

## Ganti Rugi Sebagai Wujud Kepastian Hukum Terhadap Barang Rusak Akibat Kebakaran Dalam Pengiriman Cargo

Wanda Christalia<sup>1</sup>, Sutrisno<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur,  
[wandachristalia956@gmail.com](mailto:wandachristalia956@gmail.com)

<sup>2</sup> Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

### ABSTRACT

*The implementation of compensation for goods damaged due to fire during the transportation of goods at the J&T Cargo Banyuwangi shipping service company is based on a transportation agreement that has been agreed upon by the parties who have reached an agreement. This transportation agreement is binding between both parties who have their respective rights and obligations. This research aims to determine the implementation of compensation for damaged goods in transportation at the J&T Cargo Banyuwangi delivery service company and to determine the obstacles in implementing compensation for damaged goods in transportation at the J&T Cargo Banyuwangi delivery service company. The type of research used is empirical juridical legal research with a statutory approach to the problems raised by the author. The results of the research show that in the implementation of compensation for damaged goods in the transportation of goods at the J&T Cargo Banyuwangi delivery service company, the implementation has been carried out well in accordance with applicable regulations, but in the implementation there are sometimes still negotiations regarding the nominal amount of compensation.*

|   |   |
|---|---|
| <b>Keywords</b>   | Transportation; Execution of Compensation; J&T Cargo  |
| <b>Cite This Paper</b>  | Christalia, W., & Sutrisno. (2025). Ganti Rugi Sebagai Wujud Kepastian Hukum Terhadap Barang Rusak Akibat Kebakaran Dalam Pengiriman Cargo. <i>Legal Spirit</i> , 9(1).   |
| <b>Manuscript History:</b><br><u>Received:</u><br>March 19, 2024<br><br><u>Accepted:</u><br>March 28, 2025<br><br><u>Corresponding Author:</u><br>Wanda Christalia,<br><a href="mailto:wandachristalia956@gmail.com">wandachristalia956@gmail.com</a> | <br>Legal Spirit is Licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License<br><b>Indexed:</b><br>   <br><b>Layout Version:</b><br>V8.2024 |

### PENDAHULUAN

Pada era modern yang searah dengan perkembangan ekonomi di Indonesia yang memiliki target utama pada sektor perkembangan ekonomi. Oleh karena itu, aktivitas perdagangan adalah salah satu sektor yang berdampak.<sup>1</sup> Untuk menunjang dalam memperlancar aktivitas perdagangan ini memerlukan adanya sebuah alat transportasi yang mampu menjangkau seluruh wilayah di Indonesia dalam pengangkutan darat, laut, dan udara. Pengangkutan di Indonesia memiliki peran yang dominan dalam kelancaran serta kemajuan aktivitas perdagangan lokal maupun perdagangan mancanegara dikarenakan

<sup>1</sup> Fatimah, S. (2019). *Pengantar Transportasi*. Ponorogo: Myria Publisher. H. 1.

pengangkutan sendiri berperan penting dalam pembangunan ekonomi untuk proses pengangkutan barang. Pengangkutan berfungsi memindahkan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lainnya yang bertujuan meningkatkan nilai dan daya guna.<sup>2</sup> Proses pengangkutan ini dilakukan oleh penyedia layanan pengangkutan yang disebut dengan istilah ekspedisi yang memberikan layanan pergerakan orang atau barang yang dapat menjangkau hampir ke seluruh wilayah di Indonesia. Secara operasional aktivitas pengangkutan dijalankan oleh pihak ekspedisi dimana pihak ini adalah pihak yang mengikatkan dirinya untuk menyelenggarakan sebuah pengangkutan.<sup>3</sup> Pihak ekspedisi ini memiliki kewajiban serta tanggung jawab dalam penyelenggaraan pengangkutan barang termasuk melakukan ganti kerugian atas segala kerugian yang timbul jika dalam proses pengangkutan terjadi hal yang tidak diinginkan. Dengan adanya kegiatan pengangkutan ini berpengaruh pada perlindungan hukum bagi pihak pengirim barang yang telah mempercayai jasa pengangkutan apabila dalam proses pengangkutan mengalami hambatan yang mungkin terjadi selama proses pengangkutan. Hambatan ini terjadi jika barang tersebut musnah atau barang yang telah sampai pada tempat tujuan tersebut dinyatakan hilang atau tidak ada, barang rusak sebagian ataupun rusak total. Barang muatan yang dinyatakan rusak dan hilang ini merupakan tanggung jawab bagi pihak jasa pengangkut dan pihak jasa pengangkut wajib melakukan ganti rugi atas rusaknya atau hilangnya barang yang diangkut tersebut. Perlindungan hukum pengangkutan ini berbentuk perjanjian yang telah disepakati oleh setiap pihak untuk mengerti hak dan kewajiban serta hak timbal balik yang muncul akibat peristiwa hukum yang bertujuan untuk melindungi kepentingan para pihak yang bersangkutan.<sup>4</sup> Pada kejadian ini pihak pengangkut telah mengikatkan diri untuk melakukan pengangkutan barang dan orang dari satu tempat ketempat lain dengan aman sedangkan pihak pengirim akan mengikatkan dirinya untuk menanggung ongkos pengangkutan.<sup>5</sup> Perjanjian pengangkutan ini terlahir jika kedua belah pihak telah mencapai sebuah kesepakatan.

