

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Saat ini berbagai usaha dapat saja dilakukan oleh para pengusaha dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan hidup. Usaha yang dilakukan tersebut bentuknya bermacam-macam, mulai dari usaha rumah tangga sampai kepada usaha yang sudah meluas secara nasional, yang sampai kepada seluruh wilayah tanah air.

Pengembangan suatu usaha dapat saja dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dalam bentuk perusahaan. Hal ini tergantung kepada bentuk dan tujuan dari usaha tersebut. Bisnis yang dilakukan tidak lain adalah untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya sesuai dengan prinsip ekonomi.

Kegiatan bisnis diartikan sebagai kegiatan usaha yang dijalankan oleh orang atau badan usaha (perusahaan) secara teratur dan terus-menerus, yaitu berupa kegiatan mengadakan barang-barang atau jasa maupun fasilitas-fasilitas untuk diperjualbelikan, atau disewakan dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan.<sup>1</sup>

Usaha dalam artian kegiatan melaksanakan jasa-jasa (service), yaitu kegiatan yang melaksanakan atau menyediakan jasa-jasa yang dilakukan baik oleh perorangan maupun suatu badan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), h.31

<sup>2</sup>*Ibid.*

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui, bahwa usaha bisnis di bidang jasa atau servis senantiasa berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan atau pihak-pihak yang membutuhkannya. Hal ini dilakukan untuk menarik pelanggan agar usaha yang dilakukan tersebut dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Demikian juga halnya dengan usaha jasa pengiriman barang yang dilakukan pada PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru. Dalam pelaksanaan jasa pengiriman barang tersebut tentunya dilakukan berdasarkan kesepakatan yang diikat dalam suatu perjanjian, bahwa barang yang dikirim tersebut sampai ke alamat yang dituju sesuai dengan keinginan dari pengirim atau pemilik barang.

Kehendak para pihak yang diwujudkan dalam kesepakatan adalah merupakan dasar mengikatnya suatu perjanjian. Kehendak itu dapat dinyatakan secara lisan maupun tertulis dan mengikat para pihak dengan segala akibat hukumnya. Berdasarkan asas kebebasan berkontrak sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata, yang menyatakan bahwa suatu perjanjian yang dibuat secara sah, mengikat sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.<sup>3</sup>

Perjanjian merupakan kesepakatan yang dibuat oleh kedua belah pihak tentang sesuatu hal, dan kesepakatan tersebut merupakan ketentuan yang harus diikuti secara bersama-sama dalam rangka untuk melaksanakan perjanjian

---

<sup>3</sup>Suharnoko, *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*, (Jakarta: Kencana, 2007), h.3

tersebut. Oleh karena itu setiap kesepakatan harus dengan sukarela diikuti dan dipatuhi oleh pihak-pihak yang menyetujuinya.

Sehubungan dengan hal tersebut PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru sebagai perusahaan yang bergerak pada jasa pengiriman barang yang sudah lama berdiri dan membuka cabang di Pekanbaru, telah dipercayai oleh semua pihak dan telah melakukan usaha secara baik dan menurut standar pelayanan yang telah ditentukan.

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman, PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru, berusaha untuk melakukan usahanya sesuai dengan kehendak dan permintaan dari pelanggan, agar barang yang dikirim tersebut sampai ke tempat tujuan sesuai dengan kesepakatan yang telah diperjanjikan oleh kedua belah pihak.

Kesepakatan mengandung arti bahwa perjanjian itu terjadi sejak saat tercapainya kata sepakat (konsensus) antara pihak-pihak mengenai pokok perjanjian, sejak saat itu maka perjanjian mengikat dan mempunyai akibat hukum.<sup>4</sup> Demikian juga halnya dengan perjanjian 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

---

<sup>4</sup>Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, (Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2000), h.226

barang yang tertukar, barang yang rusak, barang yang terlambat sampai di alamat yang dituju dan sebagainya, sehingga menimbulkan ganti rugi yang dapat merugikan konsumen.

Hal ini ada beberapa pengirim barang mengeluh karena barangnya terlambat sampai di tempat tujuan, bahkan ada barang yang dikirim tersebut rusak ketika sampai pada alamat yang dikirim, kondisi seperti ini jelas tidak dapat diterima oleh pemilik barang, tentunya harus menyampaikan keberatan kepada pihak perusahaan.

Sebagaimana yang dialami oleh pemilik barang yang bernama Andi yang mengatakan, bahwa dia pernah mengirim paket buku ke Yogyakarta dan buku tersebut terlambat sampai dan ada yang rusak. Oleh karena itu tentunya pemilik barang mengalami kerugian dan mengajukan keberatan pada pihak PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir.

Apabila hal ini terjadi tentunya pihak pemilik barang harus melakukan pengajuan keberatan terhadap kelalaian atau wanprestasi yang dilakukan oleh perusahaan tersebut. Tentunya pemilik barang sudah mengalami kerugian akibat dari kelalaian tersebut, maka sesuai dengan ketentuan yang berlaku maka pemilik barang dapat mengajukan keberatan untuk menuntut ganti rugi atau pertanggungjawaban dari perusahaan pengirim.

