

**PELAKSANAAN PERJANJIAN EKSPEDISI MELALUI ANGKUTAN  
UDARA (Sudi pada PT Anugerah Semesta Persada)**

**RIO PERANATA SEBAYANG**

***ABSTRACT***

*Shipping agreement with PT Anugerah Semesta Persada was made verbally. PT Anugerah Semesta Persada used verbal agreement because not only it acted on behalf of the consigner, but also as the expediter that directly connected with the shipping agency. It was the accountability of PT Anugerah Semesta Persada that the customer incurred loss in the shipping agreement because of the very limited availability of air freight transportation. PT Anugerah Semesta Persada was accountable for the compensation due to its fault to pay the highest price of the goods. It had not paid the compensation for the transport cost that had been expended by the consigner. The legal protection for the consumers that incur loss in the goods shipping agreement with PT Anugerah Semesta Persada is regulated in the legal provisions regarding freightage either preventively or repressively.*

***Keywords: Inheritance Distribution, Reconciliation Deed, Legal Force***

**I. Pendahuluan**

Meningkatnya kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi berpengaruh terhadap perkembangan di bidang pengangkutan yang mendorong perkembangan di bidang teknologi, sarana dan prasarana pengangkutan, ilmu pengetahuan yang mempelajari tentang pengangkutan, serta hukum pengangkutan, disamping tidak dapat dihindari pula timbulnya berbagai permasalahan yang diakibatkan dengan adanya pengangkutan itu. Transportasi yang semakin maju dan lancar, sudah pasti akan menunjang pelaksanaan pembangunan yaitu berupa penyebaran kebutuhan pembangunan, pemerataan pembangunan dan distribusi hasil pembangunan di berbagai sektor ke seluruh pelosok tanah air, misal sektor industri, perdagangan dan pendidikan.<sup>1</sup>

Banyaknya kebutuhan akan jasa pengangkutan menyebabkan banyaknya bermunculan perusahaan pengangkutan. Dalam hubungan antara perusahaan pengangkutan sebagai pihak pengangkut dengan pihak yang akan mengirimkan barang, muncullah suatu perjanjian pengangkutan

---

<sup>1</sup>Rustian Kamaluddin, *Ekonomi Transportasi Karakteristik, Teori, dan Kebijakan*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003, hlm. 16

yang bersifat timbal balik, dimana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dari dan ke tempat tujuan tertentu dan pihak pengirim membayar biaya/ongkos angkutan sebagaimana yang disetujui bersama”.<sup>2</sup> Pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan dan pengiriman barang dari suatu tempat ke tempat tujuan yang telah disepakati dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar biaya pengiriman yang telah diperjanjikan dan pengirim akan diberikan suatu tanda bukti bahwa barang yang akan dikirim melalui jasa pengangkutan itu sudah diterima dengan baik.

Ada kalanya pengangkutan barang membutuhkan jasa agen. Pelaksanaan di sektor pengangkutan udara bertujuan untuk meningkatkan kegiatan perdagangan antar pulau (inter insuler) serta perdagangan antar negara (ekspor-impor). Adanya arus perpindahan barang dan jasa melalui kegiatan perdagangan tersebut, maka keberadaan perusahaan jasa pengangkutan udara serta perusahaan jasa yang memiliki keterkaitan dengan kegiatan pengangkutan melalui laut dan udara, seperti ekspediter atau *freight forwarder* memiliki peranan yang sangat besar.

Ekspediter dijumpai dalam perjanjian pengangkutan barang, dalam bahasa inggris disebut *cargo forwarder*. Ekspediter digolongkan sebagai subjek hukum pengangkutan karena mempunyai hubungan yang sangat erat dengan pengirim atau pengangkut atau penerima barang. Ekspediter berfungsi sebagai pengantara dalam perjanjian pengangkutan yang bertindak atas nama pengirim. Bila seorang perantara yang bersedia untuk mencarikan pengangkut yang baik bagi seorang pengirim itu namanya “ekspediter” mengenai ekspediter ini diatur dalam KUHD, Buku I, Bab V, Bagian II, pasal 86 sampai dengan 90. Pasal 86 ayat (1) berbunyi: ekspediter adalah orang, yang pekerjaannya menyuruh orang lain untuk menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang lainnya melalui daratan atau perairan.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup>Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008, hlm. 21

<sup>3</sup>Tim Pustaka Yustisia, *Standar Keamanan dan Keselamatan Jasa Penerbangan*, Pustaka Yustisia, Jakarta, 2007, hlm 20

Ada dua perjanjian dalam pelaksanaan pengangkutan dengan menggunakan jasa ekspediter yaitu perjanjian ekspedisi dan perjanjian pengangkutan. Perjanjian ekspedisi adalah perjanjian lisan atau tertulis yang mengatur hak dan kewajiban antara pihak pengirim dan pihak ekspediter. Kemudian perjanjian pengangkutan mengatur hak dan kewajiban antara pihak ekspediter yang bertindak atas nama pengirim dan pihak pengangkut.