Dalam proses pengangkutan berlangsung terkadang dalam pelaksanaannya tidak berjalan dengan aman tidak sesuai dengan yang diharapkan seperti kejadian yang dialami oleh salah satu kendaraan truk ekspedisi J&T Cargo rute tujuan UPG99A-KDI99A (Makassar-Kendari). Dalam proses pengangkutan ini, truk ekspedisi mengalami kebakaran saat melakukan antrian untuk melakukan pengisian Bahan Bakar Minyak (BBM) di pertamina Malili, pada saat itu kondisi truk dalam keadaan mati dan terparkir di area Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Ussu Malili pada pukul 07.38. Atas kejadian kebakaran ini mengakibatkan barang yang terdapat pada muatan truk tersebut ikut terbakar. Dengan adanya kejadian ini menyebabkan kerugian bagi pihak pengirim barang serta pihak penerima barang. Maka dari itu, pihak J&T Cargo memiliki tanggung jawab atas kejadian yang terjadi dengan melakukan ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 191 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UULLAJ). Dari permasalahan tersebut timbul beberapa pertanyaan yang dituangkan dalam bentuk penelitian terkait bagaimana pelaksanaan ganti kerugian barang rusak dalam pengangkutan pada perusahaan jasa pengiriman J&T Cargo Banyuwangi serta Apa saja hambatan dalam pelaksanaan ganti kerugian barang rusak dalam pengangkutan pada perusahaan jasa pengiriman J&T Cargo Banyuwangi.

## METODE

---

<sup>2</sup> Gultom, E. R. (2020). *Hukum Pengangkutan Laut*. Jakarta: Mitra Wacana Media. H. 9.

<sup>3</sup> Susilo, W. (2015). Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengangkutan Barang Angkutan Darat. *Jurnal Ilmiah Fakultas Hukum*, 2(1), 47-58. <https://ejournal.upm.ac.id/index.php/ius/article/view/383>. H. 47.

<sup>4</sup> *Ibid.*

<sup>5</sup> Hartini, R. (2012). *Hukum Pengangkutan di Indonesia*. Malang: Citra Mentari. H. 4.

Penulisan artikel ilmiah ini menggunakan metode penelitian yuridis empiris yang merupakan salah satu jenis penelitian hukum yang mengkaji serta menganalisis bagaimana sebuah hukum bekerja dalam masyarakat. Penelitian ini berkonsep dari bentuk perilaku nyata (*actual behavior*) sebagai gejala sosial yang bersifat tidak tertulis yang dihadapi oleh setiap individu dalam kehidupan bermasyarakat.<sup>6</sup> Penulisan artikel ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) yang melakukan penelaahan terhadap suatu regulasi atau peraturan terkait dengan isu hukum ataupun sebuah masalah yang diteliti.<sup>7</sup>

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pelaksanaan Ganti Kerugian Barang Rusak Dalam Pengangkutan Pada Perusahaan Jasa Pengiriman J&T Cargo Banyuwangi

Pada prinsipnya pelaksanaan ganti kerugian barang rusak dalam proses pengangkutan ini ialah tanggung jawab dari pihak jasa pengangkutan barang. Tanggung jawab ini didasarkan pada perjanjian yang telah disepakati sebelumnya oleh pihak jasa pengangkut dengan pihak pengirim barang. Perjanjian pengangkutan ialah kesepakatan dimana pihak pengangkut telah berjanji untuk mengikat dirinya untuk menyelenggarakan sebuah pengangkutan barang dari suatu lokasi ke lokasi lain secara aman sementara pihak pengirim barang telah mengikat dirinya untuk menanggung segala biaya dalam pengangkutan.<sup>8</sup> Adanya perjanjian pengangkutan barang ini dilakukan secara lisan dan didukung dengan dokumen perjanjian yang bersifat mengikat. Dokumen perjanjian pengangkutan diantara pihak jasa pengangkut dengan pihak pengirim barang ini disebut dengan sebutan resi pengiriman barang. Bentuk resi ini umumnya berupa selembar kertas yang berisikan nomor seri tertentu yang diperoleh dari pihak jasa pengangkut barang ketika pihak pengirim sudah sepakat untuk mengikat dirinya dalam perjanjian yang berkewajiban untuk membayar segala biaya dalam pengangkutan. Dokumen resi ini berisikan mengenai data diri pribadi pihak pengirim barang dan penerima barang seperti nama lengkap, nomor telepon dan alamat pihak penerima barang. Selama proses pengangkutan berlangsung, pihak J&T Cargo yang berperan sebagai penyedia jasa pengangkutan terkadang tidak luput dari kesalahan yang menimbulkan sebuah risiko tertentu, seperti halnya barang yang diangkut mengalami kerusakan ataupun kehilangan. Apabila terjadi kejadian yang tidak terduga seperti itu, pihak J&T Cargo wajib bertanggung jawab atas segala risiko yang muncul selama proses pengangkutan berlangsung. Bentuk pertanggung jawaban pihak J&T Cargo ini berupa ganti rugi materiil yang merupakan bentuk ganti rugi secara finansial kepada pihak yang merasa dirugikan, bentuk ganti rugi finansial ini berupa sejumlah uang yang diberikan dari pihak J&T Cargo.

Jumlah besaran ganti kerugian ini pastinya berbeda-beda setiap orang tergantung besaran kerugian yang dialami oleh pihak yang merasa dirugikan. Tanggung jawab pihak J&T Cargo ini mulai sejak diterimanya barang angkutan hingga barang tersebut akhirnya sampai pada lokasi tujuan secara aman dan selamat. Negara Indonesia sendiri menganut prinsip tanggung jawab berdasarkan atas praduga atau *presumption of liability*<sup>9</sup> yang berarti pihak jasa pengangkut akan bertanggungjawab atas segala kerugian yang terjadi pada pelaksanaan pengangkutan, namun jika pihak jasa pengangkut bisa memberikan bukti bahwa dirinya tidak melakukan kesalahan maka pihak jasa pengangkut dapat terbebas dari kewajiban untuk mengganti kerugian sesuai dengan Pasal 468 Kitab Undang-Undang

<sup>6</sup> Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press. H. 80.

