

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri dari beberapa wilayah dan daerah yang sangat banyak. Indonesia juga memiliki jaringan jalan yang luas dan terhubung sehingga ekspedisi darat menjadi salah satu moda transportasi yang penting dalam distribusi barang di Indonesia. Dalam era globalisasi dan perdagangan yang semakin berkembang, layanan ekspedisi darat memainkan peran krusial dalam mendukung distribusi barang, baik dalam skala nasional maupun internasional.<sup>1</sup> Kecepatan, efisiensi, dan biaya yang lebih ekonomis menjadikan jalur darat sebagai salah satu pilihan utama bagi pelaku usaha dan masyarakat dalam mengirimkan barang. Di Indonesia juga terdapat beberapa layanan jasa ekspedisi, tidak hanya ekspedisi darat saja melainkan adanya jenis ekspedisi lain seperti ekspedisi laut dan ekspedisi udara, jenis perusahaan ekspedisi tersebut termasuk perusahaan yang bergerak pada bidang jasa pengangkutan. Namun, seiring dengan meningkatnya volume pengiriman, permasalahan terkait kehilangan dan kerusakan barang selama proses ekspedisi juga semakin sering terjadi. Hal ini menimbulkan kekhawatiran

---

<sup>1</sup> ali Ma'ruf Dan Vera Rimbawani Sushanty, "Perlindungan Hukum Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Hilangnya Paket Dalam Jasa Layanan Pengiriman Barang Melalui Pt. Jne Wilayah Kediri" 11, no. 2 (2022).

bagi konsumen dan pelaku usaha yang mengandalkan layanan ekspedisi untuk keberlangsungan bisnis mereka.<sup>2</sup>

Jasa ekspedisi di Indonesia terus menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, didorong oleh pesatnya perkembangan industri e-commerce. E-commerce kini menjadi motor utama bagi sektor ini, menyumbang hingga 25% dari total pendapatan industri logistik. Persaingan semakin intens dengan munculnya startup pengiriman berbasis aplikasi dan platform online yang menawarkan layanan serupa. Untuk tetap kompetitif, perusahaan ekspedisi konvensional harus melakukan transformasi bisnis, termasuk mengadopsi teknologi baru guna memenuhi tuntutan pasar yang terus berkembang. Pertumbuhan industri ekspedisi di Indonesia sangat luar biasa, dengan peningkatan pendapatan antara 30% hingga 40% pada tahun 2016, jauh melampaui rata-rata pertumbuhan industri logistik yang hanya berkisar 14% hingga 15%. Asosiasi Perusahaan Pengiriman Ekspres Indonesia (Asperindo) mencatat bahwa nilai pasar sektor ini telah mencapai Rp50 triliun dengan lebih dari 35.000 titik layanan.<sup>3</sup> Selain itu, e-commerce diperkirakan akan terus mendorong pertumbuhan industri logistik nasional hingga 15,2% per tahun sampai 2019, dengan wilayah Jawa, khususnya Jabodetabek, sebagai penyumbang utama pertumbuhan tersebut.

---

<sup>2</sup> Ani Yunita dkk., "Perlindungan Hukum Terhadap Jasa Pengiriman Barang Jalur Darat dalam Perspektif Hukum Perdagangan" 4, no. 1 (2022).

<sup>3</sup> Baraka Express. "E-commerce Penggerak Pertumbuhan Utama Sektor Jasa Ekspedisi di Indonesia." *Baraka Express*, 5,9 tahun yang lalu. Diakses 9 Februari 2025. <https://barakaexpress.co.id/e-commerce-penggerak-pertumbuhan-utama-sektor-jasa-ekspedisi-di-indonesia/>.

