

## TANGGUNG JAWAB PT. INDAH LOGISTIK CARGO TERHADAP RUSAK DAN HILANGNYA BARANG KIRIMAN

### *Responsibility Of PT. Indah Logistik Cargo Against Broken And Loss Of Delivery Goods*

**Farah Rieza**

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala  
Jl. Putroe Phang No. 1, Darussalam, Banda Aceh – 23111

**Kadriah**

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala  
Jl. Putro Phang No. 1, Darussalam, Banda Aceh-23111  
e-mail : kadriah@unsyiah.ac.id

**Abstrak** – Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan faktor yang menyebabkan rusak dan hilangnya barang kiriman milik konsumen dan untuk menjelaskan pelaksanaan tanggung jawab PT. Indah Logistik Cargo terhadap rusak atau hilangnya barang kiriman. Untuk memperoleh data dilakukan penelitian dengan cara investigasi beberapa responden dan informan, serta dilakukan penelitian perpustakaan dengan cara mempelajari/menelaah kasus, undang-undang, buku bacaan dan teori. Analisis yang digunakan yaitu menggunakan pendekatan yuridis dan empiris. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang menyebabkan rusak dan hilangnya barang kiriman milik konsumen adalah faktor kesalahan dalam melakukan pengepakan barang, faktor kelalaian dalam pengangkutan, dan faktor kesalahan sopir pengangkutan serta faktor kesalahan penempatan barang dalam angkutan. Pelaksanaan tanggung jawab PT. Indah Logistik Cargo terhadap rusak dan hilangnya barang kiriman konsumen yaitu dilakukan secara musyawarah, dimana PT. Indah Logistik Cargo memberikan ganti rugi barang milik konsumen sebesar 5 kali ongkos kirim, ganti rugi tersebut tidak sesuai dengan harga barang kiriman konsumen, namun konsumen tidak dapat melakukan upaya lainnya selain menerima ganti rugi yang tidak sesuai tersebut. Kepada PT. Indah Logistik Cargo agar melaksanakan kewajiban pengiriman barang dengan baik serta memberikan ganti rugi yang sesuai dengan amanah UU NO. 22/ 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ).

**Kata Kunci** : *Tanggung Jawab, Wanprestasi*

**Abstract** – The purpose of this study is to explain the factors that cause damage and loss of consumer goods and to explain the implementation of PT. Indah Logistics Cargo against damaged or loss of shipment. To obtain data the research was conducted by investigating several respondents and informants, as well as conducting library research by studying / examining cases, laws, reading books and theories. The analysis used is using juridical and empirical approaches. The results showed that the factors that caused damage and loss of consumer shipments were factors in packing goods, negligence in transportation, and transportation driver error factors and factors in misplacing goods in transportation. Implementation of responsibilities of PT. Indah Logistik Cargo for damage and loss of consumer shipments which is carried out by consensus, where PT. Indah Logistik Cargo provides compensation for consumer goods for 5 times the shipping cost, the compensation is not in accordance with the price of consumer shipments, but consumers cannot make other efforts other than receiving compensation that is not appropriate. To the Indah Logistik Cargo company to carry out the obligation to deliver goods well and provide compensation in accordance with the mandate of the Law No. 22/ 2009 Concerning Road Traffic and Transportation Act (LLAJ).

**Keywords**: *Responsibility, Wanprestasi*

## PENDAHULUAN

Perjanjian pengangkutan yaitu perjanjian timbale balik antara pengangkut dengan penumpang, di mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan

barang dan/atau orang dari suatu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan penumpang mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.<sup>1</sup>

Perjanjian diatur pada Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan: “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Ketentuan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tersebut, dapat dipahami bahwa setiap anggota masyarakat dalam kehidupan sehari-hari diberikan kebebasan untuk membuat perjanjian yang bentuk dan isinya boleh apa saja, dengan syarat di mana isi dari perjanjian tersebut tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum. Pengangkutan darat dengan kendaraan umum diatur dalam UU NO. 22/ 2009 tentang LLAJ. Pada pengangkutan barang, baik melalui angkutan darat, angkutan laut dan angkutan udara selalu didasarkan pada perjanjian yang telah dibuat sebelumnya. Perjanjian ini dibuat oleh para pihak yang tersangkut dalam perjanjian pengangkutan yang menimbulkan hak dan kewajiban.