Pengiriman barang yang diteliti melalui penelitian ini adalah barang-barang paket, seperti:

1. Buku-buku
2. Pakaian

3. alat-alat kosmetik
4. Dokumen dan sebagainya.

Dalam pengiriman barang-barang tersebut juga ada mengalami keterlambatan dan bahkan ada yang rusak, jelas hal ini menjadi tanggung jawab perusahaan.

Ganti rugi merupakan suatu kewajiban yang dibebankan kepada orang yang telah bertindak melawan hukum dan menimbulkan kerugian pada orang lain karena kesalahannya tersebut.

Menurut ketentuan pasal 1243 KUH Perdata, ganti kerugian karena tidak dipenuhinya suatu perjanjian, diwajibkan apabila salah satu pihak dinyatakan lalai dalam memenuhi perjanjian. Lalai disini diartikan bahwa sesuatu yang harus dilakukan atau diberikan tersebut sudah melampaui waktu yang ditentukan.

Kerugian adalah debitur yang lalai dalam memenuhi perjanjian. Kerugian tersebut wajib diganti oleh debitur yang dinyatakan lalai. Ganti kerugian tersebut terdiri dari tiga unsur, yaitu :

1. Ongkos atau biaya yang telah dikeluarkan.
2. Kerugian yang timbul karena kerusakan dan kehilangan, akibat kelalaian salah satu pihak.
3. Keuntungan yang diharapkan.<sup>5</sup>

Kesalahan yang dilakukan oleh PT.Tiki jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru tentunya menimbulkan kerugian bagi pihak pemilik barang yang mengirim barangnya pada perusahaan. Tentunya pihak pemilik barang dapat

---

<sup>5</sup> Abdulkadir Muhammad, Hukum Perdata Indonesia, (bandung: PT.Citra aditya Bakti, 2000), h.207

memperjuangkan haknya untuk meminta pertanggungjawaban pada perusahaan agar dapat melaksanakan kewajibannya sebagai pihak yang menyediakan jasa pengiriman barang.

Berbagai upaya dan usaha dilakukan oleh PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir dalam mengatasi berbagai masalah yang terjadi dilapangan demi untuk menjamin barang-barang yang dikirim tersebut dapat sampai kealamat yang dituju sesuai dengan kesepakatan atau perjanjian yang telah dibuat dengan pemilik barang.

Namun berbagai kendala dapat saja terjadi dilapangan seperti kendala transportasi, peralatan yang dapat menyimpan barang-barang kiriman tersebut dengan aman tanpa ada gangguan atau kerusakan. Hal-hal seperti tersebut merupakan sesuatu yang dapat saja terjadi tanpa disengaja, oleh karena itu karyawan perusahaan yang bekerja di lapangan merupakan pihak yang harus mempehatikan agar barang-barang yang dikirim tersebut dapat sampai ke alamat yang dituju sesuai dengan kehendak pemilik barang. Apabila hal tersebut tidak dapat dilakukan oleh perusahaan jasa pengirim barang, tentunya merupakan kesalahan yang dari pihak perusahaan yang dapat diajukan keberatan oleh pemilik barang.

Dari uraian tersebut diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian ilmiah dengan mengambil judul: **“Pengajuan Ganti Rugi Terhadap Pengiriman Barang pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru”**.

## **B. Batasan Masalah**

Sehubungan dengan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah mengenai proses pengajuan ganti rugi

terhadap pengiriman barang, kendala yang dihadapi dalam proses pengajuan ganti rugi,serta penyelesaian pembayaran ganti rugi pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah penulis kemukakan di atas, maka ada beberapa pokok masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana pengajuan Ganti Rugi terhadap pengiriman barang pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru?
2. Apa hambatan dalam pengajuan ganti rugi terhadap pengiriman barang pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru?
3. Bagaimana penyelesaian Pembayaran ganti rugi pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru?

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan masalah penelitian ini, maka penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui pengajuan ganti rugi terhadap pengiriman barang pada PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui hambatan yang dialami dalam mengajukan ganti rugi terhadap pengiriman barang pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui penyelesaian pembayaran ganti rugi pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru.

Sedangkan yang menjadi manfaat dari penelitian ini adalah seperti yang tercantum di bawah ini :

1. Bagi penulis penelitian ini bermanfaat sebagai penambah ilmu pengetahuan terutama berkenaan dengan perjanjian dan wanprestasi.
2. Sebagai bahan pertimbangan dan sebagai masukan bagi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru mengenai pelaksanaan perjanjian pengiriman barang. Sehingga keberadaan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru dapat tetap dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.
3. Menambah pengetahuan penulis dalam bidang hukum perjanjian khususnya mengenai perjanjian pengiriman barang sekaligus hendaknya dapat memberikan motivasi dan semangat kepada penulis dalam mengembangkan disiplin ilmu hukum perdata dalam hal perjanjian dan disiplin-disiplin ilmu lainnya dengan cara melakukan penelitian.