Asosiasi Logistik Indonesia (ALI) juga memberikan proyeksi serupa, memperkirakan bisnis jasa kurir akan tumbuh sebesar 20% hingga 25% pada tahun 2017, dengan e-commerce sebagai penyumbang utama sebesar 15%. Di luar Jawa, pertumbuhan paling pesat tercatat di Manado (Sulawesi Utara) dan Makassar (Sulawesi Selatan), didukung oleh perkembangan pesat usaha kecil dan menengah (UKM). Tren serupa juga terlihat di Jawa Tengah dan Jawa Timur.<sup>4</sup>

Menurut data terbaru, sektor Transportasi dan Pergudangan di Indonesia mengalami pertumbuhan sebesar 9,56 persen pada triwulan kedua tahun 2024. Melihat proyeksi ke depan, Supply Chain Indonesia (SCI) memperkirakan sektor logistik akan mengalami pertumbuhan hingga 5,05% pada tahun 2025. Secara keseluruhan, industri ekspedisi di Indonesia terus berkembang pesat, didorong oleh pertumbuhan e-commerce dan peningkatan infrastruktur logistik.<sup>5</sup> Angka ini menunjukkan peningkatan signifikan dalam aktivitas logistik, yang didukung oleh pengembangan infrastruktur serta kebijakan pemerintah yang semakin memperkuat sektor ini.<sup>6</sup> Investasi dalam infrastruktur transportasi, seperti pembangunan jalan tol, modernisasi sistem pergudangan, dan digitalisasi layanan logistik,

---

<sup>4</sup> Abdul Rahman. "Jasa Kurir Diprediksi Tumbuh Dua Digit." *Bisnis Indonesia*, 14 Desember 2017. Diakses 9 Februari 2025. [https://www.ali.web.id/web2/news\\_detail.php?id=1312](https://www.ali.web.id/web2/news_detail.php?id=1312).

<sup>5</sup> Liputan6.com. "2025 Diprediksi Bawa Transformasi Besar Sektor Logistik." *Liputan6*, 2 bulan yang lalu. Diakses 10 Februari 2025. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/5824801/2025-diprediksi-bawa-transformasi-besar-sektor-logistik>.

<sup>6</sup> Susanto, S. "Triwulan 2-2024, Pertumbuhan Transportasi & Pergudangan Mencapai 9,56 Persen." *DetikLogistik*, 6 September 2024. Diakses 9 Februari 2025. <https://detiklogistik.com/news/triwulan-2-2024-pertumbuhan-transportasi-pergudangan-mencapai-956-persen/>.

berperan penting dalam mempercepat distribusi barang serta meningkatkan efisiensi dalam rantai pasok nasional.

Perlindungan konsumen dalam layanan ekspedisi darat menjadi isu yang semakin relevan, mengingat semakin banyaknya masyarakat dan pelaku usaha yang bergantung pada jasa pengiriman untuk distribusi barang.<sup>7</sup> Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), dijelaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan keamanan, kenyamanan, dan kompensasi apabila mengalami kerugian akibat jasa yang tidak sesuai dengan kesepakatan. Namun, dalam praktiknya, hak-hak ini sering kali terabaikan akibat lemahnya sistem pergantian rugi yang diterapkan oleh perusahaan ekspedisi. Banyak kasus di mana barang konsumen mengalami kerusakan atau hilang selama pengiriman, tetapi proses klaim yang berbelit dan tidak transparan membuat konsumen kesulitan mendapatkan ganti rugi yang layak.<sup>8</sup> Bahkan, beberapa perusahaan ekspedisi membatasi tanggung jawab mereka dengan memberikan kompensasi yang jauh lebih rendah dari nilai barang sebenarnya atau bahkan menolak klaim dengan alasan ketentuan internal yang tidak selalu diinformasikan secara jelas kepada konsumen saat transaksi dilakukan.

---

<sup>7</sup> Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khasna, dan Bambang Eko Turisno, "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang," *Law Reform* 14, no. 2 (29 September 2018): 151, <https://doi.org/10.14710/lr.v14i2.20863>.

<sup>8</sup> Roida Nababan, Martono Anggusti, dan Sonya Lorensa Sirait, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Laut Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Nommensen Journal Of Legal Opinion* 2, no. 01 (25 Januari 2021): 12–23, <https://doi.org/10.51622/njlo.v2i01.206>.