Berkaitan dengan kewajiban perusahaan angkutan umum dalam Psl 188 UU NO. 22/ 2009 tentang LLAJ menyatakan: “Perusahaan Angkutan Umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan”. Apabila dilihat mengenai tanggung jawab pihak pengangkut untuk angkutan darat secara khusus aturannya terdapat di dalam Psl 193 ayat (1) yaitu: “Perusahaan pengangkutan bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang, atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali terbukti bahwa musnah, hilang atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengiriman dimulai sejak barang diangkut sampai barang diserahkan ditempat tujuan yang disepakati”.

Perjanjian angkutan antara pengirim dengan pengangkut saling terkait dengan yang lainnya. Hak dan kewajiban pengangkutan harus sesuai dengan isi dalam perjanjian. Tetapi dalam praktek kegiatan angkutan darat sering sekali pengangkut tidak memenuhi kewajiban secara baik dan benar. Beberapa hal yang menimbulkan kerugian bagi konsumen adalah rusak dan hilangnya barang kiriman. Setiap kerugian yang dialami oleh konsumen yang disebabkan oleh pengangkut, maka kerugian ini merupakan masalah hukum khususnya tanggung jawab perusahaan atau pengangkut terhadap pengguna jasa barang kiriman sebagai konsumen.

---

<sup>1</sup>Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Jilid 3, Jakarta: Djambatan, 1995, hal. 2.

Di kota Banda Aceh terdapat 17 (tujuh belas) perusahaan ekspedisi yang memberikan jasa pelayanan pengangkutan darat. Salah satunya PT. Indah Logistik Cargo adalah suatu perusahaan pengangkutan atau pengiriman barang, yang selama ini bergerak dibidang jasa pelayanan pengangkutan darat. Perusahaan ini beralamat di wilayah Lueng Bata Kota Banda Aceh. Perusahaan ini telah menjadi perusahaan yang cukup di kenal oleh konsumen pengguna jasa layanan pengangkutan barang seperti para pedagang pada umumnya. Alasan peneliti memilih PT. Indah Logistik Cargo untuk dijadikan objek penelitian adalah dengan melihat adanya kasus wanprestasi yang merugikan konsumen, disamping itu memudahkan peneliti untuk mendapatkan data sesuai dengan keperluan penelitian. PT. Indah Logistik Cargo merupakan perusahaan pengangkutan atau pengiriman barang, yang selama ini bergerak dibidang jasa pelayanan pengangkutan darat. Pada tahun 2018 PT. Indah Logistik Cargo Kota Banda Aceh telah melakukan pengiriman barang sebanyak 4.553 (empat ribu lima ratus lima puluh tiga) paket. Hal ini dikarenakan PT. Indah Logistik Cargo telah cukup dikenal oleh konsumen yang rata-rata merupakan para pedagang dan konsumen yang mengirimkan barang secara pribadi.

Jasa pelayanan pengangkutan yang dilakukan oleh PT. Indah Logistik Cargo tidak selalu berjalan lancar. Dari hasil penelitian pada tahun 2018 ditemukan barang kiriman yang rusak berjumlah 11 (sebelas) dan barang kiriman yang hilang sebanyak 4 (empat). Barang kiriman yang rusak dan hilang telah menimbulkan kerugian yang dialami oleh konsumen. Kerugian yang dialami oleh konsumen harus dipertanggung jawabkan oleh PT. Indah Logistik Cargo sesuai dengan hak-hak konsumen.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka permasalahan hukum dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah faktor yang menyebabkan rusak dan hilangnya barang kiriman milik konsumen?
2. Bagaimanakah pelaksanaan tanggung jawab PT. Indah Logistik Cargo terhadap rusak dan hilangnya barang kiriman?

