

**NASKAH PUBLIKASI SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM ATAS PENGIRIMAN BARANG DARI LUAR  
NEGERI DENGAN MENGGUNAKAN ANGKUTAN UDARA  
(Studi Pada Kantor Cabang *Delivery Hotline Losing/DHL* Kota Surakarta)**

Disusun dan Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan  
Syarat-syarat Guna Mencapai Derajat Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Disusun oleh:

**RAGIL WISDARISMAN**  
**NIM C 100 090 184**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2016**

## **PERSETUJUAN**

Naskah publikasi ini disetujui oleh Pembimbing Skripsi  
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta

Menyetujui

Pembimbing I



**Shalman Al-Farizi. S.H., M.Kn.**

Pembimbing II



**Inayah, S.H., M.H.**

Mengetahui  
Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



**Dr. Natangsa Surbakti, S.H., M.Hum.**

## **PENGESAHAN**

### **PERLINDUNGAN HUKUM ATAS PENGIRIMAN BARANG DARI LUAR**

### **NEGERI DENGAN MENGGUNAKAN ANGKUTAN UDARA**

**(Studi pada Kantor Cabang Delivery Hotline Losing/DHL Surakarta)**

*Yang ditulis oleh :*

**RAGIL WISDARISMAN**

**C100 090 184**

Telah dipertahankan didepan dewan penguji

Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada tanggal 11 APRIL 2016

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji

1. Shallman Al-Farizy, S.H., M.Kn (.....)  
(Ketua Dewan Penguji)
2. Inayah, S.H., M.H (.....)  
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Septarina Budiwati, S.H., M.H (.....)  
(Anggota II Dewan Penguji)

Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta



**Dr. Natangsa Surbakti, S.H., M.Hum.**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, April 2016

Yang membuat pernyataan,



**Ragil Wisdarisman**  
**C 100 090 184**

PERLINDUNGAN HUKUM ATAS PENGIRIMAN BARANG DARI LUAR  
NEGERI DENGAN MENGGUNAKAN ANGKUTAN UDARA  
(Studi Pada Kantor Cabang *Delivery Hotline Losing*/DHL Kota Surakarta)

Ragil Wisdarisman

C 100 090 184

Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta

2016

ragilwisdarisman@yahoo.com

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan prosedur dan pelaksanaan pengiriman barang dari luar negeri ke Indonesia, permasalahan yang timbul dan penyelesaian permasalahan dalam pelaksanaan pengiriman barang dari luar negeri ke Indonesia melalui DHL. Penelitian ini termasuk jenis penelitian hukum yuridis empiris (sosiologis). Teknik analisis data menggunakan analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: *Pertama*, ketentuan pengiriman barang dari luar negeri Indonesia melalui pengangkutan udara di DHL sudah dibakukan dalam tanda bukti pengiriman ataupun pada tanda bukti terima kiriman (*Way Bill*) sekaligus sebagai dalam point-point perjanjian; *Kedua*, penyelesaian sengketa apabila terjadi wanprestasi dalam proses pengangkutannya maka pihak pengangkut diwajibkan bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang muncul kepada pengirim. Pengangkut tidak bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan oleh: Keadaan memaksa (*overmacht atau force majeure*), cacat pada barang itu sendiri, kesalahan atau kelalaian pihak pengirim, keterlambatan datangnya barang di tempat tujuan yang disebabkan karena keadaan memaksa, dalam hal ini barang tidak rusak atau musnah.

Kata Kunci: pengiriman paket dari luar negeri ke dalam negeri, perjanjian pengangkutan udara.

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to describe the procedure and the implementation of the delivery of goods from overseas to Indonesia, the problems that arise and the settlement of problems in the implementation of the delivery of goods from overseas to Indonesia via DHL. This research includes juridical empirical legal research (sociological). The results showed that: First, the provisions of the delivery of goods from overseas to Indonesia via air freight at DHL have been standardized in the proof of delivery or receipt received packages (Way Bill) as well as the points of the agreement; Second, the carrier is obliged to be responsible for replacing losses that arise in the implementation of the transport to the sender. The carrier is not liable for damages caused by: Circumstances force (coercion or force majeure), defects in the goods themselves, errors or omissions of the shipper, the delay in the arrival of goods at the destination due to force majeure, in which case the goods are not damaged or destroyed.*

Keywords: delivery of packages from abroad into the country, air transport agreement.