Salah satu contoh kasus adalah yang terjadi pada Seorang warga Makassar (Sul) menjual makanan kering kepada pembeli di Bekasi (Al) pada Januari 2020. Paket dikirim melalui perusahaan jasa pengiriman, tetapi mengalami keterlambatan akibat kesalahan administrasi. Meskipun terlambat, isi paket tetap dalam kondisi baik. Perusahaan jasa pengiriman menawarkan ganti rugi Rp 5 juta, tetapi pembeli menolak dan menggugat ke BPSK, menuntut Rp 1,5 miliar. Pada 6 Juli 2021, BPSK memutuskan perusahaan bersalah, menjatuhkan sanksi administrasi Rp 200 juta dan pidana denda Rp 150 juta.<sup>9</sup>

Adapun contoh kasus lainnya yang terjadi pada kasus keterlambatan pengiriman oleh PT. Pos, konsumen Ranty Mahardika Jhon menggunakan layanan Pos Express dengan kontrak tertanggal 22 September 2017. Kiriman seharusnya tiba di Jakarta Selatan pada 23 September, tetapi mengalami keterlambatan, menyebabkan Ranty tidak bisa mengikuti tes kerja di Kementerian Koperasi dan Usaha. Setelah menghubungi customer service, Ranty diarahkan untuk mengajukan klaim secara online, namun hanya mendapat penggantian sebesar ongkos kirim. PT. Pos tidak memberikan ganti rugi atas kerugian immateriil karena tidak dapat ditaksir. Hal serupa juga berlaku di JNE, di mana keterlambatan hanya diganti sebesar ongkos kirim jika klaim diajukan. Ganti rugi berlaku jika keterlambatan disebabkan kelalaian karyawan, tetapi tidak untuk force

---

<sup>9</sup> Paket Makanan Telat Sampai ke Pembeli, Jasa Pengiriman Didenda Rp 1 Juta." *Detik News*, 3,5 tahun yang lalu. Diakses 9 Februari 2025. <https://news.detik.com/berita/d-5672640/paket-makanan-telat-sampai-ke-pembeli-jasa-pengiriman-didenda-rp-1-juta>.

majeure.<sup>10</sup> Dalam kasus ini, kelalaian karyawan jasa pengiriman dikategorikan sebagai wanprestasi.

Adapun kasus yang akan menjadi bahan penelitian dalam penelitian ini, yaitu Dalam kasus pertama, seorang konsumen mengajukan keluhan kepada PT. Askar Bima Trans terkait kehilangan barang. Namun, PT. Askar Bima Trans tidak serta-merta memberikan ganti rugi, karena mereka terlebih dahulu harus memastikan apakah kehilangan tersebut disebabkan oleh kelalaian pihak mereka atau oleh produsen barang. Jika penyebab kehilangan berasal dari kesalahan produsen, maka PT Askar Bima Trans tidak akan bertanggung jawab, karena hal tersebut di luar kewenangan mereka dan bukan merupakan kesalahan mereka dalam proses pengiriman. Sikap ini menunjukkan bahwa PT. Askar Bima Trans menerapkan prinsip tanggung jawab berdasarkan penyebab utama dari kejadian tersebut, bukan sekadar berdasarkan keluhan yang diajukan oleh konsumen.<sup>11</sup>

Dalam kasus kedua, terdapat insiden tenggelamnya kapal yang mengangkut salah satu truk milik PT Askar Bima Trans. Di dalam truk tersebut terdapat barang milik konsumen yang akhirnya mengalami kerusakan akibat kejadian tersebut. Namun, PT. Askar Bima Trans tidak memberikan ganti rugi secara penuh kepada konsumen, dengan alasan bahwa insiden tersebut bukan merupakan kesalahan murni dari pihak mereka. PT. Askar Bima Trans tampaknya berpegang pada ketentuan bahwa

---

<sup>10</sup> Musyafah, Khasna, dan Turisno, "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang."

<sup>11</sup> Wawancara dengan Bapak Chavez. Selaku Direktur PT Askar Bima Trans. Data didapat pada tanggal 4 Juni 2025 Pukul 10.00.

tanggung jawab mereka memiliki batas tertentu, terutama dalam kondisi di mana kejadian tersebut merupakan force majeure atau kejadian di luar kendali mereka. Oleh karena itu, baik dalam kasus kehilangan barang maupun kerusakan akibat tenggelamnya kapal, PT. Askar Bima Trans hanya akan memberikan ganti rugi jika memang terbukti bahwa kelalaian berasal dari pihak mereka dan bukan faktor eksternal atau pihak lain seperti produsen maupun kondisi yang tidak dapat mereka kendalikan.<sup>12</sup>

Ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dengan jelas mengatur hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam Pasal 4 butir 8 UUPK disebutkan bahwa konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan atau sebagaimana mestinya. Hal ini diperkuat oleh Pasal 7 UUPK yang mengatur bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab terhadap konsumen apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Ketentuan tersebut berarti bahwa perusahaan ekspedisi bertanggung jawab atas barang yang mereka angkut, termasuk dalam hal terjadi kehilangan, pencurian, atau kerusakan yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian mereka. Dengan adanya regulasi ini, konsumen sebagai pihak pengirim memiliki hak penuh untuk menuntut

---

<sup>12</sup> Wawancara dengan Bapak Chavez. Selaku Direktur PT Askar Bima Trans. Data didapat pada tanggal 4 Juni 2025 Pukul 10.00.

ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat ketidaksesuaian layanan yang diberikan oleh perusahaan ekspedisi.

Namun, dalam praktiknya, implementasi tanggung jawab ini masih menghadapi berbagai kendala. Banyak perusahaan ekspedisi yang berusaha membatasi tanggung jawab mereka melalui syarat dan ketentuan sepihak yang sering kali tidak diinformasikan dengan jelas kepada konsumen. Akibatnya, ketika terjadi kehilangan atau kerusakan barang, konsumen kerap kali menghadapi kesulitan dalam mengajukan klaim ganti rugi.<sup>13</sup> Padahal, berdasarkan ketentuan dalam Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerduta), setiap orang, termasuk perusahaan ekspedisi, bertanggung jawab tidak hanya atas kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya, tetapi juga atas kerugian yang terjadi akibat kelalaian atau kurang hati-hatiannya. Hal ini menggarisbawahi bahwa perusahaan ekspedisi wajib memastikan keamanan barang yang mereka angkut, serta harus memberikan ganti rugi yang layak apabila terjadi kehilangan atau kerusakan akibat kelalaian mereka.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, ketertarikan dalam meneliti **Pertanggung Jawaban Perusahaan Ekspedisi Atas Rusak Atau Hilangnya Barang Melalui Ekspedisi Darat (Studi di PT. Askar Bima Trans)**, berangkat dari semakin meningkatnya peran jasa ekspedisi dalam distribusi barang di Indonesia. Dengan pertumbuhan e-commerce dan

---

<sup>13</sup> Saputri, Risca Indah, Bambang Tjatur Iswanto, Heniyatun, dan Nurwati. "Tanggung Jawab Pengangkut terhadap Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Ekspedisi Dharma Raya Muntilan)." *Borobudur Law Review* 3, no. 2 (2021): 99-110. <https://doi.org/10.31603/burrev.4735>.

kebutuhan logistik yang semakin kompleks, risiko kehilangan atau kerusakan barang dalam pengiriman menjadi isu yang sering dihadapi oleh konsumen maupun pelaku usaha. Salah satu aspek yang menarik untuk diteliti adalah bagaimana PT. Askar Bima Trans sebagai penyedia jasa ekspedisi menetapkan mekanisme pertanggungjawaban atas kehilangan atau kerusakan barang. Hal ini mencakup aspek hukum yang mengatur sistem pergantirugian, efektivitas implementasi kebijakan perusahaan, serta perlindungan hukum bagi konsumen dan pelaku usaha dalam perjanjian pengangkutan barang. Selain itu, penelitian ini penting untuk memahami sejauh mana regulasi yang berlaku, seperti Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dapat memberikan kepastian hukum bagi pihak yang dirugikan. Dengan mengkaji aspek hukum dan praktik di lapangan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan yang lebih adil dan transparan dalam industri ekspedisi darat.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dalam penelitian ini akan dibahas 2 (dua) rumusan masalah, antara lain:

1. Bagaimana bentuk pertanggung jawaban Perusahaan Ekspedisi PT. Askar Bima Trans terhadap kehilangan atau kerusakan barang yang dikirim melalui ekspedisi darat?