<sup>7</sup> Solikin, N. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*. Pasuruan: Qiara Media. H. 45.

<sup>8</sup> Hartini, R., *Op. Cit.* H. 4.

<sup>9</sup> Kevin Patria, D. K., & Putra Ariana, I. G. (2020). Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Milik Konsumen (Studi Pada Ninja Xpress). *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, 8(9), 1366–1374. <https://doi.org/10.24843/ks.2020.v08.i09.p07>. H. 1369.

Hukum Dagang (KUHD). Pasal 468 KUHD ini berkaitan dengan prinsip tanggung jawab pengangkut berdasarkan atas praduga atau *presumption of liability* dikarenakan didalamnya menjelaskan terkait pertanggungjawaban pihak pengangkut atas segala bentuk kerugian yang muncul saat pengangkutan diselenggarakan, namun bila dalam penyelenggara pengangkutan dapat membuktikan bahwa dirinya tidak melakukan kesalahan dalam kerusakan barang tersebut maka ia akan terbebas dari tanggung jawab untuk ganti rugi tersebut.

Perusahaan jasa pengangkutan J&T Cargo mempunyai *Stardar Operasional Prosedur* (SOP) mengenai ketentuan yang harus dipenuhi oleh pihak pengangkut dan pihak pengirim barang dalam menyelenggarakan pengangkutan. Ketentuan tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Pihak pengirim barang wajib mengasuransikan barang kiriman

Asuransi merupakan bentuk pengalihan risiko<sup>10</sup> atau suatu sistem perlindungan yang diberikan kepada pihak tertanggung (pihak pengirim barang) dalam menanggulangi adanya risiko yang berpotensi merugikan. Berdasarkan mekanismenya, pihak tertanggung (pihak pengirim barang) ini akan membayar sejumlah uang untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi dari pihak penanggung (pihak perusahaan jasa angkutan) jika terjadi kejadian yang tidak diinginkan. Asuransi barang di J&T Cargo ini sifatnya wajib yang bertujuan untuk memberi perlindungan jika terjadi kerusakan atau kehilangan barang dalam proses pengangkutan. Mekanisme asuransi barang ini dilakukan pada saat pihak pengirim akan mengirimkan barang, pihak pengirim diwajibkan untuk mengasuransikan barang yang akan dikirim dengan tujuan melindungi serta menjamin barang dari kerusakan. Terkait besaran jumlah asuransi di J&T Cargo ini ada 2 (dua) kategori asuransi, yaitu asuransi sebesar 0,2% dan asuransi sebesar 2% dari harga barang yang akan dikirim tersebut.

a. Asuransi sebesar 0,2%

Asuransi sebesar 0,2% ini merupakan asuransi umum yang berlaku bagi semua barang yang akan dikirim melalui J&T Cargo. Untuk besaran asuransi yang wajib dibayarkan oleh pihak pengirim barang pada pihak J&T Cargo ini didasarkan pada harga barang yang akan dikirim oleh pihak pengirim barang. Sebagai contoh dari asuransi barang di J&T Cargo adalah Rina akan mengirimkan barang berupa baju seharga Rp 2.000.000,00. dari Surabaya ke Malang. Maka dari itu, Rina diwajibkan untuk membayar asuransi barang tersebut sebesar 0,2% dari harga baju yaitu sebesar Rp 4.000,00. yang kemudian ditambah dengan biaya ongkos kirim barang dari Surabaya ke Malang sejumlah Rp 20.000,00. Maka jumlah biaya yang harus dibayarkan Rina kepada pihak J&T Cargo adalah sebesar Rp 24.000,00.

b. Asuransi sebesar 2%

Asuransi sebesar 2% ini merupakan bentuk asuransi khusus yang tersedia di J&T Cargo. Asuransi sebesar 2% ini tidak berlaku untuk semua barang yang akan dikirim, namun hanya berlaku untuk barang-barang tertentu seperti kategori barang pecah belah atau barang yang terbahan dasar dari kaca, tembikar dan barang lainnya yang rentan pecah jika dibanting. Untuk penghitungan asuransi sebesar 2% ini sama dengan perhitungan asuransi sebesar 0,2% yaitu besaran asuransi yang wajib dibayar sebesar 2% dari harga barang yang akan dikirim.

2. J&T Cargo akan bertanggung jawab atas kerusakan barang kiriman

Dalam pelaksanaan ganti kerugian yang berlaku, pihak J&T Cargo menganut prinsip tanggung jawab berdasarkan atas praduga atau *presumption of liability* yang berarti pihak jasa pengangkut akan bertanggung jawab atas segala kerugian yang terjadi saat pelaksanaan pengangkutan, namun jika pihak jasa pengangkut bisa memberikan bukti bahwa dirinya tidak melakukan kesalahan, maka ia bisa terbebas dari kewajiban untuk

---

<sup>10</sup> Ganie, J. (2011). *Hukum Asuransi Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika. H. 2.

mengganti kerugian yang timbul. Seperti halnya jika barang kiriman mengalami kendala yang memang disebabkan oleh kesalahan pihak jasa pengangkut J&T Cargo, maka pihak J&T Cargo akan bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang timbul kecuali jika penyebab terjadinya kerugian tersebut disebabkan oleh adanya keadaan *force majeure*, pengemasan barang dari pihak pengirim barang yang kurang baik, ataupun barang yang sudah disarankan untuk tidak dikirim namun pihak pengirim barang memaksa untuk tetap dikirim, maka barang tersebut tidak bisa dimintai pertanggung jawaban ganti kerugian,