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis empiris yaitu memakai sumber data sekunder yang diperoleh dari hasil studi kepustakaan dengan cara mengumpulkan, mempelajari, menelaah buku-buku, dan peraturan perundang-undangan dan data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dengan responden & informan. Lokasi dari penelitian ini adalah di Kota Banda Aceh khususnya di bidang hukum pengangkutan terkait dengan kegiatan tanggung jawab PT. Indah Logistik Cargo terhadap rusak atau hilangnya barang kiriman. Data yang

diperoleh dari hasil penelitian lapangan maupun data dari hasil penelitian kepustakaan dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan kemudian dilakukan wawancara dengan responden. Penyusunan hasil penelitian dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif yaitu berusaha memberikan gambaran secara nyata tentang kenyataan-kenyataan yang ditemukan dalam praktek dengan memaparkan hasil penelitian lapangan yang disertai uraian penarikan kesimpulan dan saran dari seluruh hasil penelitian.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Faktor Yang Menyebabkan Rusak dan Hilangnya Barang Kiriman Milik Konsumen

PT. Indah Logistik Cargo merupakan salah satu perusahaan pemberi jasa pengangkutan barang, di mana perusahaan ini dalam melayani konsumen untuk mengirimkan barang paket harus berhati-hati agar tidak terjadi rusak dan hilang terhadap barang yang dikirim tersebut. Dengan adanya rusak dan hilang dari pengiriman barang maka hal tersebut akan merugikan konsumen. Pada PT. Indah Logistik Cargo ditemukan adanya laporan dari konsumen atas rusak dan hilangnya barang milik konsumen sebagaimana yang diuraikan pada tabel di bawah ini :

**Tabel I**

**Konsumen dan Jenis Barang Yang Rusak dan Hilang Pada  
PT. Indah Logistik Cargo Kota Banda Aceh, Tahun 2018**

No.	Konsumen	Jenis Barang	Keterangan
1.	Aktiar Syifa	Obat Herbal	Rusak
2.	Nasrul	Komputer	Rusak
3.	Riyansyah	TV dan Spiker	Rusak
4.	Chalzha Shop	Pakaian	Hilang
5.	Henny	Makanan	Hilang

*Sumber : Data Olahan Pada PT. Indah Logistik Cargo Banda Aceh Tahun 2018.*

Berdasarkan tabel diatas, terdapat 5 (lima) orang konsumen yang mengalami barang kiriman rusak dan hilang pada tahun 2018. Kelima konsumen tersebut meminta ganti rugi kepada PT. Indah Logistik Cargo. PT. Indah Logistik Cargo memberikan ganti rugi kepada konsumen, besaran ganti rugi diberikan bervariasi tergantung jenis kerusakan atau barang yang hilang berdasarkan 5 (lima) kali ongkos kirim. Hasil penelitian ditemukan ada beberapa faktor yang menyebabkan rusak dan hilangnya barang kiriman milik konsumen, yaitu :

1. Faktor kesalahan dalam melakukan pengepakan barang

Rusaknya barang milik konsumen tidak sepenuhnya menjadi kesalahan dari pihak PT. Indah Logistik Cargo cabang Banda Aceh. Rusaknya barang kiriman konsumen dapat terjadi karena pengepakan yang salah oleh konsumen sendiri. Pengepakan yang salah dapat menyebabkan barang kiriman menjadi rusak, seperti barang kiriman dalam bentuk cairan yang dapat bocor, barang kiriman pecah belah yang mudah rusak akibat tidak ada pengamanan. Sebelum barang konsumen dikirim, PT. Indah Logistik Cargo menanyakan kepada konsumen jenis barang yang akan di kirim serta menawarkan jasa pengepakan kepada konsumen. Pengepakan barang yang dilakukan oleh PT. Indah Logistik Cargo lebih aman dan terjamin dibandingkan pengepakan yang dilakukan oleh konsumen.<sup>2</sup>

## 2. Faktor Kelalaian dalam Pengangkutan

Faktor kelalaian terkadang menjadi salah satu faktor hilangnya barang kiriman, karena barang berada didalam angkutan yang berbeda tujuan. Hal ini dapat terjadi apabila pengangkut jasa pengiriman dengan tidak sengaja membuat kesalahan atau kelalaian dengan meletakkan barang kedalam angkutan yang berbeda tujuan.

