

**Pengajuan Ganti Rugi Terhadap Pengiriman Barang pada PT.  
Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (SH)  
Pada Fakultas Syariah dan Hukum



Oleh:

**ADESTYA CIPTARINI**  
**11027201342**

**PROGRAM S1**  
**JURUSAN ILMU HUKUM**  
**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**PEKANBARU**  
**2015**



DEPARTEMEN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

كلية الشريعة والقانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Alamat : Jl. H.R. Subrantas No. 155 KM. 15 Panam Pekanbaru - Riau No. Telp. 0761-28293  
Fax. 0761-21129, Web. www.uin suska.ac.id, E-mail : rektor@uin-suska.ac.id

**PENGESAHAN**

Skripsi ini Berjudul: "**Pengajuan Ganti Rugi Terhadap Pengiriman Barang Pada PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru**", yang ditulis oleh:

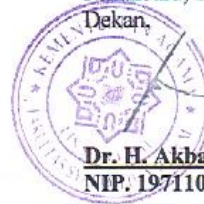
Nama : ADESTYA CIPTARINI  
Nim : 11027201342  
Jurusan : Ilmu Hukum (Hukum Bisnis)

Telah di munaqasahkan dalam sidang Panitia Ujian Sarjana Program (S1) Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dilaksanakan pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 15 Januari 2015  
Tempat : Ruang Munaqasyah Fakultas Syari'ah dan Hukum

Sehingga dapat diterima dan disahkan oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Hukum (SH)**.

Pekanbaru, 19 Januari 2015



**Dr. H. Akbarizan, M.Ag. M.Pd**  
NIP. 19711001 199503 1 002

**PANITIA UJIAN SARJANA**


**KETUA**

  
**Dr. H. Akbarizan, M.Ag. M.Pd**  
NIP. 19711001 199503 1 002

**SEKRETARIS**

  
**Mawardi, S.Ag. M.Si**  
NIP.19710809 199908 1 004

**PENGUJI I**

  
**H. Azwar Aziz, SH, M.Si**  
NIP.19510816 197106 1 001

**PENGUJI II**

  
**Firdaus, SH, MH**  
NIP. 19661002 199403 1 002

## ABSTRAK

Pengiriman barang pada PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru, melaksanakan pengiriman barang dengan kesepakatan yang dibuat antara perusahaan dengan pemilik barang yang dikirim tersebut. Dalam pelaksanaan pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir tersebut tidak selamanya berjalan lancar, tentunya kesalahan manusia dan kelalaian juga terjadi dalam pengiriman barang tersebut, seperti barang yang tertukar, barang yang rusak, barang yang terlambat sampai di alamat yang dituju dan sebagainya, sehingga menimbulkan ganti rugi yang dapat merugikan konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana pengajuan ganti rugi terhadap pengiriman barang pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru, apa hambatan dalam pengajuan ganti rugi terhadap pengiriman barang pada PT.TIKI Jalur Nugraha Ekakurir cabang pekanbaru, serta bagaimana penyelesaian pembayaran ganti rugi pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru.

Dilihat jenisnya, maka penelitian ini dapat digolongkan kepada penelitian hukum sosiologis, yaitu penelitian yang langsung dilakukan pada lokasi atau tempat penelitian, dengan menggunakan alat pengumpulan data berupa observasi, angket, wawancara dan studi pustaka Sedangkan bila dilihat dari sifat, penelitian ini adalah deskriptif yaitu untuk memberi gambaran secara lengkap dan jelas tentang pengajuan ganti rugi terhadap pengiriman barang pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru, hambatan dalam pengajuan ganti rugi, serta penyelesaian pembayaran ganti rugi pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru.

Dari hasil penelitian dapat diketahui, bahwa Pengajuan ganti rugi oleh pemilik atau pengirim barang terhadap barang yang rusak atau terlambat sampai ke alamat yang dituju pada PT.JNE dilakukan secara tertulis dengan menyebutkan jenis barang yang dikirim dalam jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari setelah tanggal dokumen atau barang tersebut seharusnya telah diterima di tempat tujuan. Pengajuan keberatan dan ganti rugi tersebut diproses oleh PT. JNE dan diputuskan dalam rapat manajemen perusahaan.

Hambatan dalam pengajuan ganti rugi terhadap pengiriman barang pada PT. JNE antara lain adalah harus menunjukkan resi pengiriman sedangkan resi tersebut sudah hilang, maka bisa ditolak oleh perusahaan, kemudian juga harus menunjukkan sampel atau contoh barang yang rusak tersebut, sedangkan barang yang dikirim itu sudah tidak ada lagi sampelnya, hal ini juga dapat menjadi alasan perusahaan untuk menolak permintaan ganti rugi, serta yang juga menjadi kendala adalah pemilik barang harus menunggu keputusan dari pihak manajemen PT.JNE.

