

---

**PELAKSANAAN PERJANJIAN ANTARA PT. GARDA  
LINTAS SARANA DENGAN PENGGUNA JASA (STUDI DI  
GARDA EXPRESS MATARAM)****IMPLEMENTATION AGREEMENT BETWEEN PT. GARDA  
LINTAS SARANA WITH SERVICE USERS (STUDY AT GARDA  
EXPRESS MATARAM)****DIMAS WAHYU PUTRA**

Fakultas Hukum Universitas Mataram, NTB, Indonesia

Email: [dimas.putra89581@gmail.com](mailto:dimas.putra89581@gmail.com)**H. ZAENAL ARIFIN DILAGA**

Fakultas Hukum Universitas Mataram, NTB, Indonesia

Email: [zaenalarifindilaga@unram.ac.id](mailto:zaenalarifindilaga@unram.ac.id)**FATRIA HIKMATIAR AL QINDY**

Fakultas Hukum Universitas Mataram, NTB, Indonesia

Email: [fatriahikmatiar@unram.ac.id](mailto:fatriahikmatiar@unram.ac.id)**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan implementasi perjanjian antara Garda Express Mataram dengan pengguna jasa berdasarkan hukum perjanjian dan mengetahui tanggung jawab Garda Express Mataram atas hilangnya barang kiriman pengguna jasa. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian normatif dan empiris yang menggunakan metode pendekatan perundang-undangan (Statute Approach), pendekatan konseptual (Conceptual Approach) dan pendekatan sosiologis (Sociological Approach). Teknik memperoleh data yang digunakan adalah penelitian lapangan (field research) dan penelitian kepustakaan (library research). Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa adanya permasalahan hukum yang terjadi dalam proses pengiriman barang kepada pengguna jasa atau konsumen, sedangkan upaya penyelesaian yang dilakukan oleh pihak perusahaan yaitu mengganti barang milik konsumen yang hilang dengan mengganti maksimal 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman barang atau harga barang diambil dari nilai paling rendah apabila kehilangan tersebut diakibatkan dari kelalaian petugas.

**Kata Kunci:** Perjanjian; Pengguna jasa.

**ABSTRACT**

*This study aims to explain the implementation of the agreement between Garda Express Mataram and service users based on contract law and find out the responsibility of Garda Express Mataram for the loss of goods sent by service users. This study uses a type of normative and empirical research using the statutory approach (Statute Approach), conceptual approach (Conceptual Approach), and sociological approach (Sociological Approach). The data collection technique used was field research and library research. The results of research in the field indicate that there are legal issues that occur in the process of delivering goods to service users or consumers, while the company's efforts to resolve them are replacing lost consumer goods by replacing a maximum of 10 (ten) times the cost of shipping goods or the price of goods taken from the lowest value if the loss is caused by the negligence of the officer.*

**Keywords:** Agreement; Payment Credit.

## I. PENDAHULUAN

Perkembangan jasa pengiriman barang di Indonesia pada umumnya dan Provinsi Nusa Tenggara Barat pada khususnya berkembang dengan sangat masif, dikarenakan pengaruh dari tingginya pembeli secara *online* ini menjadikan bisnis *e-commerce* di Indonesia memiliki beragam segmen, dari *online retail, marketplace, daily deals, classified ad, price comparison, travel*, sistem pembayaran, logistik, keuangan, dan lain-lain. Makin menjamurnya bisnis *e-commerce* di Indonesia, dianggap sebagai peluang besar oleh penyedia jasa dalam bidang ekspedisi atau pengiriman barang, yang mempengaruhi semakin tinggi pula angka masyarakat dalam memilih jasa ekspedisi sebagai sarana pengiriman barang yang praktis dengan harga yang terjangkau dan memiliki jangkauan pengiriman yang luas baik pengiriman di dalam negeri maupun ke luar negeri.

Salah satu kebutuhan hidup yang tidak kalah penting di era globalisasi ini adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari satu tempat ke tempat yang lain membuat jasa ini menjadi sangat penting. Berdasarkan kenyataan tersebut banyak bermunculan perusahaan yang memberikan layanan jasa pengiriman barang.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa ekspedisi atau pengiriman barang (paket, dokumen, *cargo, moving, handling, charter*) adalah Garda Express Mataram, yang berkantor di pusat Kota Mataram dan beralamat di Komplek Ruko Town Palace, Jl. Sriwijaya no. 24, Mataram, Nusa Tenggara Barat. Garda Express Mataram merupakan salah satu perusahaan penyedia layanan pengiriman barang terbesar dan terpercaya di wilayah Nusa Tenggara Barat yang melayani jasa pindahan, pengiriman barang dan dokumen, yang terbentuk pada Tahun 2014. Layanannya menggunakan armada darat, serta angkutan laut dan udara.