## PENDAHULUAN

Latar Belakang; *Delivery Hotline Losing* (DHL) adalah salah satu perusahaan jasa pengiriman yang berasal dari luar negeri. DHL merupakan perusahaan multinasional dalam bidang kurir ekspres dan logistik yang bermarkas di Bonn, Jerman dan Plantation, Florida, Amerika Serikat. DHL adalah perusahaan jasa pengiriman ekspres internasional yang melayani pengiriman dengan melalui udara, laut, jalan raya dan kereta api. Berdasarkan apa yang tertulis dalam website resminya, jaringan DHL terdapat lebih di 220 negara dan wilayah di seluruh dunia<sup>1</sup>. Dengan jaringan yang tersebar di banyak negara dan wilayah, DHL menjadi perusahaan jasa pengiriman yang sering digunakan oleh para pelaku jual beli *on-line* untuk dipergunakan jasanya dalam hal pengantaran barang, termasuk pengiriman dari penjual di luar negeri ke pembeli di dalam negeri.

Prosedur pengiriman barang dari luar negeri ke dalam negeri termasuk prosedur impor. Barang atau benda yang diimpor adalah “barang kiriman” yang mempunyai arti barang yang dikirim oleh pengirim tertentu di luar negeri kepada penerima tertentu di Indonesia.<sup>2</sup> Pihak DHL menjadi perusahaan yang dipercaya oleh penjual dan pembeli untuk proses pengirimannya. Berdasarkan penelitian awal yang telah dilakukan penulis terdapat beberapa sengketa yang terjadi dalam proses pengiriman di DHL. Kecenderungan permasalahan yang dihadapi para pengguna jasa pengiriman dari luar negeri ini disebabkan karena ketidaktahuan dasar hukum yang berlaku dalam peristiwa pengiriman tersebut.

---

1 [www.dhl.co.id/id.html](http://www.dhl.co.id/id.html), diakses pada tanggal 23 September 2014, jam 08:25

2 Sugianto, 2008, *Pengantar Kepabeanan dan Cukai*, Jakarta: Cikal Sakti, hal 173

Pasal 1491-1492 KUH perdata pada pokoknya dikatakan ada penanggungan yang menjadi kewajiban penjual terhadap pembeli, untuk menjamin dua hal yakni penguasaan barang yang dijual itu secara aman dan tenteram dan tidak adanya cacat yang tersembunyi pada barang tersebut, atau yang sedemikian rupa sehingga menimbulkan alasan untuk pembatalan penjualan. Meskipun pada waktu penjualan tidak dibuat janji tentang penanggungan, penjual demi hukum wajib menanggung pembeli terhadap tuntutan hak melalui hukum untuk menyerahkan seluruh atau sebagian barang yang dijual itu kepada pihak ketiga.

Terdapatnya pihak ketiga melalui proses pengiriman pada peristiwa hukum ini menimbulkan kesulitan pemahaman pada khalayak awam tentang pertanggung jawaban dari peristiwa hukum ini. Ketika kedua orang pada sengketa diatas mencoba meminta penjelasan dan bantuan kepada penjual untuk membantu proses penyelesaian sengketa namun mereka tidak mendapatkannya. Para penjual beralih itu bukan kewenangannya karena tanggung jawab mereka hanya sampai pada proses pengiriman dan ketika barangnya sudah dikirimkan maka pertanggung jawaban mereka beralih kepada si pengirim. Padahal menurut pasal 1494 dan pasal 1495 KUH perdata walaupun tidak ada perjanjian penanggungan yang diperjanjikan sebenarnya penjual bertanggung jawab atas akibat dari perbuatan yang dilakukannya, paling tidak dengan memberikan itekad baik dan memberikan konfirmasi kepada pengirim tentang kebenaran informasi yang menyertai barang yang dikirim.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dirumuskan sebagai berikut; (1) bagaimana ketentuan pengiriman barang dari luar negeri ke Indonesia; (2) bagaimana penyelesaian sengketa apabila terjadi dalam proses pengangkutannya?.