Bentuk perjanjian yang digunakan dalam perjanjian ekspedisi antara PT. Anugerah Semesta Persada dengan pihak pengirim barang adalah perjanjian tidak tertulis. Perjanjian dilakukan berdasarkan kesepakatan, kebiasaan-kebiasaan yang berlaku dalam bidang ekspedisi muatan pesawat udara, serta saling percaya antara masing-masing pihak.<sup>4</sup> Perjanjian tidak tertulis tersebut tidak dilarang dalam peraturan Perundang-Undangan di Indonesia. Pasal 1339 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengatakan bahwa suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan, atau Undang-Undang.

Mengingat keadaan yang tidak seimbang antara pihak pengangkut dan pengirim barang, maka pihak pengirim barang sebagai pihak yang lemah harus mendapatkan perlindungan oleh pihak ekspediter. Ekspediter harus melindungi hak-hak pihak pengirim barang untuk mendapatkan pelayanan yang baik, menjamin barang-barang pengirim agar sampai di tempat tujuan dengan selamat, serta memperoleh ganti kerugian apa bila terjadi kerugian akibat kesalahan pengangkut. Selain itu, sebagai pihak yang lemah pihak pengirim sebagai konsumen harus mendapatkan perlindungan hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subjek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain, perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep di mana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan kedamaian.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup>Hasil Wawancara dengan Suhenda, Direktur PT Anugerah Semesta Persada Pada Tanggal 15 April 2016

<sup>5</sup> E. Suherman, *Aspek Masalah Hukum Kedirgantaraan*, Jakarta, CV. Mandar Maju, 2000, hlm. 111

Suatu sistem perlindungan hukum bagi konsumen jasa angkutan udara adalah suatu sistem yang terdiri dari peraturan perundang-undangan dan prosedur yang mengatur semua aspek yang baik, langsung maupun tidak langsung mengenai kepentingan dari konsumen jasa angkutan udara. Dalam pidato pembukaan seminar Hukum Pengangkutan Udara yang diselenggarakan di Jakarta pada tahun 1977, Emil Salim “Pemakai jasa angkutan udara perlu memperoleh perlindungan hukum untuk tiga hal yang utama yaitu keselamatan penerbangan, perkembangan tarif atau harga dari jasa angkutan udara itu dan kualitas dari pelayanan pengangkutan udara.”<sup>6</sup>

Pemakai jasa angkutan udara perlu memperoleh perlindungan untuk tiga hal yang utama yaitu keselamatan penerbangan, perkembangan tarif atau harga dari jasa angkutan udara itu dan kualitas dari pelayanan pengangkutan udara. Dalam sistem perlindungan hukum bagi konsumen jasa angkutan udara, khususnya penumpang, masih ada hal-hal lain yang merupakan unsur-unsur dalam perlindungan konsumen, yang lengkapnya adalah sebagai berikut :

1. Keselamatan
2. Keamanan
3. Kenyamanan
4. Pelayanan
5. Pertarifan
6. Perjanjian angkutan udara<sup>7</sup>

Peraturan perundang-undangan di Indonesia yang mengatur tentang Perlindungan Konsumen adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. Pasal 1 angka 1 Undang-Undang perlindungan konsumen berbunyi : ”perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Maka, pihak pengirim barang dalam perjanjian pengangkutan udara perlu mendapatkan perlindungan hukum sebagai konsumen. Pihak pengirim barang berhak mendapatkan perlindungan hukum apabila mengalami kerugian akibat kesalahan pengangkut sebagai pelaku usaha.

---

<sup>6</sup>*Ibid*

<sup>7</sup>*Ibid*. hlm. 112

Pada umumnya, penyelesaian ganti rugi diselesaikan di luar pengadilan. Untuk klaim kerugian pada bagasi dan barang setiap perusahaan penerbangan mempunyai prosedur-prosedur sendiri, mulai dari cara pelaporan, pengusutan, pengambilan keputusan mengenai jumlah ganti rugi, dan pembayaran. Suatu penyelesaian damai memang ideal, akan tetapi sebagaimana dengan penyelesaian di depan pengadilan pun harus memenuhi syarat cepat, mudah, murah dan memuaskan. Meskipun pada umumnya masalah ganti rugi diselesaikan di luar pengadilan, penyelesaian kurang cepat dan memuaskan khususnya untuk penyelesaian ganti rugi untuk penumpang, yang kecuali dalam satu kasus, di Indonesia semuanya dilakukan di luar Pengadilan.

Perumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan perjanjian pengangkutan barang melalui angkutan udara pada PT Anugerah Semesta Persada?
2. Bagaimana tanggung jawab PT Anugerah Semesta Persada terhadap konsumen dalam perjanjian pengangkutan barang melalui angkutan udara?
3. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam perjanjian pengangkutan barang melalui angkutan udara?

ini ialah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan perjanjian pengangkutan barang melalui angkutan udara pada PT Anugerah Semesta Persada.
2. Untuk mengetahui tanggung jawab PT Anugerah Semesta Persada terhadap konsumen dalam perjanjian pengangkutan barang melalui angkutan udara.
3. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam perjanjian pengangkutan barang melalui angkutan udara.