Pelaksanaan pengangkutan barang merupakan salah satu penyelenggaraan pengangkutan yang memiliki resiko tinggi. Hal ini disebabkan oleh beberapa kendala yang dialami oleh penyelenggara pengangkutan barang. Kendala atau hambatan dalam pengangkutan barang bisa disebabkan oleh beberapa hal, seperti keadaan alam dan kecelakaan ataupun kerusakan mesin truk yang tidak mungkin dapat diduga dalam pelaksanaan pengangkutan barang.

Praktiknya, dalam perjanjian pengiriman barang tidak jarang timbul perselisihan antara konsumen sebagai pengguna jasa dengan pihak ekspedisi. Masalah tersebut timbul dikarenakan ketidaksesuaian atau tidak terlaksananya perjanjian yang telah disepakati antara pengirim dengan perusahaan jasa pengiriman barang sehingga menimbulkan kerugian bagi pengirim. Adapun bentuk pelayanan yang merugikan itu antara lain barang yang terlambat datang ke tempat tujuan, rusak, atau hilang.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut: 1. Bagaimana implementasi perjanjian antara Garda Express Mataram dengan pengguna jasa berdasarkan hukum perjanjian?, 2. Bagaimana tanggung jawab Garda Express Mataram atas hilangnya barang kiriman pengguna jasa?.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi perjanjian antara Garda Express Mataram dengan pengguna jasa berdasarkan hukum perjanjian. Untuk mengetahui tanggung jawab Garda Express Mataram atas hilangnya barang kiriman pengguna jasa.

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam tulisan ini adalah penelitian hukum Normatif-Empiris yang mana metode penelitian hukum ini mengkaji fakta-fakta hukum yang terjadi di lapangan serta kaidah atau norma hukum dalam Perundang-Undangan lainnya.<sup>1</sup> Pendekatan yang digunakan adalah Pendekatan Undang-Undang (*Statute Approach*), Pendekatan konseptual (*Conseptual Approach*), Pendekatan Sosiologis (*Sociologi Approach*).

Dalam proses pengumpulan bahan, penulis menggunakan, Studi Kepustakaan yang merupakan studi yang diperoleh dengan mengkaji, menelaah dan mempelajari data-data kepustakaan yang berupa peraturan Perundang-Undangan, buku, hasil penelitian. Selanjutnya Studi Lapangan, studi lapangan merupakan data dengan teknik wawancara adalah sebuah pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab dengan pihak terkait yang mana pertanyaan yang di ajukan terkait dengan pokok permasalahan yang dibahas.

## II. PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Garda Express Mataram

PT. GARDA LINTAS SARANA adalah perusahaan jasa ekspedisi yang bergerak dalam bidang pengiriman barang (Paket, Dokumen, *Cargo, Moving, Handling, dan Charter*), berkantor pusat di Kota Mataram. Dengan berbekal pengalaman dan komitmen yang kuat dalam layanan, sebuah usaha yang pada tahun 2004 hanya sebagai agent pengiriman barang, saat ini telah menjelma menjadi sebuah perusahaan jasa pengiriman barang yang sangat dikenal khususnya di wilayah Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB).

Seiring dengan meningkatnya pertumbuhan ekonomi, perkembangan dunia usaha dan perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin dinamis dan serba cepat, maka layanan perusahaan jasa pengiriman barang yang cepat, aman, murah, dan tepat, menjadi sebuah kebutuhan.

Perusahaan jasa pengiriman yang lebih dikenal dengan nama brand GARDA EXPRESS diharapkan bisa menjadi solusi yang tepat bagi masyarakat dan para pelaku usaha yang membutuhkan jasa ekspedisi pengiriman barang yang profesional. Dengan tagline "*Your Partner In Transportation*", kami berkomitmen menjadi mitra kerja yang baik, terpercaya, handal, dan saling menguntungkan.