Tujuan dan Manfaat Penelitian ini adalah; (1) tujuan objektif (a) untuk mendeskripsikan dan memahami gambaran serta penjelasan yang nyata tentang prosedur dan pelaksanaan pengiriman barang dari luar negeri ke Indonesia melalui DHL, (b) untuk mengetahui bagaimana permasalahan yang timbul pada permasalahan pengiriman barang dari luar negeri ke Indonesia melalui DHL, (c) untuk mengetahui bagaimana cara penyelesaian sengketa apabila terjadi permasalahan dalam pelaksanaan pengiriman barang dari luar negeri melalui DHL, (2) memahami dan mengembangkan teori yang telah diperoleh, sehingga dapat diterapkan dalam praktek lapangan dengan harapan agar dapat menjadi sumbangan dalam pemikiran untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam prosedur pengiriman barang dari luar negeri ke Indonesia melalui DHL.

Penelitian juga dapat memberikan manfaat sebagai berikut; (1) Manfaat teoritis (a) dapat memberikan sumbangan perbendaharaan pustaka dalam ilmu pengetahuan hukum perdata, khususnya mengenai hukum jaminan dan pengangkutan udara, (b) menjadi acuan untuk penelitian yang selanjutnya. (2) Manfaat praktis (a) memberikan wawasan yang nyata dan memberikan informasi kepada pihak yang memanfaatkan jasa pengiriman barang dari luar negeri, (b) memberikan masukan kepada pihak yang memanfaatkan jasa pengiriman barang dari luar negeri ke Indonesia melalui DHL.

Metode Pendekatan; yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis, yang artinya penulisan skripsi ini berdasarkan suatu kajian aspek hukum yaitu perundang-undangan yang berlaku dan norma-norma yang hidup dan berkembang dalam masyarakat.<sup>3</sup> Dapat diketahui prosedur pengiriman barang dari luar negeri ke Indonesia melalui DHL. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan studi kepustakaan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data kualitatif.

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **Ketentuan Pengiriman Barang dari Luar Negeri Ke Indonesia Melalui Pengangkutan Udara di DHL**

*Pertama*, Pengiriman barang dari luar negeri ke dalam negeri termasuk prosedur impor, pihak pengimpor dapat menggunakan biro pengiriman barang, salah satunya melalui DHL (*Delivery Hotline Losing*). Layanan DHL untuk pengiriman barang adalah *DHL Express*. Khusus untuk pengiriman dari luar negeri ke dalam negeri, DHL menamakan produk jasa ini *Dhl Import Express Worldwide*. Komitmen pengantaran dari *DHL Express* adalah “Peka terhadap waktu: pengiriman dilakukan pada akhir dari hari berikutnya”.<sup>4</sup> Pihak pengimpor ketika memesan barang dan melakukan kesepakatan dengan penjual di luar negeri kemudian juga menyepakati penggunaan *DHL Express* sebagai perusahaan jasa pengiriman yang digunakan. Kesepakatan tersebut dituangkan dalam lembar tanda terima kiriman paket.

---

3 Hadi Kusuma, 1995, *Metode Pendekatan Pembuatan Skripsi Ilmu Hukum*, Bandung: Mandar Madju, hal. 61.

<sup>4</sup> DHL. 2015, *Pengiriman*. [http://www.dhl.co.id/id/express/pengiriman/saran\\_pengiriman/terms\\_conditions.html](http://www.dhl.co.id/id/express/pengiriman/saran_pengiriman/terms_conditions.html), hal 1