## II. Metode Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif. Jenis penelitian yang digunakan adalah hukum normatif (yuridis normatif). Sumber data yang dipergunakan pada penelitian ini adalah data sekunder yang terdiri dari :

- a. Bahan hukum primer, yang terdiri dari :
  - 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
  - 2) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
  - 3) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan
  - 4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
  - 5) Keputusan Menteri No. KM 77 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti : hasil-hasil penelitian dan karya ilmiah dari kalangan hukum, yang terkait dengan masalah penelitian.
- c. Bahan hukum tertier, yaitu bahan pendukung diluar bidang hukum seperti kamus ensiklopedia atau majalah yang terkait dengan masalah penelitian.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan ini adalah menggunakan : metode penelitian kepustakaan (*library research*). Untuk lebih mengembangkan data penelitian ini, dilakukan Analisis secara langsung kepada informan dengan menggunakan pedoman analisis yang telah dipersiapkan terlebih dahulu.

## III. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Sistem hukum di Indonesia tidak mensyaratkan pembuatan perjanjian pengangkutan itu secara tertulis, cukup dengan lisan saja, asal ada persetujuan kehendak atau konsensus. Kewajiban dan hak pihak-pihak dapat diketahui dari penyelenggaraan pengangkutan, atau berdasarkan dokumen pengangkutan yang diterbitkan dalam perjanjian itu.<sup>8</sup> Sementara itu, yang dimaksud dokumen pengangkutan ialah setiap tulisan yang dipakai sebagai bukti dalam pengangkutan, berupa naskah, tanda terima, tanda penyerahan, tanda milik atau hak. Mengenai saat perjanjian pengangkutan terjadi dan mengikat pihak-pihak, sebagian ada

---

<sup>8</sup> HMN Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*. Jilid 3, Djambatan, Jakarta, 1983.

ditentukan dalam undang-undang dan sebagian lagi tidak ada. Dalam hal tidak ada ketentuan, maka kebiasaan yang hidup dalam praktek pengangkutan diikuti oleh perusahaan pengangkutan.<sup>9</sup>

Undang-Undang memberikan hak kepada setiap orang untuk secara bebas membuat dan melaksanakan perjanjian. Pihak-pihak dalam perjanjian diberi kebebasan dalam menentukan aturan yang mereka kehendaki dalam perjanjian dan melaksanakannya sesuai dengan kesepakatan yang telah tercapai diantara mereka selama para pihak tidak melanggar ketentuan mengenai sebab yang halal, artinya ketentuan yang diatur dalam perjanjian tersebut tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, ketertiban umum, kesusilaan, kepatutan dan kebiasaan yang berlaku didalam masyarakat.. Suatu perjanjian dikatakan tidak boleh bertentangan dengan:

- a. Pasal 1337 KUHPerdara yang mengatur bahwa suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh Undang-Undang atau apabila berlawanan dengan kesusilaan atau ketertiban umum.
- b. Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara yang mengatur bahwa suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.
- c. Pasal 1339 KUHPerdara yang mengatur bahwa suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan didalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau Undang-Undang.

Moral (kesusilaan) diartikan sebagai moral yang dalam suatu masyarakat diakui oleh umum/khalayak ramai. Sedangkan ketertiban umum adalah kepentingan masyarakat yang dilawankan dengan kepentingan perseorangan, yang dalam berhadapan dengan kepentingan perseorangan itu dipertanyakan apakah kepentingan masyarakat itu dikesampingkan. Keadilan dapat dimasukkan ke dalam arti kepatutan. Dengan demikian sesuatu yang tidak adil berarti tidak patut. Dengan kata lain bila dikaitkan dengan kepatutan dalam arti keadilan, maka kesepakatan suatu perjanjian harus adil.

---

<sup>9</sup>Abdulkadir Muhammad. *Hukum Perjanjian Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*. Citra Adya Bakti. Bandung. 1991. Hlm. 12

Perjanjian ekspedisi pada PT Anugerah Semesta Persada dibuat dalam bentuk lisan. PT Anugerah Semesta Persada menggunakan perjanjian lisan karena selain bertindak atas nama pengirim barang, di sisi lain PT Anugerah Semesta Persada bertindak atas nama pengangkut. PT Anugerah Semesta Persada adalah ekspediter yang berhubungan langsung dengan pengangkut sebagai perpanjangan tangan pihak pengangkut. Dengan demikian, Pengirim harus tunduk pada peraturan-peraturan dan kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pengangkut sesuai dengan yang tertuang di dalam Surat Muatan Udara. Pengirim juga harus tunduk pada peraturan Perundang-undangan yang mengatur tentang pengangkutan udara.<sup>10</sup>