## 3. Kesalahan Sopir Pengangkutan

Mengenai ganti rugi atas kesalahan sopir, biasanya peristiwa tersebut terjadi dikarenakan dalam hal pengangkutan barang. Barang si konsumen yang diangkut telah diambil sopir sebagian atau beberapa saja. Tanggung jawab terhadap hilangnya barang tersebut merupakan tanggung jawab penuh daripada si sopir kepada konsumen. Hal ini bukan semata-mata pihak perusahaan pengangkutan saja yang harus bertanggung jawab.<sup>3</sup>

## 4. Kesalahan Penempatan Barang Dalam Angkutan

Kesalahan penempatan barang dalam angkutan juga dapat menjadi faktor penyebab rusak dan hilangnya barang kiriman milik konsumen. Hal ini mutlak menjadi kesalahan dari pihak PT. Indah Logistik Cargo, karena kesalahan penempatan barang dalam angkutan dilakukan dibawah pengawasan staf PT. Indah Logistik Cargo.

Rusak dan hilangnya barang milik konsumen dapat juga terjadi akibat kecelakaan lalu lintas. Kecelakaan lalu lintas merupakan suatu keadaan *force majeure*, di mana keadaan tersebut diluar kehendak si pengangkut/jasa pengiriman. Keadaan *force majeure* dapat menutup kemungkinan bagi konsumen untuk meminta ganti rugi kepada perusahaan.

---

<sup>2</sup>Ade Setiawan, Direktur PT. Indah Logistik Cargo Banda Aceh, *Wawancara*, tanggal 2 Januari 2019.

<sup>3</sup>Gerry Tanjung, Kepala Gudang PT. Indah Logistik Cargo, *Wawancara*, tanggal 2 Januari 2019

Selain karena keadaan *force majeure* diatas, PT. Indah Logistik Cargo juga dapat terlepas dari tanggung jawab terhadap barang kiriman konsumen, jika terjadi keadaan berikut ini:

- a. Kerusakan, terhadap semua titipan yang karena sifatnya yang merupakan barang pecah belah dan resiko teknis pada mesin maupun barang elektronik yang terjadi selama pengangkutan.
- b. Kebocoran pada barang cair karena sifat barang tersebut yang mudah bocor.
- c. Penahanan/ penyitaan serta pemusnahan titipan oleh pejabat yang berwenang.
- d. Rusak ataupun hilang karena *force majeure* yang diakibatkan baik karena bencana alam, keadaan darurat dan ataupun lainnya di luar kemampuan manusia.<sup>4</sup>

## **2. Pelaksanaan Tanggung Jawab PT. Indah Logistik Cargo Terhadap Rusak dan Hilangnya Barang Kiriman**

Di dalam perjanjian pengangkutan terkait dua pihak, yaitu jasa pengiriman dan konsumen. Konsumen memiliki hak dan kewajiban di dalam perjanjian pengangkutan pada PT. Indah Logistik Cargo, yaitu:

- a. Konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan bukti pengiriman dari PT. Indah Logistik Cargo;
- b. Konsumen mempunyai hak untuk meminta PT. Indah Logistik Cargo mengirimkan barangnya dengan selamat dan sesuai waktu.
- c. Konsumen mempunyai hak untuk meminta ganti rugi kepada PT. Indah Logistik Cargo atas rusak dan hilangnya barang kirimannya.

Selain hak, konsumen juga memiliki kewajiban yaitu:

- a. Melakukan pengepakan barang dengan baik agar terhindar dari rusak dan hilang.
- b. Memberitahukan dengan benar mengenai isi barang kiriman.
- c. Melakukan segala pembayaran terhadap biaya yang ditimbulkan dalam pengiriman barang.<sup>5</sup>

Selain adanya hak & kewajiban bagi konsumen, PT. Indah Logistik Cargo juga memiliki hak dan kewajiban. Hak dari PT. Indah Logistik Cargo yaitu:

- a. Mempunyai hak untuk mengetahui kondisi dan jenis barang kiriman.

---

<sup>4</sup>Ade Setiawan, Ade Setiawan, Direktur PT. Indah Logistik Cargo Banda Aceh, *Wawancara*, Tanggal 28 Februari 2019

<sup>5</sup>Dhiah Radiah, Karyawan Perusahaan Bagian HRD PT. Indah Logistik Cargo Banda Aceh, *Wawancara*, tanggal 28 Februari 2019.

- b. Mempunyai hak untuk menolak barang kiriman yang menimbulkan bahaya.
- c. Mempunyai hak untuk menagih biaya pengiriman dan biaya lainnya yang timbul selama proses pengiriman.

