barang rusak pada saat pengiriman. Barang rusak pada saat pengiriman membuat barang kiriman mengalami keterlambatan dalam proses pengirimannya. Barang rusak pada saat pengiriman biasanya disebabkan oleh

⁵ Wawancara pada Hari Senin 25 November 2024 Menurut Noel R. Rataba selaku Ka Operasional PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Panakkukang Makassar

packing yang kurang baik sehingga menyebabkan isi barang tersebut rusak atau damage.

4. Barang hilang pada saat pengiriman, menyebabkan pengiriman barang menjadi terlambat yang tidak menentu. Hal ini dapat memicu komplain dari konsumen, sehingga Perusahaan ekspedisi wajib bertanggung jawab dalam hal tersebut.

Dari hasil penelitian ini penulis berpendapat bahwa kegiatan pengiriman barang pada jasa pengiriman barang masih memiliki resiko yang kerap kali dapat merugikan pihak pengguna jasa dalam hal keterlambatan.

Tabel 1
Dampak dari masalah pengiriman yang terjadi pada Kantor PT. Citra
Van Titipan Kilat (TIKI) cabang Panakkukang melalui *terms and*
***conditions* (syarat & ketentuan)**

NO.	KATEGORI	JUMLAH
1.	Alamat Kurang Jelas	80
2.	Keterlambatan pengiriman barang disebabkan <i>Force Majeure</i>	7
3.	Barang Rusak pada saat Pengiriman	10
4.	Barang Hilang pada saat Pengiriman	3
TOTAL		100

Sumber: Data Olahan Lapangan

Dilihat dari uraian tabel diatas, terlihat semua pernah menggunakan jasa Ekspedisi PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Makassar atau sebanyak 100% konsumen pernah menggunakan jasa pengiriman barang tersebut. Dengan demikian, penulis bisa mendapatkan hasil yang lebih maksimal jika para responden 100% menggunakan jasa pengiriman barang tersebut. Tentu hal ini juga mempermudah penulis dalam survei dan cukup membantu dalam menggali Kembali apa yang sebenarnya kendala bagi konsumen itu sendiri.

B. Bentuk perlindungan hukum yang mengatur mengenai hak – hak konsumen melalui instrumen *Acceptable risk* (risiko yang dapat diterima)

Undang – undang Perlindungan Konsumen mendefinisikan konsumen sebagai “Setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam Masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup dan tidak untuk diperdagangkan.”

Dapat kita lihat dalam Pasal 8 Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen apa yang seharusnya menjadi tolak ukur kewajiban pelaku usaha dalam menindak lanjuti kompensasi, sebagai berikut:

1. “Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/ atau memperdagangkan barang dan/ atau jasa yang:”
 - a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang – undangan.
 - b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam table atau etiket barang tersebut.
 - c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.
 - d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/ atau jasa tersebut.

Dalam hal perlindungan hukum terhadap konsumen, konsumen harus mengetahui barang yang diberikan oleh pelaku usaha sesuai dengan yang tertera di dalam Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Untuk mengetahui apakah mengetahui akan adanya perlindungan hukum tersebut dapat dilihat dari table dibawah ini:

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 25 November 2024 penulis kepada pihak Perusahaan Ekspedisi PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Makassar,⁶ menjelaskan bahwa mereka berkewajiban melayani dan memberikan asuransi beserta kompensasi jika terjadi kerugian bagi konsumen, jika itu sudah di sepakati sedari awal. Pihak TIKI bersedia menanggung semua biaya yang diderita oleh konsumen dengan menggantinya sebesar 100% sesuai harga yang sama dengan

⁶ Wawancara pada Hari Senin 25 November 2024 Menurut Noel R. Rataba selaku Ka Operasional PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Panakkukang

barang milik konsumen, apabila barang tersebut diasuransikan. Akan tetapi, jika barang tidak diasuransikan, pertanggungjawaban yang lainnya yakni mengganti maksimum sebesar 10 (sepuluh) kali lipat biaya pengirim atau tidak melebihi dari nilai Rp. 3.000.00,(tiga juta rupiah) dari nilai barang. Hal ini merupakan sebagai salah satu bentuk tanggung jawab oleh pihak TIKI kepada konsumen. Untuk barang yang berharga seperti emas, perhiasan, permata dan dokumen berharga, pihak TIKI tidak merekomendasikan untuk dilakukan pengiriman barang.

Berdasarkan hal tersebut bahwa bentuk pertanggungjawaban pihak TIKI apabila terdapat permasalahan atas barang yang dikirimkan seperti barang rusak atau hilang yakni dengan mengganti barang yang hilang dengan penghitungan 10 lipat biaya kirim. Jadi disini tidak ada pengaruh harga barang yang konsumen kirim. Meski barang yang hilang berharga sangat mahal sekalipun, penggantian yang diberikan TIKI hanya sebesar biaya pengiriman barang saja. Apabila barang tersebut diasuransikan, maka pihak TIKI menanggung semua biaya kerugian yang diderita oleh konsumen dengan menggantinya sebesar 100% sesuai harga yang sama dengan barang milik konsumen. Dengan demikian, konsumen harus cermat di dalam menggunakan jasa pengiriman apabila barang tersebut berharga disarankan untuk dapat diasuransikan.