Profesionalisme dalam pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) merupakan target yang harus bisa diwujudkan oleh perusahaan kami. Dengan didukung sumber daya manusia yang handal, sarana/prasarana yang memadai, pengelolaan manajemen yang baik, dan armada angkutan yang prima,

<sup>1</sup> Mukati Fajar, Yulianto Achmad. (2010). *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, hlm. 34.

maka dalam waktu yang relatif singkat perusahaan yang tergabung dalam anggota ASPERINDO (Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Express, Pos Dan Logistik Indonesia) ini semakin mendapatkan kepercayaan dan menjadi pilihan dari masyarakat Nusa Tenggara Barat, pelaku usaha UMKM dan juga perusahaan-perusahaan berskala nasional. Sebagai perusahaan ekspedisi lokal yang beroperasi di Provinsi NTB, kami memiliki jaringan kantor cabang di setiap kabupaten/kota di NTB yang siap melayani kebutuhan pengiriman masyarakat NTB dan para pelaku usaha ke seluruh Indonesia.

Dengan ketekunan, komitmen dan optimisme yang tinggi dalam menjalankan visi dan misi perusahaan, melalui sebuah terobosan strategi usaha yaitu membuka layanan kiriman NTB Area yang menjadikan perusahaan ini dikenal sebagai jagonya pengiriman area NTB. Di tengah persaingan usaha jasa ekspedisi pengiriman barang yang ketat, perusahaan terus berupaya konsisten dan berkembang dengan menambah jumlah armada dan kantor cabang di NTB Area. Hingga saat ini Garda Express Mataram memiliki cabang di Lombok Timur, Lombok Tengah, Sumbawa Barat, Alas, Sumbawa Besar, Empang-Plampang, Dompu, dan Bima

### **Implementasi Perjanjian Antara Garda Express Mataram Dengan Pengguna Jasa Berdasarkan Hukum Perjanjian.**

#### **1. Bentuk Perjanjian**

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.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Gerry Gantara Aswinda Syahputra, SM., selaku Marketing Manager PT. Garda Express Mataram bahwa “ Perjanjian yang diterapkan dalam perjanjian ekspedisi antara PT. Garda Express Mataram dengan pihak pengirim barang adalah perjanjian tertulis”<sup>2</sup>.

Sebelumnya apabila dilihat dari pernyataan diatas dapat di tarik garis besar yang pertama- tama dilihat dari hubungan antara pihak PT. Garda Express Mataram dengan konsumen pada perjanjian ekspedisi PT. Garda Express Mataram yang bertindak untuk dan atas nama PT. Garda Express Mataram dengan perwakilan seorang yang memiliki jabatan.

Selanjutnya pihak pertama yang bertindak untuk dan atas nama diri pribadi mewakili perusahaan yang berdasarkan perjanjian ekspedisi pihak kedua merupakan badan

---

<sup>2</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Gerry selaku Marketing Manager di Garda Express Mataram Pada Tanggal, 3 Maret 2023

hukum berupa perusahaan yang bergerak di bidang distribusi telepon selular yang mengirimkan barang yang dikategorikan sebagai Konsumen.

Secara materil perjanjian kerja sama dibuat atas dasar kesepakatan kedua belah pihak dan kemampuan atau kecakapan hukum para pihak, bila dilihat dalam perjanjian kerja sama Nomor 229/PKS/TAM/LGL/VI/2019 dibuat secara sepakat antara kedua belah pihak juga pihak pertama memiliki kecakapan hukum dalam melakukan perbuatan hukum. Jadi bila dilihat dari perjanjian ekspedisi yang dibuat antara para pihak telah sesuai dengan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

## **2. Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Perjanjian**

Secara Normatif jika ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hak dan kewajiban pengguna jasa ekspedisi diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 5. Hak dan kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 dan Pasal 7.

Adapun secara empiris hak dan kewajiban antara Garda Express Mataram dengan pengirim secara rinci diatur dalam surat perjanjian pengangkutan / pengiriman barang antara Garda Express Mataram dan pengirim dalam ketentuan tertulis yang dibuat atas kesepakatan para pihak dan diberikan oleh Garda Express Mataram berdasarkan perjanjian baku yang berpedoman pada peraturan perusahaan.