Kewajiban dari PT. Indah Logistik Cargo yaitu:

- a. Menjaga dan menyusun barang kiriman dengan rapi.
- b. Mengantarkan barang kiriman sesuai dengan alamat.
- c. Melindungi barang kiriman dengan baik dan benar tanpa ada kerusakan dan kehilangan.

PT. Indah Logistik Cargo bertanggung jawab atas hilang dan rusaknya barang milik konsumen dengan memberikan ganti rugi, apabila kerugian tersebut merupakan kesalahan mutlak dari perusahaan. Selanjutnya beliau menambahkan bahwa ada beberapa tahap mekanisme untuk memperoleh ganti rugi pada PT. Indah Logistik Cargo:

1. Konsumen membuat laporan/pengaduan terhadap barang yang hilang ataupun rusak secara lisan ataupun tertulis kepada PT. Indah Logistik Cargo perwakilan.
2. Konsumen menyertakan identitas diri, KTP/SIM serta nomor *handphone*.
3. Konsumen melampirkan bukti resi pengiriman.

Resi merupakan suatu bukti bahwa telah terjadinya perjanjian pengiriman barang antara PT. Indah Logistik Cargo dengan konsumen. Dhiyah Radiah mengatakan bahwa tidak ada syarat yang khusus terhadap perjanjian pengiriman barang dalam PT. Indah Logistik Cargo. Adapun syarat dalam perjanjian pengiriman barang pada PT. Indah Logistik Cargo yaitu diberikannya resi kepada konsumen. Resi ini merupakan dokumen penting yang nantinya akan menjadi bukti pengiriman apabila terjadi wanprestasi antara kedua belah pihak. Selanjutnya beliau juga menambahkan bahwa resi pengiriman memiliki beberapa kegunaan yaitu sebagai bukti pengiriman oleh si pengirim barang, sebagai bukti pembayaran/ kwitansi, dan sebagai bukti serah terima (untuk penerima). PT. Indah Logistik Cargo tidak dapat memproses laporan dan tidak dapat memberikan ganti rugi, apabila konsumen tidak menyerahkan resi pengiriman.

Apabila konsumen telah memenuhi tahap mekanisme untuk memperoleh ganti rugi pada PT. Indah Logistik Cargo, maka perusahaan akan menelusuri ataupun melacak barang konsumen yang hilang dan rusak dalam waktu 14 hari. PT. Indah Logistik Cargo dapat terlepas dari tanggung jawab apabila bisa membuktikan secara benar bahwa kesalahan tersebut bukan kesalahan dari PT. Indah Logistik Cargo, tidak lain akibat kelalaian dan kesalahan dari pihak pengirim barang atau karena terdapat keadaan *force majeure* yang mengakibatkan ba-

rang muatan tersebut tidak sampai di tangan pihak penerima barang. Hal inilah yang membebaskan PT. Indah Logistik Cargo dari tuntutan yang diajukan oleh pihak pengirim barang.

PT. Indah Logistik Cargo tetap memberikan ganti rugi apabila rusak dan hilangnya barang kiriman konsumen karena kesalahan perusahaan. Namun, perusahaan dapat saja melepaskan tanggung jawab apabila kesalahan tersebut adalah mutlak menjadi kesalahan dari konsumen. Kesalahan konsumen dalam rusaknya barang kiriman dapat terjadi karena kesalahan dalam melakukan pengepakan barang. Rusaknya barang milik konsumen tidak sepenuhnya menjadi kesalahan dari pihak PT. Indah Logistik Cargo.

Rusaknya barang kiriman konsumen dapat terjadi karena pengepakan yang salah oleh konsumen sendiri. Pengepakan yang salah dapat menyebabkan barang kiriman menjadi rusak, seperti barang kiriman dalam bentuk cairan yang dapat bocor, barang kiriman pecah belah yang mudah rusak akibat tidak ada pengamanan. Sebelum barang konsumen dikirim, PT. Indah Logistik Cargo menanyakan kepada konsumen jenis barang yang akan di kirim serta menawarkan jasa pengepakan kepada konsumen. Pengepakan barang yang dilakukan oleh PT. Indah Logistik Cargo lebih aman dan terjamin dibandingkan pengepakan yang dilakukan oleh konsumen. Terhadap hilangnya barang milik konsumen dapat terjadi apabila terjadi kecelakaan. Apabila terjadi kecelakaan PT. Indah Logistik Cargo dapat melepaskan diri dari tanggung jawab karena kecelakaan itu diluar kehendak perusahaan yang sering disebut dengan *force majeure*.