PT Anugerah semesta Persada adalah perusahaan ekspedisi yang melakukan usahanya hanya di Kota Medan. PT Anugerah semesta tidak memiliki cabang dan tidak memiliki tidak mempunyai gudang sendiri. Barang-barang milik pengirim langsung diantar ke gudang pengangkut/ Perusahaan Penerbangan. Dengan demikian, konsumen harus mengikuti ketentuan-ketentuan standar pengiriman yang ditetapkan oleh pengangkut yang ditunjuk oleh PT Anugerah Semesta Persada untuk mengirim barang konsumen. ketentuan tersebut berupa standar pengepakan, waktu pengiriman yang sudah disepakati, dan barang yang akan dikirim tidak boleh masuk dalam jenis barang yang tidak boleh dikirim dan mengganggu keselamatan penerbangan.

Selain itu, alasan penggunaan perjanjian tidak tertulis dalam pengangkutan barang oleh pihak perusahaan PT Anugerah Semesta Persada adalah ”penggunaan perjanjian tidak tertulis dapat diperkenankan untuk digunakan dalam setiap perjanjian yang dibuat antara pelaku usaha dengan konsumen, asalkan tidak bertentangan dengan kebiasaan dan kepatutan yang berlaku dalam pengangkutan barang, ketentuan peraturan perundang-undangan, ketertiban umum, dan kesusilaan”.<sup>11</sup> Ketentuan-ketentuan yang ditetapkan oleh PT Anugerah Semesta Persada mengacu pada aturan-aturan yang berlaku menurut norma-norma dan kebiasaan-kebiasaan dalam bidang ekspedisi muatan udara. Perjanjian tidak

---

<sup>10</sup> Hasil wawancara dengan Suhenda, Direktur PT Anugerah Semesta Persada pada tanggal 15 Mei 2016

<sup>11</sup> Hasil wawancara dengan Suhenda, Direktur PT Anugerah Semesta Persada pada tanggal 15 Mei 2016



tertulis muncul dengan alasan kepraktisan dan keefektifitasan.<sup>12</sup> Pihak ekspediter menganggap bahwa semua konsumen sudah mengetahui hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam perjanjian pengangkutan barang.

Posisi konsumen yang tidak seimbang dengan posisi pelaku usaha. Tidak semua konsumen mengerti posisi para pihak dalam perjanjian ekspedisi. Terjadi kekeliruan oleh konsumen bahwa peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh PT Anugerah Semesta Persada dan pengangkut adalah sama. Namun kenyataannya, ada hak dan kewajiban tersendiri yang lahir antara konsumen dengan PT Anugerah Semesta Persada di dalam perjanjian ekspedisi yang telah disepakati oleh mereka. Konsumen hanya menyetujui dan percaya kepada pihak ekspediter untuk mencari pengangkut yang sesuai dengan barang yang akan dikirim konsumen. Atas alasan tersebut maka PT Anugerah Semesta Persada tidak membuat perjanjian secara tertulis.

Pasal 7 huruf b Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen mengatakan pelaku usaha harus memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Kewajiban tersebut untuk memenuhi hak konsumen seperti yang tertuang dalam pasal 4 huruf c di mana konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Walaupun perjanjian ekspedisi dilakukan secara lisan, ekspediter wajib memberikan informasi selengkap-lengkapya mengenai proses pengiriman barang dengan menggunakan jasa ekspediter sebagai pelaku usaha. Ekspediter harus menjelaskan norma-norma, kebiasaan-kebiasan dan kepatutan yang berlaku pada perjanjian ekspedisi muatan pesawat udara.<sup>13</sup>

Alasan lainnya perusahaan menggunakan perjanjian lisan adalah dikarenakan masalah biaya. Hal ini menyangkut dalam pembuatan perjanjian lisan tidak memerlukan biaya yang besar karena dibuat dan digunakan untuk secara menyeluruh dalam kegiatan pengangkutan barang . Apabila menggunakan

---

<sup>12</sup> Hasil wawancara dengan Suhenda, Direktur PT Anugerah Semesta Persada pada tanggal 15 Mei 2016

<sup>13</sup> Hasil wawancara dengan Elly, Kepala Operasional PT Anugerah Semesta Persada pada tanggal 15 Mei 2016

perjanjian dalam pengangkutan yang masing-masing konsumen saling berbeda atau juga menggunakan jasa Notaris, tentunya akan berdampak bagi biaya pembuatan perjanjian yang akan dikeluarkan lebih tinggi. Maka, agar biaya pengiriman tidak terlalu memberatkan konsumen dan juga terkait dengan persaingan biaya pengiriman antara perusahaan, pihak perusahaan membuat perjanjian ekspedisi muatan pesawat udara dalam bentuk perjanjian lisan.<sup>14</sup>