## **3. Implementasi Perjanjian**

Dalam pelaksanaan perjanjian ekspedisi / pengiriman barang terjadinya kesepakatan antara pengirim dengan Garda Express Mataram ditandai dengan kedua belah pihak menandatangani surat perjanjian ekspediter / pengiriman barang antara Garda Express Mataram dan pengirim yaitu resi pembayaran yang berisikan syarat dan ketentuan pengiriman yang dibuat dan diberikan oleh Garda Express Mataram berdasarkan perjanjian baku yang tidak bertentangan dengan aturan perundang-undangan, itikad baik dan tidak merugikan pengirim. Apabila pengirim telah memenuhi syarat terjadinya perjanjian dan merasa tidak keberatan dan tetap memilih menggunakan jasa ekspedisi / pengiriman barang dari Garda Express Mataram, pengirim harus mematuhi dan mentaati ketentuan yang diberikan Garda Express Mataram. Setelah itu pengirim akan menerima salinan surat perjanjian ekspedisi/ pengiriman barang yaitu salinan resi pembayaran tersebut sehingga kegiatan ekspedisi / pengiriman barang antara Garda Express Mataram dengan pengirim dapat terlaksana. Sehingga berdasarkan hal tersebut terjadilah hubungan hukum antara Garda Express Mataram dan pengirim untuk melaksankan hak dan kewajibannya secara timbal balik..

## Tanggung jawab Garda Express Mataram Atas Hilangnya Barang Kiriman Pengguna Jasa

### 1. Teori Tanggung Jawab

. Tanggung jawab (*responsibility*) merupakan suatu refleksi tingkah laku manusia. Penampilan tingkah laku manusia terkait dengan control jiwanya, merupakan bagian dari bentuk pertimbangan intelektualnya atau mentalnya. Bilamana suatu keputusan telah diambil atau ditolak, sudah merupakan bagian dari tanggung jawab dan akibat pilihannya. Tanggung jawab dalam arti hukum adalah tanggung jawab yang benar-benar terkait dengan hak dan kewajibannya, bukan dalam arti tanggung jawab yang dikaitkan dengan gejolak jiwa sesaat atau yang tidak disadari akibatnya.<sup>3</sup> Ekspediter dalam bertanggungjawab terhadap hilangnya barang yang diangkut yaitu dengan memberikan ganti kerugian terhadap pengirim

### 2. Implementasi Tanggung Jawab

Proses pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. Garda Express Mataram sebagai perusahaan jasa pengiriman barang kadang kala terjadi kendala berupa kerusakan atau hilangnya paket barang yang dikirim, maka timbul kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat dari kendala yang terjadi. PT. Garda Express Mataram memilih ketentuan ganti rugi terkait hilangnya paket barang yang dikirim selama proses pengiriman berlangsung.

Terjadinya kasus hilangnya barang selama proses pengiriman barang ini termasuk wanprestasi atau perbuatan melawan hukum dapat dilihat dari ketentuan mengenai ganti kerugiannya. ganti kerugian atas dasar wanprestasi adalah sesuatu yang ketentuan dalam perjanjian yang sudah disepakati sebelumnya. sedangkan perbuatan melawan hukum ganti kerugian atas perbuatan tersebut diserahkan kepada hakim untuk menilai besarnya ganti rugi. Dalam hal ini konsumen pengguna jasa ekspedisi juga mendapat perlindungan penuh yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Menurut informan yang telah diwawancarai pada tanggal 3 Maret 2023 Bapak Gerry selaku *Marketing Manager* Garda Express Wilayah Pusat di Mataram mengatakan bahwa, “Di PT. Garda Express Mataram senantiasa selalu berusaha memberikan pelayanan *loading* (pemuatan barang) dan *Unloading* (pembongkaran muatan) dengan sebaik-baiknya di setiap kantor cabang, karena PT. Garda Express Mataram sangat menegutamakan namanya pelayanan dan kepuasan customer, disamping itu juga

<sup>3</sup> Sukarmi, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kerugian Konsumen Yang Disebabkan Oleh Perjanjian Baku (Standard Contract) Dalam Transaksi Elektronik*, Diperoleh 5 April 2023 dari <https://vanbanjarechts.wordpress.com>

karena kedua proses tersebut sangatlah penting dalam upaya menghindari terjadinya kerusakan dan kehilangan barang dalam proses pengangkutan”<sup>4</sup>

Adapun secara umum faktor hilangnya barang kiriman milik pengguna jasa, seperti Pencurian, Kesalahan sasaran pengiriman, Kecelakaan, Bencana. Selain itu, faktor internal lain juga disebutkan oleh Bapak Gerry adalah, seperti bentuk barang yang kecil sehingga saat barang diantarkan ke tempat tujuan tetapi pengirim tidak ada di rumahnya mengakibatkan barang harus di simpan kembali di kantor PT. Garda Express Mataram, yang berakibat barang tersebut hilang di sebabkan faktor tersebut.