Hilangnya barang milik konsumen karena terjadinya kecelakaan lalu lintas merupakan suatu keadaan *force majeure*, di mana keadaan tersebut diluar kehendak si pengangkut/jasa pengiriman. Keadaan *force majeure* dapat menutup kemungkinan bagi konsumen untuk meminta ganti rugi kepada perusahaan. Yang digolongkan dalam keadaan *force majeure* yaitu bila terjadi bencana alam, bencana non alam, bencana sosial, pemogokan dan kebakaran dan atau gangguan lainnya. Terhadap barang kiriman yang rusak dan hilang, PT. Indah Logistik Cargo memberikan ganti rugi. Dalam proses penyelesaian ganti kerugian dalam perjanjian pengiriman barang antara PT. Indah Logistik Cargo dengan konsumen dilakukan secara negosiasi, di mana pihak konsumen diperkenankan datang ke kantor perwakilan PT. Indah Logistik Cargo untuk duduk bersama dalam sebuah rapat mendengarkan keluhan/masalah yang dihadapi konsumen. Karyawan yang mewakili pihak PT. Indah Logistik Cargo memberikan penjelasan tentang barang kiriman konsumen rusak atau hilang, dan memberitahukan besaran ganti rugi yang akan dibayarkan oleh perusahaan.



PT. Indah Logistik Cargo bertanggungjawab dengan memberikan ganti rugi terhadap konsumen seharga 5 kali ongkos kirim. PT. Indah Logistik Cargo memberikan ganti rugi kepada konsumen berdasarkan 5 kali ongkos kirim sebagaimana yang tercantum di dalam resi pengiriman. Selain itu, batas waktu pencarian barang kiriman/kargo adalah 14 hari sejak tanggal pelaporan. Setelah lewat dari 14 hari, maka pencarian barang yang hilang dihentikan.

Ganti rugi yang diberikan oleh PT. Indah Logistik Cargo secara lebih rinci dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel II**  
**Ganti Rugi yang diberikan Oleh PT. Indah Logistik Cargo**  
**Kepada Konsumen Pada Tahun 2018**

<b>NO.</b>	<b>Konsumen</b>	<b>Jenis Barang</b>	<b>Harga Ba- rang</b>	<b>Biaya Pengiriman</b>	<b>Ganti Ru- gi</b>	<b>Rusak/ Hilang</b>
1.	Aktiar Syifa	Obat Herbal	6.500.000	900.000	4.500.000	Rusak
2.	Nasrul	Komputer	3.000.000	150.000	750.000	Rusak
3.	Riyansyah	TV dan Spiker	3.500.000	250.000	1.250.000	Rusak
4.	Chalzha Shop	Pakaian	1.500.000	95.000	475.000	Hilang
5.	Henny	Makanan	560.000	55.000	275.000	Hilang

*Sumber : Data Olahan Pada Perusahaan Indah Logistik Cargo Banda Aceh Tahun 2018*

## **KESIMPULAN**

Faktor yang menyebabkan rusak dan hilangnya barang kiriman konsumen adalah dikarenakan faktor kesalahan dalam melakukan pengepakan barang, faktor kelalaian dalam pengangkutan, faktor kesalahan sopir pengangkutan, dan faktor kesalahan dalam penempatan barang dalam angkutan.

Pelaksanaan tanggung jawab PT. Indah Logistik Cargo terhadap rusak dan hilangnya barang kiriman konsumen yaitu dilakukan secara musyawarah, dimana PT. Indah Logistik Cargo memberikan ganti rugi barang milik konsumen sebesar 5 kali ongkos kirim, ganti rugi tersebut tidak sesuai dengan harga barang kiriman konsumen, namun konsumen tidak dapat melakukan upaya lainnya selain menerima ganti rugi yang tidak sesuai tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Jilid 3, Jakarta: Djambatan, 1995.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.