3. J&T Cargo tidak menerima barang kiriman yang dilarang oleh Pemerintah

Jasa pengangkutan barang J&T Cargo ini memiliki aturan tidak memperbolehkan mengirim barang yang termasuk kategori barang illegal dan barang terlarang. Barang illegal dan terlarang ini dilarang keras oleh hukum negara dan peraturan administratif untuk dikirim. Barang terlarang ini merupakan barang yang berbahaya atau *dangerous goods*. Barang ini merupakan segala sesuatu yang memiliki berbagai tingkat kandungan mudah terbakar, ledakan, racun, korosif (zat yang menghancurkan ataupun merusak zat lain secara kontak langsung melalui reaksi kimia), radioaktivitas ataupun karakteristik berbahaya lainnya yang dengan mudah dapat dipicu oleh hal luar seperti gesekan, benturan, getaran, paparan api, paparan sinar matahari, kelembaban dalam kontak dengan air, perubahan suhu, dan lain-lain sehingga barang dengan mudah memicu kebakaran, ledakan, keracunan, luka bakar, dan lain-lain yang dapat mengakibatkan kerusakan properti.

Barang ini umumnya dilarang untuk dikirim melalui J&T Cargo dikarenakan membahayakan keamanan pihak pengiriman barang serta mencegah risiko adanya kebakaran saat pengiriman barang. Dikarenakan kebakaran ini nantinya akan merugikan pihak J&T Cargo dan pihak pengirim barang. Kerugian yang ditimbulkan ini berpotensi membahayakan keselamatan alat transportasi, orang dan harta benda. Sebagai contoh barang illegal dan terlarang oleh negara adalah senapan, senjata tajam, cairan injeksi, tembakau, minuman keras, hewan hidup, uang tunai, barang yang berharga atau barang antik, dan lain-lain.

Dalam pelaksanaan ganti kerugian ini yang menjamin adalah pihak jasa pengangkut yang sesuai dengan aturan yang diatur dalam Pasal 191 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Sejalan dengan Pasal 191, pada pelaksanaan ganti kerugian ini perusahaan jasa angkutan barang J&T Cargo Banyuwangi akan bertanggung jawab atas segala kerugian yang muncul akibat perbuatan yang menyebabkan kerugian bagi pihak pengirim barang yang dilakukan oleh pihak karyawan ataupun kurir yang dipekerjakan oleh pihak jasa pengangkutan J&T Cargo. Berkaitan dengan kasus hilang atau rusaknya barang pada saat proses pengangkutan di J&T Cargo Banyuwangi, jika memang penyebab dari kerugian tersebut berasal dari karyawan atau kurir yang diperkerjakan oleh pihak perusahaan J&T Cargo Banyuwangi, maka pihak perusahaan J&T Cargo wajib ikut serta dalam bertanggung jawab atas kerugian yang muncul.

Pelaksanaan ganti kerugian yang dilakukan oleh jasa pengangkutan barang J&T Cargo Banyuwangi ini diatur dalam hukum positif yang berlaku di Indonesia. Peraturan perundang-undangan ini digunakan sebagai landasan dalam mengatur mengenai pembatasan tanggung jawab pihak jasa pengangkut. Peraturan yang membatasi terkait tanggung jawab pihak jasa pengangkut yang telah dijabarkan kedalam peraturan yang diadakan oleh Pemerintah yang bertujuan untuk menjamin kepentingan umum. Peraturan mengenai kewajiban serta tanggung jawab pihak jasa pengangkut J&T Cargo Banyuwangi diatur dalam Pasal 193 dan Pasal 194 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Sesuai dengan Pasal 193 Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan ini menjelaskan bahwa pada hal ini pihak J&T Cargo akan bertanggung jawab atas segala kerugian yang muncul yang diakibatkan dari kesalahan pihak J&T Cargo dimulai sejak

barang tersebut telah diserahkan oleh pihak pengirim barang ke pihak jasa pengangkutan. Selama proses pengangkutan berlangsung, jika barang tersebut mengalami masalah seperti halnya barang musnah, hilang atau rusak yang disebabkan oleh kesalahan pihak J&T Cargo, maka pihak J&T Cargo wajib mengganti kerugian yang timbul dari permasalahan tersebut. Namun jika penyebab dari kerugian tersebut berasal dari luar J&T Cargo maka pihak J&T Cargo akan lepas tanggung jawab untuk melakukan ganti rugi atas barang tersebut. Terdapat pengecualian tanggung jawab J&T Cargo dalam pelaksanaan ganti kerugian yaitu jika penyebab dari barang musnah, hilang atau rusak ini disebabkan dari kejadian diluar kuasa manusia atau *force majeure* dan jika kerugian tersebut disebabkan oleh keterangan yang tidak sesuai dengan isi barang yang dikirimkan oleh pihak pengirim, maka pihak pengirim barang tidak dapat menuntut ganti rugi kepada pihak J&T Cargo jika terjadi kerusakan atau kehilangan barang yang dialami pihak pengirim barang.