Bentuk tanggung jawab perusahaan ekspedisi dalam penyelenggaraan pengiriman barang pada umumnya mengacu pada kerugian konsumen atas keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan kiriman barang.

PT. Garda Express Mataram tidak memberikan ketentuan penggantian terhadap keterlambatan pengiriman barang dan tidak bertanggung jawab atas kerusakan barang. Ketentuan Garda Express Mataram masih memberikan kesempatan kepada konsumen untuk melakukan complain terhadap kehilangan barang, apabila pada saat waktu tertentu konsumen tidak menerima barang diakibatkan oleh adanya indikasi barang hilang.

Tanggung jawab atas kehilangan barang tidak dapat dipisahkan dengan ketentuan ruang lingkup pembatasan tanggung jawab. Apabila semua persyaratan sudah terpenuhi dengan baik, maka PT. Garda Express Mataram akan memberikan penggantian sesuai dengan harga/nilai barang yang sudah diinput melalui sistem terhadap kerugian atas kehilangan kiriman barang konsumen.

### **III. PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dalam perjanjian yang dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Perjanjian antara Garda Express Mataram dengan Pengguna Jasa berjalan dengan baik, karena terjadinya kesepakatan antara pengirim barang dengan Garda Express Mataram, ditandai dengan kedua belah pihak menandatangani surat perjanjian ekspedisi / pengiriman barang antara Garda Express Mataram dan pengirim, yaitu berupa surat perjanjian kerjasama yang berisikan syarat dan ketentuan pengiriman yang dibuat dan diberikan oleh Garda Express Mataram. Pengirim harus mematuhi dan mentaati ketentuan yang diberikan Garda Express Mataram. Setelah itu pengirim akan menerima salinan surat perjanjian ekspedisi/ pengiriman barang yaitu salinan surat perjanjian tersebut sehingga kegiatan ekspedisi/ pengiriman barang antara Garda Express Mataram dengan pengirim dapat terlaksana. Sehingga berdasarkan hal tersebut

<sup>4</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Gerry selaku Marketing Manager di Garda Express Mataram Pada Tanggal, 3 Maret 2023

terjadilah hubungan hukum antara Garda Express Mataram dan pengirim barang untuk melaksanakan hak dan kewajibannya dalam perjanjian ekspedisi secara timbal balik.

2. Tanggungjawab Garda Express Mataram terhadap hilangnya paket barang yang dikirim oleh konsumen berupa ganti rugi. Garda Express Mataram dalam bertanggungjawab terhadap hilangnya barang yang diangkut, yaitu dengan memberikan ganti kerugian terhadap pengirim baik berupa fisik maupun non fisik oleh perusahaan. Dalam hal barang kiriman yang hilang Garda Express Mataram memberikan jaminan ganti rugi berupa uang dengan mengganti maksimal 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman barang. Untuk barang yang masuk dalam kategori bernilai tinggi, pihak Garda Express Mataram akan menyarankan konsumen/pengirim untuk mengansuruskannya.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan pihak ekspediter dalam memberikan informasi yang lengkap kepada pengirim mengenai perjanjian yang dibuat dalam bentuk tertulis antara ekspediter dan pengirim barang. Ekspediter 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 ekspediter) dan perjanjian pengangkutan (antara ekspediter atas nama konsumen dengan pengangkut).
2. Meningkatkan kualitas internal untuk mengurangi angka kehilangan barang, disamping itu juga dapat meningkatkan kredibilitas atau kepercayaan dan kepuasan pengguna jasa. Kaitannya dengan perlindungan hukum yang diberikan oleh pihak perusahaan pengiriman barang (ekspedisi) perlu ditingkatkan kembali.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku

Mukati Fajar da, Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

### B. Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*.

### C. Internet

Sukarmi, H.T., (2020), Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kerugian Konsumen Yang Disebabkan Oleh Perjanjian Baku, dikutip dari <https://vanbanjarechts.wordpress.com/> , diakses pada tanggal 5 April 2023, Pukul 17.00 WITA