Ekspediter Adalah barang siapa yang menyuruh menyelenggarakan pengangkutan barang dagangan, melalui daratan atau perairan.<sup>15</sup> Kewajibannya diatur dalam Pasal 87, 88, dan 89 KUHD, oleh karena seorang ekspediter menyuruh menyelenggarakan pengangkutan kepada orang lain, maka ia bertanggung jawab terhadap perbuatan-perbuatan orang lain itu. Pasal 87 KUHD menetapkan tanggung jawab ekspediter terhadap barang-barang yang telah diserahkan pengirim kepadanya untuk:

- 1) menyelenggarakan pengiriman selekas-lekasnya dengan rapi pada barang-barang yang telah diterimanya dari pengirim;
- 2) Mengindahkan segala upaya untuk menjamin keselamatan barang-barang tersebut.
- 3) pengambilan barang-barang dari gudang pengirim;
- 4) bila perlu penyimpanan di gudang ekspediter;
- 5) pengambilan barang-barang muatan dari tempat (pelabuhan) tujuan untuk diserahkan kepada penerima yang berhak atau kepada pengangkut selanjutnya.

PT Anugerah Semesta Persada adalah sebuah perusahaan Ekspedisi Muatan Pesawat Udara yang melayani jasa pengiriman barang yang berkewajiban mengirimkan barang dari pengirim melalui pengangkutan udara untuk diserahkan kepada penerima. Kewajiban PT Anugerah Semesta timbul karena adanya kesepakatan dalam perjanjian pengiriman barang dengan pengirim. Sejak disepakati perjanjian Ekspedisi maka para pihak mempunyai hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan. PT Anugerah Semesta sepakat mengurus dan

---

<sup>14</sup>Hasil wawancara dengan Elly, Kepala Operasional PT Anugerah Semesta Persada pada tanggal 15 Mei 2016

<sup>15</sup> Pasal 86 kitab Undang-Undang Hukum Dagang

melaksanakan pekerjaan mengangkut barang dari gudang pengirim ke bandara. Pengirim barang sepakat membayar provisi kepada ekspediter. Apabila para pihak melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab dengan baik maka perjanjian itu berakhir.

Tanggung jawab PT Anugerah Semesta harus dipenuhi apabila terbukti melakukan kesalahan atau kelalaian dan tidak melaksanakan kewajibannya berdasarkan perjanjian ekspedisi sehingga terjadi keterlambatan, kehilangan atau kerusakan barang yang telah diserahkan kepadanya, sehingga mengakibatkan kerugian bagi pengirim dan/atau penerima, maka PT Anugerah Semesta bertanggungjawab mengganti kerugian yang diderita oleh pengirim dan/ atau penerima barang, kecuali PT Anugerah Semesta dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut tidak disebabkan karena kesalahan pihaknya.

Pada pelaksanaannya, tanggung jawab PT Anugerah Semesta Persada dalam mengganti kerugian akibat kesalahannya setinggi-tingginya harga dari barang yang dikirim tersebut. PT Anugerah Semesta Persada tidak membayar ganti kerugian atas biaya pengangkutan yang sudah dibayar oleh pengirim.<sup>16</sup> Hal tersebut jelas sangat merugikan konsumen (pengirim) karena ganti kerugian yang diberikan oleh PT Anugerah Persada tersebut sangat terbatas. Kebanyakan pihak konsumen hanya menerima saja kebijakan tersebut.

Ganti kerugian yang diberikan oleh PT Anugerah Semesta Persada tersebut tidak sesuai dengan teori keadilan (John Rawls). Menurut Rawls, dalam posisi asali prinsip-prinsip keadilan memberikan hak yang sama atas kebebasan dasar yang paling luas setiap orang, seluas kebebasan yang sama bagi semua orang. Kepentingan sosial dan ekonomi mesti diatur sedemikian rupa diharapkan dapat memberi keuntungan semua orang.

Pelaksanaan ganti kerugian untuk konsumen yang mengalami kerugian akibat kesalahan pengangkut dilakukan berdasarkan pasal 7 Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Isi dari perjanjian pengangkutan tersebut membatasi besarnya ganti kerugian akibat kesalahan pengangkut. Ganti rugi karena kehilangan,

---

<sup>16</sup> Hawancara dengan Elly. Kepala Operasional PT. Augerah Semesta Persada pada 17 Mei 2016

kerusakan, dan keterlambatan yang disebabkan oleh kesalahan pengangkut dibatasi setinggi-tingginya Rp100.000,- (seratus ribu rupiah) per kilogram, kecuali jika ada pernyataan khusus tentang harga barang pada waktu penyerahan dari pengirim kepada pengangkut dan dengan pembayaran tarif yang lebih tinggi sesuai dengan yang disyaratkan oleh pengangkut. Selain pembatasan ganti kerugian, di dalam surat muatan udara tercantum klausul yang memuat bahwa pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian-kerugian yang bagaimana pun juga yang ditimbulkan oleh kelambatan dalam pengangkutan, termasuk juga kelambatan datang serta keterlambatan dalam penyerahan barang-barang.