Menurut Bapak Warjito selaku karyawan DHL cabang Solo menyatakan bahwa *Way Bill* dan *Bill of lading* sebenarnya sama saja, yaitu dokumen penting untuk pengangkutan barang yang berfungsi sebagai tanda bukti penerimaan barang oleh pengangkut barang yang berfungsi sebagai tanda bukti penerimaan barang oleh pengangkut untuk diangkut, sebagai kontrak pengangkutan antara carrier dan shipper serta consignee sebagai faktur/kwitansi biaya pengangkutan sebagai surat muatan dan lain-lain.<sup>5</sup> Dokumen atau resi *Way Bill* seperti contoh diberikan kepada konsumen yang memaketkan kirimannya melalui DHL. Untuk pengiriman melalui pengangkutan udara, maka dokumen pengiriman berbentuk *Air Way Bill* (AWB). AWB adalah dokumen yang dipergunakan untuk melindungi angkutan barang yang diangkut dengan menggunakan pesawat udara.

*Air Way Bill* (AWB) berfungsi sebagai tanda bukti terima kiriman dan bukti pengiriman paket selanjutnya diserahkan kepada pengirim barang. Selanjutnya pengirim mengirimkan dokumen *Air Way Bill* (AWB) kepada pengimpor (penerima barang). Bukti pengiriman ini juga dapat digunakan untuk mengecek barang sudah sampai dimana (*tracking*) maupun untuk mengurus klaim ganti rugi jika paket kiriman tidak sampai kepada si penerima.<sup>6</sup>

Adapun ketentuan-ketentuan tentang pengiriman paket melalui DHL telah dibuat oleh manajemen DHL dan dituangkan dalam bentuk formulir yang sudah ditetapkan dan disediakan oleh DHL. Ketentuan dalam formulir ini berlaku bagi setiap pengiriman paket tanpa terkecuali. Ketentuan-ketentuan yang sudah dibakukan ini dirujuk dalam belakang tanda bukti pengiriman ataupun pada tanda

---

<sup>5</sup> Warjito, 2015, Karyawan DHL Cabang Solo, *Wawancara Pribadi*, pada Hari Kamis 21 Oktober 2015, Pukul 14.30 WIB

<sup>6</sup> *ibid*

bukti terima kiriman sekaligus sebagai dalam point-point perjanjian. Adapun isi perjanjian pengiriman paket di DHL ini menggunakan syarat-syarat dan ketentuan (*term and conditions*) yang dirujuk pada *Air Way Bill*: (1)Ketentuan mengenai Pabean, Ekspor, dan Impor; (2)Ketentuan mengenai Kiriman yang Tidak Dapat Diterima; (3)Ketentuan mengenai Pengiriman yang Dapat dan Tidak Dapat Dilakukan; (4)Ketentuan mengenai Pemeriksaan; (5)Ketentuan mengenai Biaya Pengiriman; (6)Ketentuan mengenai Tanggung Jawab DHL; (7)Ketentuan mengenai Batas Waktu Pengajuan Klaim; (8)Ketentuan mengenai Asuransi Kiriman; (9)Ketentuan mengenai Kiriman yang Tertunda dan Jaminan Uang Kembali; (10)Ketentuan mengenai Keadaan di Luar Kendali DHL; (11)Ketentuan mengenai Konvensi Internasional; (12)Ketentuan mengenai Jaminan dan Ganti Rugi oleh Pengirim; (13)Ketentuan mengenai Penentuan Rute; (14)Ketentuan mengenai Hukum yang Mengatur; dan (15)Ketentuan mengenai Keterpisahan

*Kedua*, Banyaknya konsumen yang mengirimkan paket melalui DHL juga berimplikasi pada munculnya permasalahan-permasalahan dalam pengiriman paket tersebut. Salah satunya adalah permasalahan yang dialami oleh Arya yang paket kiriman berupa *Compact Disc* (CD) 2 keping seharga lima puluh dollar (50\$) yang berasal dari pihak Amazone Jepang ditahan oleh DHL dengan alasan adanya biaya yang ditanggihkan kepada penerima berupa biaya *Handling cost* sebesar Rp.300.000, biaya ini harus segera dibayarkan oleh pihak penerima atau jika tidak dibayar maka barang itu akan dimusnakan oleh pihak DHL.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Aryanto Wibowo. 2015. Pengusaha Rental Game di Kawasan Pabelan Solo. *Wawancara Pribadi*, Surakarta, pada Hari Sabtu 23 Oktober 2015 Pukul 11.30 WIB