Pada Pasal 194 Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan ini juga menjelaskan mengenai tanggung jawab pihak perusahaan angkutan yaitu yang dinamakan pihak ketiga adalah pihak penerima barang. Pihak J&T Cargo disini tidak bertanggung jawab jika terjadi kerusakan barang yang diderita oleh pihak penerima barang kecuali jika pihak penerima barang ini bisa membuktikan bahwa kesalahan yang timbul atas kerugian yang dialami ini memang disebabkan oleh pihak J&T Cargo. Pihak penerima barang juga diperbolehkan untuk mengajukan permohonan ganti kerugian kepada pihak J&T Cargo dengan ketentuan pengajuan barang rusak maksimal 7 (tujuh) hari dari tanda terima. Sedangkan untuk pengajuan terkait barang hilang maksimal 30 (tiga puluh) hari dari terjadinya kerugian atau hari ketika barang dinyatakan hilang. Terkait aturan yang berlaku di J&T Cargo dalam pelaksanaan ganti kerugian barang ini sudah sesuai dengan aturan yang berlaku di Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Terkait pertanggung jawaban pihak J&T Cargo dalam pelaksanaan ganti rugi, terdapat prosedur yang memuat syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi agar proses ganti rugi dapat dilakukan. Ketentuan yang berlaku ini berbeda-beda tergantung jenis kerugian yang dialami, diantaranya sebagai berikut:

1. Prosedur ganti kerugian barang rusak akibat kebakaran  
Terdapat 3 (tiga) tahapan dalam pelaksanaan ganti kerugian barang rusak akibat kebakaran, diantaranya sebagai berikut:
  - a. Pihak J&T Cargo akan menginfokan ke pihak pengirim barang terkait kondisi barang yang rusak tersebut
  - b. Pihak J&T Cargo melakukan pengumpulan data berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP) pihak pengirim barang, Nomor rekening pihak pengirim barang, serta nota pembelian barang.
  - c. Pelaksanaan ganti kerugian yang dilakukan oleh pihak *customer service*
2. Prosedur ganti kerugian barang rusak  
Terdapat 3 (tiga) tahapan dalam pelaksanaan ganti kerugian barang rusak, diantaranya sebagai berikut:
  - a. Pihak penerima barang mengajukan ganti kerugian ke outlet J&T Cargo
  - b. Pihak penerima barang mengisi formulir pengajuan ganti rugi
  - c. Pihak J&T Cargo memproses pengajuan ganti rugi
3. Prosedur ganti kerugian barang hilang  
Terdapat 3 (tiga) tahapan dalam pelaksanaan ganti kerugian barang hilang, diantaranya sebagai berikut:
  - a. Pihak pengirim barang mengajukan ganti kerugian ke outlet J&T Cargo
  - b. Pihak pengirim barang mengisi formulir pengajuan ganti rugi
  - c. Pihak J&T Cargo memproses pengajuan ganti rugi

### **Hambatan Dalam Pelaksanaan Ganti Kerugian Barang Rusak Dalam Pengangkutan Pada Perusahaan Jasa Pengiriman J&T Cargo Banyuwangi**

Dalam pelaksanaan ganti kerugian barang rusak dalam pengangkutan pada perusahaan jasa pengiriman J&T Cargo Banyuwangi dilaksanakan oleh pihak *Customer Service* (CS) yang dilakukan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah diterapkan dan berlaku di perusahaan jasa pengangkutan J&T Cargo. Pada pelaksanaan ganti kerugian barang dalam pengangkutan pada perusahaan jasa pengiriman J&T Cargo Banyuwangi ini terdapat hambatan dalam pelaksanaannya, nyatanya ditemukan beberapa hambatan yang timbul dalam pelaksanaan ganti kerugian ini. Hambatan merupakan suatu hal yang dapat menghalangi dalam mencapai sesuatu. Hambatan-hambatan tersebut diklasifikasikan menjadi 2 (dua) yaitu hambatan faktor internal dan hambatan faktor eksternal yang diantaranya sebagai berikut:

1. Faktor Internal

Hambatan dari faktor internal dalam pelaksanaan ganti kerugian barang rusak dalam pengangkutan pada perusahaan jasa pengiriman barang di J&T Cargo Banyuwangi ini berasal dari pihak jasa pengiriman itu sendiri yang menyebabkan hambatan dalam proses pemberian ganti kerugian barang rusak. Hambatan yang berasal dari faktor internal ini diantaranya sebagai berikut:

a. Adanya Pelayanan Pegawai Yang Kurang Cepat

Pelayanan ialah faktor terpenting dalam pemberian rasa puas tersendiri bagi pihak pengirim barang. Pelayanan yang dimaksud ini mencakup aktivitas yang dijalankan oleh pihak penyelenggara pengangkutan yang berkaitan dengan kepentingan pihak pengirim barang demi menciptakan kesan tersendiri bagi pihak pengirim barang. Pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa pengangkutan ini sangat berpengaruh terhadap kualitas dari penyedia jasa pengangkutan yang bersangkutan. Jika pelayanan yang diberikan pihak penyedia jasa pengangkutan tergolong kurang, maka akan menimbulkan rasa ketidakpuasan dari pihak pengirim barang.

Dalam pelaksanaan ganti kerugian barang rusak ini, pelayanan yang kurang cepat dari pihak penyedia jasa pengangkutan merupakan salah satu hambatan yang terjadi. Pasalnya jika pelayanan yang lambat nantinya akan berpengaruh terhadap proses ganti kerugian yang seharusnya maksimal 7 (hari) untuk barang rusak dan barang hilang dan maksimal 5 (lima) hari kerja untuk penggantian ganti rugi barang rusak akibat kebakaran menjadi lebih dari waktu yang sudah ditentukan sesuai dengan aturan yang berlaku di J&T Cargo. Pelayanan dari pihak jasa pengangkutan yang kurang cepat ini nantinya akan menimbulkan ketidakpuasan bagi pihak pengirim barang serta menyebabkan reputasi yang buruk bagi pihak penyedia jasa pengangkutan.

b. Kurangnya Ketelitian Pegawai Ketika Menginput Data

Dalam menjalankan pekerjaannya, seorang pegawai diharuskan memiliki kemampuan ketelitian yang tinggi. Selain memiliki ketelitian yang tinggi, kemampuan kecepatan dalam bekerja juga tidak kalah penting untuk mencapai sebuah hasil kerja yang lebih maksimal. Ketelitian dalam bekerja ini sangat dibutuhkan demi kesempurnaan suatu pekerjaan untuk meminimalisir adanya kesalahan dalam bekerja.