Penyelesaian pembayaran ganti rugi pada PT.JNE adalah dilakukan secara musyawarah dan mufakat, pihak PT.JNE bersedia membayar ganti rugi terhadap barang kiriman yang rusak, setelah melalui penilaian terhadap tuntutan ganti rugi yang diajukan oleh pengirim atau pemilik barang melalui tuntutan tertulis dan dengan bukti-bukti yang jelas.

## KATA PENGANTAR



*Alhamdulillah Robbil' alamin* penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, atas kesempatan yang diberikan untuk dapat menyelesaikan tugas ilmiah ini dalam bentuk penulisan skripsi. Shalawat serta salam juga penulis ucapkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, karena merupakan teladan umat yang patut kita contohkan yang telah mengadakan amar ma'ruf nahi munkar di permukaan bumi ini.

Skripsi dengan judul “**Pelaksanaan Perjanjian Terhadap Debitur Yang Wanprestasi Dalam Jasa Penyewaan Kendaraan Bermotor Jenis Mobil Pada Frans Auto Care (FAC) Pekanbaru**” ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata 1 guna memperoleh gelar Sarjana Hukum jurusan Ilmu Hukum pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik itu materi maupun pembahasan.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yaitu kepada:

1. Kedua orang tua ku tercinta Ibunda dan Ayahanda yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil serta doa yang tulus dan motivasi kepada penulis hingga terselesainya skripsi ini. Dan keluarga besarku yang selalu memberikan masukan, arahan, motivasi serta doa tulus untuk penulis hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

2. Bapak Prof. Dr. M. Nazir Karim, MA, sebagai rektor UIN Suska Riau, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menimba ilmu pengetahuan di Universitas tercinta ini.
3. Bapak Dr.H. Akbarizan, M.Ag, M.Pd selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Ibu Dra. Hertina, M.Pd selaku Pembantu Dekan I, H. Kastulani, SH.MH selaku Pembantu Dekan II, dan H. Drs. Ahmad Darbi, M.Ag selaku Pembantu Dekan III.
4. Ibu Hj. Nuraini Sahu, SH, MH selaku ketua pelaksana jurusan dan Bapak Maghfirah, Sag, MA, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Hukum serta Penasehat Akademik saya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Febry Handayani, SHI, MH selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan, perhatian dan saran-saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Evi Naibao selaku pimpinan Agen JNE Cabang Pekanbaru, JL.HR. Soebrantas Kecamatan Tampan Pekanbaru yang telah bersedia memberikan informasi.
7. Pimpinan Perpustakaan yang telah memberikan fasilitas untuk mengadakan studi kepustakaan yang berkaitan dengan judul skripsi penulis.
8. Kepada Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah bersedia

berbagi ilmu dan pengetahuan dan sabar dalam menghadapi penulis selama menjadi mahasiswa Ibu dan Bapak.

9. Untuk para sahabat Ilmu Hukum 1 (Ijah, Siti Khadija, Iros, Eldin, Vize, Fitri, Firda, Surya, Rezki, Juwandi, Ricky, Yose, Qodri, Noben, Akmal, Imuz, Ade, Zaki, Teguh, Fani Sonia) dan buat temen-temen yang tidak disebutkan namanya, penulis ucapkan terimakasih untuk semua masukan, arahan, doa dan motivasi yang selalu kalian berikan dan juga buat kenangan selama kita bersama. Semoga pertemanan kita tidak sampai disini saja dan berlanjut diluar sana.
10. Untuk *Best Friends* Riki, terimakasih buat omelannya, doa dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
11. Terimakasih untuk bantuan yang diberikan oleh semua pihak dimana penulis tidak dapat menyebutkan satu persatu, arahan dan kerjasamanya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

Pekanbaru, 15 Januari 2015  
Penulis

**ADESTYA CIPTARINI**

## DAFTAR ISI

### PENGESAHAN

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>

### BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	6
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
E. Metode Penelitian .....	8
F. Sistematika Penulisan .....	12

### BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru.....	13
B. Struktur Organisasi PT.Tiki Pekanbaru .....	16
C. Bidang Usaha PT.Tiki.....	16
D. Analisis Swot .....	19

### BAB III : TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Perjanjian .....	22
B. Pengertian Ganti Rugi .....	29
C. Bentuk-bentuk Ganti Rugi .....	31
D. Unsur-unsur Gati Rugi.....	

### BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengajuan Ganti Rugi Terhadap Pengiriman Barang pada PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru.....	34
---	----

B. Hambatan dalam Pengajuan Ganti Rugi Terhadap Pengiriman Barang pada PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru .....	48
C. Penyelesaian Pembayaran Ganti Rugi pada PT.TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru .....	54

## **BAB V: PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	62
B. Saran .....	63

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**