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 188/PMK/04/2010 maka seharusnya barang tersebut tidak dikenakan biaya masuk. “Terhadap barang kiriman, diberikan pembebasan bea masuk dengan nilai pabean paling banyak FOB USD 50.00 (lima puluh dollar US Dollar (untuk setiap orang per-kiriman). Akan tetapi pihak DHL meminta *tax duty* dengan alasan bahwa barang pesannya dikenakan biaya *handling cost* sebesar Rp.300.000 yang. Sebelum Arya menerima barang pesannya, dia diharuskan membayar *handling cost* tersebut, dan berdasarkan keterangan dari kurir DHL tersebut, apabila *handling cost* tersebut tidak dibayarkan maka barang pesannya itu akan dikembalikan pada DHL pusat akan dibakar.

Adanya *tax duty* dan *handling cost* disebabkan apabila ternyata barang pesanan dari Arya ini termasuk dalam kategori barang yang dilarang atau bermasalah sehingga memerlukan waktu penyelesaian dengan pihak bea dan cukai. Namun proses penyelesaiannya menjadi sederhana karena pihak DHL melonggarkan ketentuan pembayaran. Berdasarkan ringkasan email yang ada antara Arya dengan pihak DHL, bahwa saat pihak penerima menginginkan bukti pembayaran dari pihak DHL tidak dapat membuktikannya. dengan alasan yang kurang masuk akal akhirnya dua hari kemudian barang pesanan dari penerima itu diberikan tanpa harus penerima membayarkan biaya sebagaimana disebutkan diatas.

### **Penyelesaian Sengketa Apabila Terjadi dalam Proses Pengangkutannya**

Meskipun prosedur pengiriman dan pengangkutan telah dilaksanakan dengan baik, namun terkadang tetap muncul suatu permasalahan. Masalah yang

sering terjadi dalam penggunaan jasa pengiriman barang/kargo sering terjadinya keterlambatan, penumpukan barang gudang penyedia jasa pengangkutan ataupun bandara karena banyaknya volume pengiriman barang pada musim-musim tertentu, seperti menjelang bulan puasa, lebaran dan natal. Akibat barang/kargo yang banyak juga dapat menyebabkan berkurangnya kehati-hatian perusahaan pengangkut, maskapai penerbangan, dan kurir pengantar terhadap kondisi barang/kargo yang dikirimkan tersebut. Hal ini menyebabkan banyaknya barang yang rusak pada saat pengiriman, salah alamat, ataupun hilang.<sup>8</sup> Terkait dengan tanggung jawab pengangkutan udara, hal ini telah diatur dalam Undang-undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan, khususnya Pasal 145 yang menyatakan bahwa "Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim kargo karena kargo yang dikirim hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama kargo berada dalam pengawasan pengangkut."

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan menerapkan konsep tanggung jawab hukum praduga bersalah (*presumption of liability concept*) seperti halnya yang berlaku pada konvensi Warsawa 1929 dan konsep tanggungjawab atas dasar kesalahan (*based on fault liability*), khusus mengenai bagasi kabin (*cabin baggage*). Hal ini terbukti dari ketentuan Pasal 144 Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, kerugian yang diderita oleh pengirim kargo karena kargo yang dikirim hilang, musnah, rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama kargo berada dalam pengawasan

---

<sup>8</sup> Sukirno, Petugas Kantor Pos Besar Solo, Wawancara Pribadi, Surakarta, tanggal 22 Nopember 2014 pukul 11.20 WIB.

pengangkut. Pasal 141 ayat 2 Undang–Undang Nomor 1 Tahun 2009 menyatakan, batas ganti kerugian tersebut tidak dapat dinikmati oleh pengangkut bilamana kerugian tersebut timbul karena tindakan sengaja (*willful misconduct*) atau kesalahan dari pengangkut atau orang yang dipekerjakan, sehingga ahli waris atau korban dapat melakukan tuntutan ke pengadilan untuk mendapatkan ganti kerugian tambahan selain ganti kerugian yang ditetapkan (*unlimited liability principle*) sesuai dengan Pasal 141 ayat 3 Undang–Undang Nomor 1 Tahun 2009.