Kurangnya ketelitian pegawai ketika menginput data pihak pengirim barang ini merupakan salah satu hambatan dalam proses ganti kerugian terutama untuk ganti rugi barang rusak akibat kebakaran dan ganti rugi barang hilang seperti halnya pegawai salah menginput nomor telepon pengirim barang. Kejadian seperti ini nantinya akan mempersulit pihak jasa pengiriman barang J&T Cargo dalam menghubungi pihak pengirim barang ketika terjadi kerusakan atau kehilangan pada barang yang dikirimnya.

## 2. Faktor Eksternal

Hambatan dari faktor eksternal dalam pelaksanaan ganti kerugian barang rusak pada waktu pengiriman pada jasa pengiriman J&T Cargo Banyuwangi ini berasal dari pihak luar jasa pengiriman yaitu pihak pengirim barang. Hambatan yang berasal dari faktor eksternal ini diantaranya sebagai berikut:

### a. Pihak Pengirim Tidak Terima Jika Barangnya Rusak

Pihak pengirim merupakan pihak yang terlibat dalam suatu perjanjian pengangkutan dan jika pada proses pengangkutan terjadi suatu kejadian yang tidak diinginkan yang menyebabkan barang angkutan tersebut mengalami kerusakan, maka pihak pengirim merupakan pihak yang dirugikan oleh pihak jasa pengangkutan. Dalam konteks ini, tidak semua pihak pengirim barang itu terima jika barang yang mereka kirim tersebut mengalami kerusakan pada saat proses pengangkutan barang.

Sebagian besar pihak pengirim barang yang tidak terima jika barang kirimannya mengalami kerusakan ini mencerminkan sikap ketidakpuasan pihak pengirim barang terhadap pihak jasa pengangkutan J&T Cargo. Ketidakpuasan ini merupakan kondisi dimana pihak pengirim barang merasa tidak puas dengan layanan atau pengalaman yang mereka dapatkan dari pihak J&T Cargo yang bersangkutan. Ketidakpuasan ini harus diperhatikan oleh pihak J&T Cargo dikarenakan hal ini bisa menimbulkan dampak negatif kepada nama perusahaan yang bersangkutan karena menerima penilaian yang kurang baik dari pihak pengirim barang dan tidak hanya itu pastinya kepercayaan pihak pengirim barang semakin menurun juga.

### b. Pihak Yang Dirugikan Tidak Memiliki Rekening Bank Yang Disediakan Oleh Pihak J&T Cargo

Dalam pemberian ganti rugi, pihak J&T Cargo hanya menyediakan untuk rekening bank tertentu seperti Bank Central Asia (BCA), Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Negara Indonesia (BNI), dan Bank Mandiri. Dengan adanya keterbatasan atas ketersediaan rekening bank yang disediakan oleh pihak J&T Cargo ini menyebabkan timbulnya sebuah hambatan dalam pelaksanaan ganti rugi dikarenakan tidak semua pihak pengirim barang itu mempunyai salah satu dari rekening bank yang disediakan oleh pihak J&T Cargo sedangkan rekening bank ini merupakan akses yang paling penting dalam pelaksanaan ganti kerugian barang karena pencairan dana ganti rugi yang diberikan oleh pihak J&T Cargo untuk tanggung jawab ganti rugi akan dilakukan melalui transfer bank ke rekening pihak pengirim barang.

Berdasarkan hambatan-hambatan yang muncul dalam rangka pelaksanaan ganti kerugian barang rusak pada waktu pengangkutan pada perusahaan jasa pengiriman J&T Cargo di Banyuwangi, terdapat upaya yang dapat dilakukan pada masing-masing hambatan yang timbul. Upaya adalah sebuah usaha atau tindakan untuk memperoleh suatu penyelesaian dalam permasalahan yang terjadi. Berikut ini merupakan penjelasan upaya yang dapat dilakukan dari setiap hambatan yang ada:

## 1. Faktor Internal

### a. Adanya Pelayanan Pegawai Yang Kurang Cepat

Upaya yang dapat dilakukan pihak J&T Cargo untuk mengatasi adanya pelayanan pegawai yang kurang cepat adalah dengan cara memberikan program pelatihan kepada pegawai yang bertujuan untuk meningkatkan performa pada sebuah perusahaan serta meningkatkan kualitas pegawai secara menyeluruh guna meningkatkan kinerja serta jenjang karir agar lebih baik. Program yang dilakukan berupa *soft skill training* dimana nantinya pegawai akan mempelajari mengenai keterampilan non teknis yang sangat dibutuhkan dalam dunia kerja. *Soft skill* ini mencakup keterampilan dalam berkomunikasi yang baik, kemampuan kerja dalam

sebuah tim, manajemen waktu yang baik, menumbuhkan etos kerja yang tinggi serta melatih kedisiplinan pada pegawai.

Diadakannya sebuah program pelatihan ini nantinya akan menjadikan pegawai kedepannya lebih kompeten serta mampu untuk menjalani pekerjaannya dan membuat mereka akan lebih puas dengan pencapaian kerja mereka dan mereka akan merasa lebih dihargai oleh pihak J&T Cargo serta meningkatkan kualitas hidup kerja pegawai. Secara tidak langsung dengan adanya pelatihan tambahan ini dapat mengontrol sumber daya manusia yang bekerja di J&T Cargo.