Pasal 145 Undang-Undang Nomor tentang Penerbangan berisi bahwa Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim kargo karena kargo yang dikirim hilang, musnah atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama kargo berada dalam pengawasan pengangkut.. Pasal 165 berisi mengenai ganti kerugian. Jumlah ganti kerugian yang diberikan adalah ganti kerugian yang diberikan oleh badan usaha angkutan udara niaga diluar ganti kerugian yang diberikan oleh lembaga asuransi yang ditetapkan oleh pemerintah. Untuk memperkecil kerugian, maka dalam Pasal 179 menjelaskan bahwa Pengangkut wajib mengasuransikan tanggung jawabnya terhadap penumpang dan kargo yang diangkut.

Ada beberapa perusahaan penerbangan atau *airlines* tidak mau memberikan tindakan terhadap klaim dari PT Anugerah Semesta Persada untuk mengganti kerugian yang diakibatkan karena kesalahan pihak Perusahaan penerbangan. Dalam kasus seperti ini, pihak konsumen tidak bisa langsung mengklaim pihak pengangkut.. Konsumen harus menuntut ganti kerugian kepada pihak PT Anugerah Semesta Persada sebagai ekspeditur atas nama pengangkut. Namun, disisi lain PT Anugerah Semesta Persada sebagai ekspeditur atas nama pengirim mengklaim pihak pengangkut untuk mengganti kerugian atas barang-barang yang rusak atau hilang atas kesalahan pengangkut.

Perlindungan konsumen yang diberikan oleh pihak perusahaan penerbangan dalam perjanjian pengangkutan hanya diberikan sebatas yang tercantum pada perjanjian baku pengiriman barang. Dalam perjanjian baku yang dibuat oleh pihak perusahaan sangatlah merugikan pihak pengirim (konsumen),

hal tersebut dikarenakan dalam perjanjian baku pengiriman barang tidak mencantumkan hak, kewajiban dan tanggung jawab dalam posisi yang seimbang. Dalam perjanjian tersebut lebih menekankan pada kewajiban pihak pengirim, sementara kewajiban perusahaan yang dibuat dibatasi pada hanya kehilangan dan kerusakan barang.

Selain itu perjanjian baku yang dibuat oleh pihak pengangkut, klausul-klausulnya tidak dibuat berdasarkan ketentuan dalam UUPK. Dalam pelaksanaan pengangkutan barang yang terjadi, pihak perusahaan Penerbangan tidak memberikan perlindungan yang maksimal kepada pihak konsumen. Hal ini dapat dilihat dalam pelaksanaan pengangkutan barang, pihak perusahaan tidak melindungi barang yang dibawanya dengan memberi perlindungan dari pihak asuransi.

Mengenai tanggung jawab perusahaan pengangkut akibat kerugian yang diderita pihak konsumen, telah diatur cukup jelas dalam Pasal 19 ayat 1 UUPK, yang menyatakan bahwa: “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang, dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. ”Pembentukan BPSK bertujuan untuk memberikan konsultasi, perlindungan konsumen, menjembatani terhadap setiap sengketa konsumen serta dapat melaksanakan tugas-tugas lain yang telah menjadi kewenangannya dalam menerima pengaduan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi, baik secara konsiliasi, mediasi maupun arbitrase”. Dalam kaitannya dengan kerusakan maupun kehilangan barang dalam pelaksanaan pengangkutan melalui udara, maka terhadap kerugian yang diderita oleh pihak pengirim (konsumen) dapat dimungkinkan penyelesaiannya melalui BPSK.

Hal ini dapat ditempuh oleh pihak pengirim (konsumen) pengguna jasa pengangkutan apabila dengan jalan musyawarah pihak perusahaan tidak bertanggungjawab atas kerugian yang diderita. Kehadiran BPSK dapat memberikan alternatif dalam menangani dan penyelesaian sengketa konsumen dalam pengangkutan darat dengan waktu singkat. Berdasarkan ketentuan Pasal 52 huruf a UUPK pada intinya menyatakan bahwa BPSK melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi, konsiliasi dan

arbitrase. Penjelasan selanjutnya tentang penyelesaian sengketa dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase (lebih dikenal dengan istilah alternatif penyelesaian sengketa), yaitu:

1) Konsiliasi.

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantara BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya kepada para pihak. "Persidangan secara konsiliasi dilakukan secara sendiri oleh pihak yang bersengketa didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator".<sup>17</sup> "Konsiliasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dilakukan di BPSK atas kesepakatan para pihak yang bersengketa dalam proses dengan dibantu konsiliator sebagai penengah dan bersifat pasif".<sup>18</sup>

2) Mediasi.

Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, di mana Majelis BPSK bersifat aktif sebagai pemerantara dan atau penasihat. Pada dasarnya mediasi adalah suatu proses di mana pihak ketiga (*a third party*), suatu pihak luar yang netral (*a neutral outsider*) terhadap sengketa, mengajak pihak yang bersengketa pada suatu penyelesaian sengketa yang telah disepakati. "Pada dasarnya mediasi adalah suatu proses di mana pihak ketiga (*a third party*), suatu pihak luar yang netral (*a neutral outsider*) terhadap sengketa, mengajak pihak yang bersengketa pada suatu penyelesaian sengketa yang telah disepakati".<sup>19</sup> Sesuai dengan sifatnya, mediasi tidak dapat diwajibkan tetapi hanya dapat terjadi apabila kedua belah pihak secara sukarela berpartisipasi. Peran utama mediator adalah menetapkan garis-garis komunikasi diantara kedua belah pihak yang akan mengantarkan pemahaman

---

<sup>17</sup> Munir Fuady, *Arbitrase Nasional; Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Citra AdityaBakti, Bandung, 2000, hlm. 52

<sup>18</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Seri Bisnis; Hukum Arbitrase*, Raja GrafindoPersada, Jakarta, 2001, hlm. 37

<sup>19</sup> Yusuf Shofie, *Konsumen dan Tindak Pidana Korporasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002, hlm. 23

bersama yang lebih benar. ”Pada akhirnya, suatu kesepakatan akan tercipta tanpa cara-cara merugikan setidaknya hubungan baik tanpa adanya konflik”.<sup>20</sup>

### 3) Arbitrase

“Arbitrase merupakan cara penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa”.<sup>21</sup> Dalam mencari penyelesaian sengketa, para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi. Kelebihan penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini karena keputusannya langsung final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Putusan arbitrase memiliki kekuatan eksekutorial, sehingga apabila pihak yang dikalahkan tidak mematuhi putusan secara sukarela, maka pihak yang menang dapat meminta eksekusi ke pengadilan.

Secara lengkap tugas dan wewenang BPSK dalam rangka menjalankan fungsinya sebagai badan yang menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan adalah:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan caramelalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuandalam undang-undang ini;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumententang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadapperlindungan konsumen;

---

<sup>20</sup> Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang PerlindunganKonsumen (UUPK), Teori dan Praktek Penegakan Hukum, Op.cit.,* hlm.23

<sup>21</sup> Ahmadi Miru dan Sutarwan Yodo, *Op.cit.,*hlm. 257

- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana yang dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.<sup>22</sup>

Memperhatikan ketentuan di atas, dapat diketahui bahwa BPSK tidak hanya bertugas menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, tetapi juga melakukan kegiatan berupa pemberian konsultasi, pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, dan sebagai tempat pengaduan dari konsumen tentang adanya pelanggaran yang diduga dilakukan oleh pelaku usaha.

Adapun proses yang harus dilakukan oleh konsumen dalam penyelesaian sengketa melalui BPSK adalah:

1. Pengaduan konsumen dapat menghubungi Dinas Indag Propinsi/Kabupaten/Kota, Direktorat Perlindungan Konsumen, LPKSM atau BPSK melalui telepon, surat atau datang langsung.
2. Mengisi formulir pengaduan.
3. Menyimpan file hasil pengaduan dari institusi yang bersangkutan.
4. Konsumen memenuhi panggilan institusi/lembaga pengaduan yang menangani/menerima formulir pengaduan konsumen untuk mediasi.
5. Konsumen atau pelaku usaha menerima/menolak hasil mediasi.

---

<sup>22</sup>Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen



6. Apabila konsumen/pelaku usaha menerima hasil mediasi maka konsumen mendapatkan ganti kerugian yang telah disepakati pada mediasi.
7. Apabila kedua belah pihak menolak hasil mediasi, maka penyelesaian selanjutnya dilakukan melalui arbitrase.

Badan penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan belum pernah menangani dalam sengketa Konsumen dalam pengangkutan barang muatan atau kargo melalui udara. BPSK Kota Medan sering menangani kasus kehilangan dan bagasi tercatat milik penumpang. Sengketa konsumen dalam pengangkutan barang muatan atau kargo biasanya diselesaikan secara musyawarah oleh ekspediter (*freight Forwarder*) sebagai penengah antara konsumen dan pengangkut. Tugas Ekspediter adalah membantu konsumen dan juga membantu pengangkut/Perusahaan Penerbangan.<sup>23</sup>

#### **IV. Kesimpulan Dan Saran**

##### **Kesimpulan**

1. Pelaksanaan perjanjian pengangkutan barang melalui angkutan udara pada PT Anugerah Semesta Persada menggunakan perjanjian tidak tertulis. Perjanjian tidak tertulis tersebut mengakibatkan konsumen tidak bisa membedakan antara perjanjian ekspedisi (antara konsumen dengan ekspediter) dan perjanjian pengangkutan (antara ekspediter atas nama konsumen dengan pengangkut). Konsumen hanya mengetahui bahwa perjanjian yang dilakukan antara konsumen dengan ekspediter tertuang dalam Surat Muatan Udara yang dikeluarkan oleh Perusahaan Penerbangan. Namun sebenarnya ketentuan-ketentuan standar yang tertuang dalam Surat Muatan Udara tersebut adalah perjanjian pengangkutan yang dilakukan oleh ekspediter atas nama konsumen dengan pihak pengangkut. Konsumen memperoleh Surat Muatan Udara harus melalui ekspediter dan konsumen harus memenuhi ketentuan-ketentuan yang ditetapkan oleh pengangkut sesuai dengan yang tertulis dalam Surat Muatan Udara.