2. Apa saja kendala pertanggung jawaban terhadap konsumen atas terjadinya kehilangan atau kerusakan terhadap barang yang dikirim melalui ekspedisi PT. Askar Bima Trans?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan dalam penelitian ini memiliki tujuan, antara lain:

1. Mempelajari kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh PT. Askar Bima Trans terkait bentuk tanggung jawab perusahaan terhadap kehilangan atau kerusakan barang yang dialami pihak konsumen.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kendala pertanggung jawaban terhadap konsumen atas terjadinya kehilangan atau kerusakan terhadap barang yang dikirim melalui ekspedisi PT. Askar Bima Trans.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Secara teoretis, penelitian ini memperkaya khazanah ilmu hukum khususnya di bidang hukum perdata dan hukum perlindungan konsumen. Kajian mengenai tanggung jawab perusahaan ekspedisi atas rusak atau hilangnya barang dapat menjadi referensi akademik dalam memahami penerapan asas-asas pertanggungjawaban perdata seperti asas wanprestasi, asas kesalahan (*schuld*), dan asas tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dalam konteks hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Penelitian ini juga dapat menjadi dasar bagi penelitian

lanjutan yang membahas hubungan hukum dalam perjanjian pengangkutan, serta perbandingan antara bentuk pertanggungjawaban dalam moda transportasi lain (laut, udara, atau kereta api).

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan manfaat langsung bagi para pemangku kepentingan, khususnya perusahaan ekspedisi seperti PT. Askar Bima Trans, dalam memahami batas-batas dan kewajiban hukum mereka dalam menjalankan jasa pengiriman barang melalui jalur darat. Melalui kajian ini, perusahaan dapat meningkatkan standar operasional dan sistem pengawasan untuk meminimalkan risiko kerusakan atau kehilangan barang serta menyusun kebijakan kompensasi yang adil bagi konsumen. Selain itu, hasil penelitian ini juga berguna bagi konsumen untuk mengetahui hak-haknya sebagai pengguna jasa ekspedisi, sehingga dapat meningkatkan kesadaran hukum dan perlindungan konsumen dalam praktik pengiriman barang.

## E. Kegunaan Penelitian

Dengan dibuatnya penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi:

### 1. Bagi Akademisi dan Mahasiswa Hukum

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi ilmiah dalam pengembangan studi hukum perdata, khususnya yang berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha dalam hubungan kontraktual. Penelitian ini memberikan pemahaman teoritis tentang penerapan

prinsip-prinsip hukum kontrak dan perlindungan konsumen dalam konteks jasa pengangkutan barang.

2. Bagi Perusahaan Ekspedisi (PT. Askar Bima Trans dan lainnya)

Penelitian ini berguna sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam menyusun kebijakan perlindungan terhadap barang konsumen, serta meningkatkan akuntabilitas perusahaan dalam menangani risiko kehilangan atau kerusakan barang. Selain itu, hasil penelitian dapat dijadikan dasar dalam menyusun perjanjian baku yang lebih adil dan seimbang.

3. Bagi Konsumen atau Pengguna Jasa Ekspedisi

Penelitian ini memberikan edukasi hukum mengenai hak dan upaya hukum yang dapat ditempuh jika terjadi kerugian atas kehilangan atau kerusakan barang selama proses pengiriman. Konsumen dapat menjadi lebih sadar hukum dan kritis terhadap klausul perjanjian pengangkutan.

4. Bagi Pembuat Kebijakan dan Regulator

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dalam merumuskan regulasi yang lebih ketat dan jelas mengenai tanggung jawab perusahaan ekspedisi dalam melindungi hak konsumen, serta mendorong adanya pengawasan terhadap praktik-praktik ekspedisi di sektor logistik darat.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian hukum empiris, Penelitian hukum empiris adalah penelitian yang dilakukan dengan cara mengamati dan mengidentifikasi hukum yang berlaku di masyarakat.<sup>14</sup> Penelitian ini menganalisis sistem pertanggung jawaban atas kerusakan atau kehilangan barang dalam layanan ekspedisi darat, dengan studi kasus PT. Askar Bima Trans.

### **2. Lokasi Penelitian**

Penulis melakukan penelitian di PT. Askar Bima Trans, beralamat di Jl. Kemayoran Baru No.53, Kecamatan Krembangan, Surabaya, Jawa Timur.