Berdasarkan Undang-undang nomor 38 Tahun 2009, Pasal 28 bahwa pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti kerugian apabila terjadi: kehilangan kiriman, kerusakan isi paket, keterlambatan kiriman, ketidak sesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima. Adanya keterlambatan dari barang yang dimuat oleh pesawat komersil biasanya terjadi karena daya tampung pesawat yang terbatas. Pihak pengangkut tidak selamanya dapat dimintai pertanggung jawaban oleh penyedia jasa pengiriman. Berbagai pengecualian dapat menyebabkan tidak berlakunya permintaan ganti rugi; (1) Kerusakan yang disebabkan unsur kesengajaan oleh pengirim, (2) Isi kiriman yang tidak sesuai dengan pernyataan yang tertulis di luar kemasan paket, (3) Risiko teknis yang terjadi selama dalam pengangkutan udara, (4) Kerusakan akibat oksidasi, kontaminasi polusi dan reaksi nuklir, (5) Kerusakan sebagaimana akibat force majeure seperti bencana alam, perang, huru-hara, aksi melawan pemerintah, pemberontakan, dan perebutan kekuasaan.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

*Pertama*, Ketentuan Pengiriman Barang dari Luar Negeri ke Indonesia Melalui Pengangkutan Udara di DHL. Pengiriman barang dari luar negeri ke dalam negeri termasuk prosedur impor, DHL menamakan produk jasa ini DHL Import Express Worldwide. Ketentuan pengiriman paket melalui DHL dituangkan dalam bentuk formulir yang sudah disediakan oleh DHL. Saat paket diterima oleh karyawan DHL, maka timbulah perjanjian antara pengirim dengan DHL, dimana DHL mengikatkan diri untuk mengantarkan paket milik si pengirim sedangkan pengirim sendiri mengikatkan dirinya untuk membayar ongkos kiriman sesuai tarif yang ditetapkan DHL.

Ketentuan-ketentuan yang sudah dibakukan dalam tanda bukti pengiriman ataupun pada tanda bukti terima kiriman (Way Bill) sekaligus sebagai dalam point-point perjanjian. Term and conditions atau ketentuan yang berlaku untuk pengiriman paket melalui DHL adalah; (1) Ketentuan mengenai pabean, ekspor, dan impor, (2) Ketentuan mengenai kiriman yang tidak dapat diterima, (3) Ketentuan mengenai pengiriman yang dapat dan tidak dapat dilakukan, (4) Ketentuan mengenai pemeriksaan, (5) Ketentuan mengenai biaya pengiriman, (6) Ketentuan mengenai tanggung jawab DHL, (7) Ketentuan mengenai batas waktu pengajuan klaim, (8) Ketentuan mengenai asuransi kiriman, (9) Ketentuan mengenai kiriman yang tertunda dan jaminan uang kembali, (10) Ketentuan mengenai keadaan di luar kendali DHL, (11) Ketentuan mengenai konvensi internasional, (12) Ketentuan mengenai jaminan dan ganti rugi oleh pengirim,

(13) Ketentuan mengenai penentuan rute, (14) Ketentuan mengenai hukum yang mengatur, (15) ketentuan mengenai keterpisahan paket.