Tidak hanya itu, dengan adanya program pelatihan kerja pada pegawai ini bisa meningkatkan kepuasan bagi pihak pengirim karena pegawai telah dilatih untuk memberikan pengalaman terbaik kepada pihak pengirim serta memenuhi kebutuhan pihak pengirim dengan cara yang memuaskan. Hal ini nantinya akan meningkatkan reputasi dari J&T Cargo sendiri karena memberikan pelayanan yang baik kepada pihak pengirim barang serta meningkatkan kepercayaan pihak pengirim barang terhadap J&T Cargo. Upaya ini sangat efektif untuk diterapkan dalam menangani hambatan terkait pelayanan pegawai yang kurang cepat.

b. Kurangnya Ketelitian Pegawai Ketika Menginput Data

Upaya yang dapat dilakukan atas kurangnya ketelitian pegawai ketika menginput data yang salah terutama kesalahan ketika menginput nomor telepon dari pihak pengirim adalah dengan cara menghubungi nomor telepon pihak penerima barang yang sudah tertera dalam data pengiriman barang untuk mengkonfirmasi terkait kebenaran nomor telepon pihak pengirim. Dengan demikian pihak J&T Cargo nantinya bisa memperoleh nomor pengirim barang yang sebenarnya. Hal ini merupakan upaya yang sebelumnya sudah pernah dilakukan oleh pihak J&T Cargo untuk menangani kejadian terkait kurangnya ketelitian pegawai saat menginput data terutama kesalahan menginput nomor telepon pihak pengirim barang. Upaya ini dilakukan guna memperoleh nomor telepon pihak pengirim barang yang *valid* agar proses ganti kerugian dapat segera dikonfirmasi dan dilaksanakan secepatnya oleh pihak J&T Cargo.

Terdapat upaya lain yang bisa dilakukan oleh pihak J&T Cargo untuk mengatasi hambatan ini yaitu dengan cara mengadakan adanya bukti pengiriman barang secara *online* atau resi *online* yang nantinya dikirim melalui pesan atau *whatsapp* pihak pengirim barang. Dengan demikian, jika terjadi kesalahan dalam menginput nomor telepon pihak pengirim bisa langsung terdeteksi jika tidak ada pesan masuk melalui pesan atau *whatsapp* pihak pengirim barang terkait bukti pengiriman barang secara *online* atau resi *online* dari pihak J&T Cargo yang bersangkutan.

2. Faktor Eksternal

a. Pihak Pengirim Tidak Terima Jika Barangnya Rusak

Upaya yang dapat dilakukan untuk menangani masalah terkait tidak terimanya pihak pengirim jika barangnya mengalami kerusakan adalah dengan cara pihak pengirim barang mengajukan permohonan ganti rugi atas rusaknya barang kiriman dengan cara mendatangi pihak J&T Cargo. Namun untuk mengatasi permasalahan ganti rugi barang rusak akibat kebakaran, upaya yang dapat dilakukan adalah dengan cara mengambil jalan tengah melalui proses musyawarah antara pihak J&T Cargo dengan pihak pengirim barang untuk merundingkan permasalahan yang ada dengan tujuan untuk mencapai keputusan bersama guna mencari jalan keluar yang terbaik dalam memecahkan persoalan yang ada. Hasil musyawarah ini nantinya akan menghasilkan sebuah kesimpulan yang terbaik serta menghasilkan keputusan yang bermakna nilai adil yang bisa diterima oleh masing-masing pihak. Upaya ini merupakan upaya yang paling tepat untuk menangani hambatan terkait tidak terimanya pihak pengirim jika barangnya mengalami kerusakan saat proses pengangkutan.

b. Pihak Yang Dirugikan Tidak Memiliki Rekening Bank Yang Disediakan Oleh Pihak J&T Cargo

Upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan pihak yang dirugikan tidak memiliki rekening bank yang disediakan oleh pihak J&T Cargo adalah dengan cara pihak pengirim barang mengamanatkan pencairan dana ganti rugi tersebut kepada salah satu pegawai di outlet J&T Cargo dimana yang merasa dirugikan ini mengajukan ganti rugi atas barang rusak atau barang hilang tersebut. Namun, untuk ganti rugi barang rusak akibat kebakaran, jika pihak pengirim barang tidak mempunyai salah satu dari rekening bank yang disediakan oleh pihak J&T Cargo, maka pihak pengirim barang bisa mengamanatkan pencairan dana ganti rugi tersebut kepada outlet J&T Cargo dimana pihak pengirim barang mengikatkan dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan. Sebelumnya upaya ini sudah pernah dilakukan oleh pihak J&T Cargo dalam mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pemberian ganti rugi jika pihak yang merasa dirugikan tidak memiliki rekening bank yang disediakan oleh pihak J&T Cargo.

Dalam mengatasi hambatan yang ada, penulis memiliki upaya lain yang bisa dilakukan untuk mengatasi masalah ini yaitu dengan cara mengalihkan pemberian dana ganti rugi tersebut melalui dompet digital atau *e-wallet* seperti aplikasi OVO, DANA, ShopeePay, iSaku, Gopay, dan aplikasi dompet digital lainnya. Upaya ini merupakan alternatif yang paling mudah dan praktis dikarenakan dalam melakukan transaksi melalui dompet digital ini tidak memerlukan adanya biaya admin yang tinggi dalam pelaksanaannya.