---

<sup>23</sup> Hasil wawancara dengan Dharma Bakti Nasution, Wakil Ketua BPSK Medan pada tanggal 18 Mei 2016

2. Tanggung Jawab PT Anugerah Semesta Persada terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam perjanjian pengangkutan barang melalui angkutan udara sangat terbatas. Tanggung jawab PT Anugerah Semesta Persada dalam mengganti kerugian akibat kesalahannya setinggi-tingginya harga dari barang yang dikirim tersebut. PT Anugerah Semesta Persada tidak membayar ganti kerugian atas biaya pengangkutan yang sudah dibayar oleh pengirim. Sedangkan atas kesalahan pengangkut, PT Anugerah semesta Persada memberikan ganti kerugian kepada pengirim berdasarkan kebijakan yang dibuat oleh pengangkut.
3. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam perjanjian pengangkutan barang pada PT Anugerah Semesta Persada termuat dalam aturan hukum yang mengatur tentang pengangkutan barang baik secara preventif maupun represif. Perlindungan hukum yang bersifat preventif bertujuan untuk melindungi konsumen sebagai pihak yang lemah dari kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pelaku usaha (Ekspeditor dan pengangkut). Perlindungan hukum preventif tersebut termuat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan perlindungan hukum secara represif, dalam pasal 49 sampai dengan pasal 58 Undang-Undang perlindungan konsumen menetapkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai suatu badan yang berwenang untuk menangani sengketa konsumen di luar Pengadilan.

## **B. Saran**

1. Diharapkan pihak ekspeditor dalam memberikan informasi yang lengkap kepada pengirim mengenai perjanjian yang dibuat dalam bentuk tidak tertulis antara ekspeditor dan pengirim barang. Ekspeditor seharusnya menjelaskan lebih rinci lagi mengenai hak dan kewajiban para pihak kepada pihak pengirim barang. Sehingga Konsumen tidak keliru membedakan antara perjanjian ekspedisi (antara konsumen dengan ekspeditor) dan perjanjian pengangkutan (antara ekspeditor atas nama konsumen dengan pengangkut).
2. Diharapkan kepada pihak ekspeditor memberikan tanggung jawab kepada pihak konsumen dengan besar ganti kerugian yang tidak memberatkan konsumen. Begitu juga jika kesalahan tersebut disebabkan oleh pengangkut,

seharusnya ekspediter mempunyai kebijakan untuk melindungi konsumen agar mendapatkan ganti kerugian yang layak akibat kesalahan pengangkut.

3. Diharapkan kepada pemerintah agar perlindungan hukum secara preventif terhadap pengguna jasa angkutan udara lebih di perkuat lagi. Khususnya peraturan perundang-undangan yang mengatur hubungan antara konsumen dengan ekspediter dalam perjanjian ekspedisi muatan udara. Peraturan perundang-undangan tersebut mengatur lebih spesifik mengenai hubungan antara konsumen dan ekspediter dalam kedudukan para pihak, hak dan kewajiban para pihak, serta tanggung jawab ekspediter dalam mengganti kerugian barang-barang konsumen yang hilang atau rusak.

## V. Daftar Pustaka

- Badruzaman, Mariam Darus. *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.
- Fuady, Munir, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, Citra AdityaBakti, Bandung, 2003.
- \_\_\_\_\_, *Arbitrase Nasional; Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Citra
- HMN Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia* Jilid 3, Djambatan, Jakarta, 1983.
- J.Satrio, *Hukum Perjanjian (Perjanjian Pada Umumnya)*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992.
- Martono, K., *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No. 1 Tahun 2009*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja GrafindoPersada, Jakarta, 2004

Muhamad, Abdul Kadir, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008.

\_\_\_\_\_, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, CitraAditya Bakti, Bandung, 1991.

\_\_\_\_\_, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, CitraAditya Bakti, Bandung, 1992. Aditya Bakti, Bandung, 2000.

\_\_\_\_\_, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991.

\_\_\_\_\_, *Pengantar Hukum Pertanggung*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1994.

\_\_\_\_\_, *Hukum Pengangkutan Niaga*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1998.

Nasution, Az., *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2002.

Nugroho, Susanti Adi, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kehendak Implementasinya*, Kencana, Jakarta, 2008.

Purba, Hasim, *Hukum Penerbangan dan Tanggung Jawab Produsen Pesawat Udara*, Pustaka Bangsa Press, Medan, 2010.