#### **E. Metode Penelitian**

Seperti halnya penelitian ilmiah lainnya, dalam penelitian ini penulis juga menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

##### **1. Jenis dan Sifat Penelitian**

Dilihat jenisnya, maka penelitian ini dapat digolongkan kepada penelitian hukum sosiologis, yaitu penelitian yang langsung dilakukan pada lokasi atau tempat penelitian.

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, yang disajikan dalam bentuk penyajian data dan didukung oleh sejumlah data yang dikumpulkan dengan menggunakan wawancara.

## **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kota Pekanbaru, yakni pada PT. Tiki Jalur Nugraha Cabang Pekanbaru. Adapun alasan penulis mengambil lokasi ini adalah diduga banyaknya klaim atau keberatan yang diajukan oleh pemilik barang terhadap keterlambatan, barang yang rusak, serta tidak sampai ke alamat yang dituju, sehingga dalam pelaksanaannya tidak sesuai dengan perjanjian serta tidak sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pemilik barang, oleh karena itu penulis ingin melihat lebih jauh mengenai pengajuan keberatan terhadap wanprestasi pengiriman barang pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru.

## **3. Populasi dan Sampel**

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pengirim barang pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru, dalam Tahun 2013 berjumlah 180 orang, kemudian ditambah dengan staf pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir sebanyak 2 orang.

Sedangkan yang diambil menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sebesar 10% dari jumlah populasi yakni sebanyak 18 orang, artinya yang diambil menjadi sampel adalah pengirim barang yang mengajukan keberatan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru. Pengambilan sampel tersebut

dengan menggunakan metode random sampling, artinya sampel yang diambil mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi responden dalam penelitian ini.

Tabel 1.1  
Daftar Populasi dan Sampel

NO	Jenis Populasi	Populasi	Sampel	Persentase
1	Pengirim	180	18	10%
2	Staf PT.TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru	2	2	100 %
	Jumlah	182	20	

#### 4. Data dan Sumber Data

Data yang diperoleh tersebut dapat dibagi 3 (tiga) jenis yaitu :

- a. Data Primer, yaitu data yang penulis peroleh langsung dari responden di lapangan dengan menggunakan alat pengumpul data berupa wawancara sehubungan dengan permasalahan yang diteliti.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari bahan-bahan kepustakaan guna mendapatkan teori-teori berupa perundang-undangan, buku-buku serta pendapat para ahli dalam bidang hukum asuransi, serta laporan hasil penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan penelitian ini.
- c. Data Tersier, yaitu data yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum Primer maupun bahan Hukum sekunder, seperti kamus hukum, ensiklopedia, indek kumulatif, dan lainnya.

#### 5. Metode Pengumpul Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini, adalah:

- a. Observasi, yaitu metode mengumpulkan data dengan mengamati langsung dilapangan. proses ini berlangsung dengan pengamatan yang meliputi, melihat, merekam, menghitung, mengukur, dan mencatat kejadian yang ada pada PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru.
- b. Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan teknik wawancara secara langsung dengan responden. Dalam melakukan wawancara penulis berpedoman kepada daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan, wawancara ini dilakukan terhadap staf pada PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru.
- c. Angket, yaitu pengumpulan data dengan cara menyebarkan angket kepada pengirim barang yang mengajukan ganti rugi pada PT. Tiki Jalur Ekakurir Cabang Pekanbaru, hambatan dalam pengajuan ganti rugi, dan penyelesaian pembayaran ganti rugi.
- d. Study Pustaka, yaitu teknik pengumpulan data dengan melalui studi dari berbagai laporan penelitian, buku-buku, literature-literature yang relevan.

## **6. Analisis Data**

Setelah penulis memperoleh data dari wawancara maka data tersebut dikumpulkan, diolah dan disajikan dalam bentuk uraian kalimat melalui pendekatan kuantitatif, kemudian dilakukan analisa (pembahasan) dengan cara membandingkan teori-teori hukum dan pendapat para ahli di samping pendapat penulis sendiri. Akhirnya penulis menarik kesimpulan dari hal-hal yang bersifat

khusus kemudian mengarah kepada yang bersifat umum dengan menggunakan metode induktif.

## **F. Sistematika Penulisan**

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat dijelaskan melalui sistematika sebagai berikut:

- BAB I Berisi latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, sistematika penulisan.
- BAB II Berisi gambaran umum PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru, struktur organisasi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir cabang Pekanbaru, bidang usaha PT. Tiki, serta Analisis Swot
- BAB III Menggambarkan tentang pengertian perjanjian, pengertian ganti rugi, dan bentuk-bentuk ganti rugi.
- BAB IV Berisi hasil penelitian yang terdiri dari, pengajuan ganti rugi terhadap pengiriman barang pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru, hambatan dalam pengajuan ganti rugi terhadap pengiriman barang pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru dan penyelesaian pengajuan pembayaran ganti rugi pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru.
- BAB V Penutup, yang berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang ditemui di lapangan.