Dalam wawancara pada 22 Januari 2025 menurut *Sales Counter* PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Panakkukang Makassar, menjelaskan bahwa ada beberapa barang yang bisa dicover oleh asuransi, namun ada juga barang yang tidak bisa dicover oleh asuransi.⁷ Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang diawali dengan konsumen terlebih dahulu membungkus paket dengan rapi, terutama untuk barang-barang pecah belah, counter TIKI akan menawarkan pilihan untuk membungkus barang dengan packing styrofoam atau kayu, tergantung besar dan kebutuhan barang. Perjanjian dalam pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) diawali dengan terjadinya kesepakatan antara TIKI dan Konsumen dalam melakukan transaksi pengiriman barang seperti jenis barang, tujuan pengiriman, jenis produk pengiriman dan biaya yang akan dikeluarkan oleh

⁷ Wawancara pada 22 Januari 2025 Menurut *Sales Counter* PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Panakkukang Makassar

konsumen untuk melakukan pengiriman barang. Apabila antara TIKI dan Konsumen telah sepakat, maka akan dibuatkan resi pengiriman oleh pihak TIKI dan yang menjadi bukti bahwa konsumen telah melakukan pengiriman barang. Sehingga apabila konsumen merasa dirugikan atas perjanjian dalam menggunakan jasa pengiriman barang, maka konsumen berhak meminta ganti rugi atas barang yang dikirim. Konsumen memiliki hak dan kewajiban atas penggunaan jasa pengiriman barang sesuai dengan Pasal 4 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Dimana hak konsumen yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, penulis menyimpulkan yaitu:Dampak dari masalah pengiriman yang terjadi pada Kantor PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) cabang Panakkukang melalui *terms and conditions* (syarat & ketentuan) harus jelas dan terperinci agar membantu melindungi hak konsumen serta membatasi tanggung jawab perusahaan pengiriman, seperti resiko keterlambatan, kerusakan/kehilangan barang ataupun resiko yang tak terhindarkan (*force majeure*). Dengan adanya batasan yang jelas mengenai apa yang menjadi tanggung jawab perusahaan, serta prosedur klaim atau asuransi, kedua belah pihak akan lebih memahami hak dan kewajiban masing-masing. Bentuk perlindungan hukum yang mengatur mengenai hak – hak konsumen melalui instrumen *Acceptable risk* (risiko yang dapat diterima) memberikan bentuk perlindungan hukum yang adil dan seimbang, yang mengatur hak-hak konsumen dalam konteks pengiriman barang. Ini memungkinkan perusahaan untuk mengelola resiko dengan lebih baik, sementara konsumen tetap mendapatkan jaminan perlindungan atas barang yang mereka kirimkan. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan oleh penulis, penulis memberikan saran yaitu: Sebaiknya Perusahaan TIKI mencantumkan prosedur klaim dan ketentuan mengenai pengembalian dana atau pengurangan tarif biaya pengiriman apabila pengiriman terlambat melebihi batas waktu yang di sepakati,kecuali ada keadaan yang tidak terduga yang harus diikuti oleh konsumen apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang. Dengan memperjelas hak dan kewajiban kedua belah pihak melalui *terms and conditions*, konsumen dapat memahami proses dan prosedur yang berlaku, dan perusahaan pengiriman juga terlindungi dari klaim yang tidak diinginkan. Sebaiknya Perusahaan TIKI memberikan perlindungan hukum yang lebih jelas bagi konsumen, dengan adanya pemberitahuan resiko kepada konsumen, memberikan asuransi beserta perlindungannya dengan jelas, dan batasan tanggung jawab perusahaan berdasarkan nilai barang apabila terjadi kerusakan/kehilangan barang, sekaligus mengelola dan mengintimidasi potensi resiko yang tidak dapat dihindari dalam pengiriman barang.

REFERENSI

- Fadlyandipa., *et al.* (2019). *Jasa Pengiriman Barang Masa Kuno Hingga Era Industri*. Journal of Kompasiana, hlm. 1-3.
- Purwositjipto, 1991, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*. Djambatan. Jakarta, hlm. 13.
- Staf Pengajar Fakultas Hukum UI. (2019). *Permasalahan Penerapan Klausula Pembatasan Pertanggungjawaban Dalam Perjanjian Terkait Hak Menuntut Ganti Kerugian Akibat Wanprestasi*. Jurnal Hukum & Pembangunan, Universitas Indonesia, hlm. 446

Wawancara pada Hari Senin 25 November 2024 Menurut Noel R. Rataba
selaku Ka Operasional PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI)
Panakkukang Makassar

Wawancara pada 22 Januari 2025 Menurut Sales Counter PT. Citra Van
Titipan Kilat (TIKI) Panakkukang Makassar

Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD NRI Tahun
1945)

Kitab Undang – Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Kitab Undang – Undang Hukum Dagang (KUHD)

Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan
Jalan