*Kedua*, Penyelesaian Sengketa Apabila Terjadi dalam Proses Pengangkutannya. Pengiriman paket melalui rute udara dalam Air Way Bill, maka DHL bekerja sama dengan perusahaan penerbangan untuk pengangkutan barang (kargo). Kerja sama antara DHL dengan perusahaan pengangkutan udara (kargo) termasuk dalam kategori perjanjian pengangkutan udara. Adanya perjanjian menimbulkan hak dan kewajiban dari para pihak yang terlibat dalam perjanjian tersebut. Pihak pengangkut berkewajiban untuk melengkapi dokumen atas barang yang dikirimkannya dalam surat muatan udara. Selanjutnya pihak pengangkut wajib menyimpan barang-barang tersebut di tempat yang sesuai atas tanggungan dari penerima barang dan segera memberitahukan kepada penerima barang bahwa barang sudah datang. Berdasarkan Undang-undang Pos, pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti kerugian apabila terjadi: kehilangan kiriman, kerusakan isi paket, keterlambatan kiriman, ketidak sesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima. Adanya keterlambatan dari barang yang dimuat oleh pesawat komersil biasanya terjadi karena daya tampung pesawat yang terbatas.

*Ketiga*, Pengangkut memang diwajibkan bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang muncul dalam penyelenggaraan pengangkutan kepada pengirim, tetapi tidak semua kerugian yang muncul menjadi tanggung jawab pengangkut untuk menggantinya karena pengangkut tidak bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan oleh: Keadaan memaksa (*overmacht* atau *force majeure*), cacat pada barang itu sendiri, kesalahan atau kelalaian pihak pengirim,

keterlambatan datangnya barang di tempat tujuan, yang disebabkan karena keadaan memaksa, dalam hal ini barang tidak rusak atau musnah.

Tanggung jawab dalam pengangkutan barang menganut prinsip tanggung jawab berdasarkan atas praduga yang berarti bahwa tanggung jawab pengangkut dapat dihindarkan bila pengangkut dapat membuktikan pihaknya tidak bersalah. Pengangkut menanggung segala kerugian yang terjadi kecuali pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut diakibatkan karena cacat pada barang itu sendiri, keadaan yang memaksa, atau karena kesalahan atau kealpaan si pengirim.

### **Saran**

*Pertama*, bagi konsumen pengirim paket, perlu memahami ketentuan-ketentuan yang ada dalam formulir *way bill* atau meminta penjelasan kepada karyawan DHL mengenai ketentuan-ketentuan dalam perjanjian pengiriman paket barang khususnya tentang pengiriman yang melibatkan antar negara, sehingga pada akhirnya tidak terjadi kesalahpahaman dan menimbulkan sengketa antara pengirim barang dengan penyedia jasa pengiriman dan penerima barang yang dapat menimbulkan kerugian terutama terhadap kelangsungan barang kiriman, terlebih lagi sekarang ini semakin banyaknya jual beli secara online yang dimana penjual dan pembelinya tidak saling bertemu dalam proses transaksinya melainkan mengandalkan jasa pengiriman barang sebagai sarana untuk mengantarkan barang pesanan pembeli.

*Kedua*, kepada DHL, harus memberikan penjelasan seperlunya mengenai ketentuan pengiriman paket melalui DHL dan konsumen disarankan untuk membaca ketentuan-ketentuan dalam formulir. DHL harus memberikan penjelasan

kepada pengirim paket mengenai penyebab keterlambatan dan perkiraan waktu keterlambatan. Setiap klaim dan permasalahan yang ada yang diajukan oleh pengirim paket hendaknya ditangani secara cepat, tepat, dan ditanggapi dengan baik agar pengirim paket terlalu lama menunggu penyelesaian klaim atau permasalahan tersebut.

*Ketiga*, kepada masyarakat, perlu ditumbuhkan kesadaran para pihak yang berkaitan dengan pengiriman paket barang akan hak dan kewajiban masing-masing, sehingga akan tercipta layanan pengiriman paket barang yang lancar, aman serta memuaskan semua pihak.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

Kusuma, Hadi, 1995, *Metode Pendekatan Pembuatan Skripsi Ilmu Hukum*. Bandung: Mandar Madju.

Martono, HK dan Agus Pramono, 2005, *Hukum Udara Perdata, Internasional dan Nasional*, Jakarta, Radja Grafindo Persada,

Soekanto, Soerjono. 1996. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press

Subekti,R, 1992, *Hukum Perjanjian*, Jakarta : Penerbit Alumni,

Sugianto, 2008, *Pengantar Kepabeanan dan Cukai*, Jakarta: Cikal Sakti,