## PENUTUP

J&T Cargo adalah sebuah perusahaan layanan yang menawarkan jenis pengiriman cargo yang menggunakan teknologi inovatif yang beroperasi dinaungan J&T Group yang terfokus untuk peningkatan pengiriman beberapa jenis cargo. Pelaksanaan ganti kerugian barang yang dilakukan oleh pihak J&T Cargo Banyuwangi sebagai pihak penyelenggara pengangkutan barang sudah sepenuhnya memenuhi ketentuan sebagaimana yang diatur didalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang mengatur mengenai tanggung jawab pihak pengangkut terkait pemberian ganti kerugian. Namun, dalam pelaksanaan ganti kerugian barang yang dilakukan oleh pihak J&T Cargo terkadang masih melakukan negosiasi terhadap besaran nominal ganti kerugian barang. Hambatan yang muncul ketika pelaksanaan ganti kerugian barang di J&T Cargo Banyuwangi terdiri dari 2 (dua) faktor yaitu hambatan faktor internal dan hambatan faktor eksternal. Hambatan dari faktor internal ini berasal dari pihak J&T Cargo sendiri diantaranya adanya pelayanan pegawai yang kurang cepat dan kurangnya ketelitian pegawai ketika menginput data. Sedangkan hambatan dari faktor eksternal ini merupakan hambatan yang berasal dari luar pihak J&T Cargo yaitu pihak pengirim barang, hambatan ini diantaranya adalah pihak pengirim tidak terima jika barangnya rusak dan pihak yang dirugikan tidak memiliki rekening bank yang disediakan oleh pihak J&T Cargo.

Diharapkan pihak penyelenggara jasa pengangkutan barang J&T Cargo kedepannya dapat mengedukasi serta mengingatkan kepada pihak pengirim barang terkait jenis barang apa saja yang diperbolehkan dan tidak diperbolehkan untuk dikirim di J&T Cargo dikarenakan tidak semua barang bisa dilakukan ganti kerugian jika terjadi kerusakan saat pengiriman barang serta lebih teliti ketika melakukan pengecekan serta melakukan penataan barang angkutan, agar tidak ada lagi kejadian barang angkutan terselip yang menyebabkan barang angkutan tersebut hilang ataupun rusak ketika proses pengangkutan. Sedangkan untuk pihak pengirim barang diharapkan kedepannya lebih memahami terkait ketentuan barang yang boleh atau barang yang tidak boleh dikirim di jasa pengangkutan J&T Cargo karena di setiap outlet J&T Cargo sudah tertera mengenai ketentuan pengiriman barang yang ditempelkan di dinding masing-masing outlet seharusnya pihak pengirim sudah

paham mengenai ketentuan yang berlaku serta memberikan keterangan yang sesuai terkait muatan barang yang akan dikirim, terkadang ada pihak pengirim barang yang tidak jujur terkait isi barang yang akan dikirim. Hal ini nantinya akan berdampak ke pihak pengirim barang jika terjadi kerusakan atau kehilangan barang dikarenakan pihak J&T Cargo tidak akan melakukan ganti rugi jika keterangan yang diberikan tidak sesuai dengan muatan isi barang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### Buku

- Azis, R. (2012). *Pengantar Sistem dan Perencanaan Transportasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ali, Z. (2010). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Fatimah, S. (2019). *Pengantar Transportasi*. Ponorogo: Myria Publisher.
- Ganie, J. (2011). *Hukum Asuransi Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Gultom, E. R. (2020). *Hukum Pengangkutan Laut*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Hartini, R. (2012). *Hukum Pengangkutan di Indonesia*. Malang: Citra Mentari.
- Hartono, S. R. (2013). *Hukum Dagang*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Marzuki, P. M. (2010). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press.
- Muhammad, A. (2013). *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Salim, H. S. (2003). *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Setiawan, I. K. O. (2014). *Hukum Perdata Mengenai Perikatan*. Jakarta: FH Utama.
- Soekanto, S. (2014) *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.
- Solikin, N. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*. Pasuruan: Qiara Media.
- Suratman. (2015). *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Alfabeta.
- Syamsuddin, R. (2019). *Pengantar Hukum Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Tutik, T. T. (2008). *Hukum Perdata dalam Sistem Hukum Nasional*. Jakarta: Kharisma Putra Utama.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 60 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Barang dengan Kendaraan Bermotor di Jalan

### **Artikel Jurnal**

Zacky, M. H., Sulaksono, A., Sasongko, H., Hukum, F., Maarif, U., Latif, H., Hukum, F., Wijaya, U., & Surabaya, K. (2023). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen atas Kerusakan Barang

dalam Pelaksanaan Pengangkutan Barang Melalui Darat pada Perusahaan Ekspedisi. *Jurnal Reformasi Hukum : Cogito Ergo Sum*, 6.

### **Artikel Jurnal (DOI)**

- Jaya, K. A., Budiarta, I. N. P., & Ujianti, N. M. P. (2020). Tanggungjawab Perusahaan Ekspedisi terhadap Kerusakan dan Kehilangan Barang Muatan dalam Pengangkutan Darat. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 1(1). <https://doi.org/10.22225/juinhum.1.1.2188.66-71>
- Kevin Patria, D. K., & Putra Ariana, I. G. (2020). Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Milik Konsumen (Studi Pada Ninja Xpress). *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, 8(9), 1366–1374. <https://doi.org/10.24843/ks.2020.v08.i09.p07>
- Ridwan, L. (2019). Analisis Yuridis Tentang Prinsip Tanggung Jawab Menurut Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalulintas Dan Angkutan Jalan. *Jurnal Yustisiabel*, 3(2). <https://doi.org/10.32529/yustisiabel.v3i2.390>
- Rizaldy, W., Benned, M., Setiawan, A., & Astuti, D. E. B. (2021). Kajian Risiko Keselamatan Pengangkutan Barang Berbahaya Berdasarkan Variasi Peraturan Penerbangan IATA DGR Dangerous Goods Transport Safety Risk Assessment Based on Operator Variations in IATA DGR 2005 - 2020. *Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 18(2). <https://doi.org/10.52186/aviasi.v18i2.84>
- Susilo, W. (2015). Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengangkutan Barang Angkutan Darat. *Jurnal Ilmiah Fakultas Hukum*, 2(1). <https://ejournal.upm.ac.id/index.php/ius/article/view/383>