### **3. Pendekatan**

Pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah yuridis sosiologis yaitu suatu pendekatan dengan berdasarkan norma-norma atau peraturan yang mengikat, sehingga diharapkan dari pendekatan ini dapat diketahui bagaimana hukum yang secara empiris merupakan gejala masyarakat itu dapat dipelajari sebagai suatu variabel penyebab yang menimbulkan akibat-akibat pada berbagai segi kehidupan sosial.<sup>15</sup> Pendekatan yuridis sosiologis dalam sistem pertanggung jawaban atas rusak atau hilangnya barang melalui

---

<sup>14</sup> Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Edisi ke-3. Jakarta: Universitas Indonesia, 2014. hlm.12

<sup>15</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri* (Bandung, 1990), hlm 34

ekspedisi darat, khususnya dalam studi PT. Askar Bima Trans, menelaah tidak hanya aspek hukum yang mengatur pertanggung jawaban perusahaan ekspedisi, tetapi juga dampaknya terhadap masyarakat pengguna jasa.

#### **4. Sumber Data**

##### **a. Data Primer**

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data primer melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memahami sistem pertanggung jawaban di PT. Askar Bima Trans. Pendekatan ini dilakukan guna memperoleh gambaran yang komprehensif terkait prosedur klaim, kebijakan perusahaan, serta implementasi tanggung jawab terhadap barang yang rusak atau hilang selama proses ekspedisi darat.<sup>16</sup>

##### **b. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan sumber hukum yang bersifat penunjang dan memberikan penjelasan, interpretasi, serta analisis terhadap bahan hukum primer.<sup>17</sup> Dalam penelitian ini, bahan hukum sekunder mencakup berbagai literatur hukum, buku akademik, jurnal ilmiah, artikel, serta hasil penelitian yang membahas aspek pertanggungjawaban

---

<sup>16</sup> Ibid, op.cit. h.48

<sup>17</sup> Ibid, h.52

hukum dalam layanan ekspedisi dan perlindungan konsumen.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui dua pendekatan utama, yaitu studi lapangan dan studi kepustakaan, yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang komprehensif terkait sistem pergantirugian atas kehilangan atau kerusakan barang dalam layanan ekspedisi darat, khususnya dalam studi kasus PT. Askar Bima Trans.

### a. Studi Lapangan

Studi lapangan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian untuk memperoleh data primer dari pihak-pihak yang terlibat dalam permasalahan yang dikaji. Dalam penelitian ini, studi lapangan mencakup beberapa metode, yaitu:<sup>18</sup>

#### 1) Wawancara

Wawancara dilakukan dengan berbagai narasumber, seperti konsumen yang mengalami kehilangan atau kerusakan barang, perwakilan PT. Askar Bima Trans yang menangani klaim pergantirugian

#### 2) Dokumentasi

---

<sup>18</sup> Ibid, h.54

Dokumentasi digunakan untuk mengkaji kontrak pengiriman, kebijakan internal, serta dokumen klaim guna menilai sejauh mana regulasi diterapkan dalam praktik bisnis ekspedisi.

### 3) Observasi

Observasi langsung terhadap praktik operasional PT. Askar Bima Trans dalam menangani klaim pergantirugian, termasuk pemantauan terhadap prosedur administrasi, respons perusahaan terhadap keluhan pelanggan, serta kendala yang dihadapi konsumen dalam memperoleh ganti rugi.

#### b. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menelusuri berbagai sumber literatur yang berkaitan dengan topik penelitian.<sup>19</sup> Studi kepustakaan digunakan untuk memperoleh data sekunder yang mendukung analisis terhadap sistem pergantirugian dalam layanan ekspedisi darat.

## 6. Teknik Analisis Data

Terdapat beberapa langkah dalam melakukan penelitian hukum yaitu, sebagai berikut:<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Ibid. op.cit. h. 237

<sup>20</sup> Ibid, op.cit. h. 213

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminasi hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
2. Pengumpulan bahan-bahan hukum yang relevan dengan topik penelitian;
3. Melakukan analisis terhadap isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;
4. Menarik Kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum;
5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun dalam kesimpulan.

Alasan dari penulis dalam penyusunan skripsi ini menerapkan langkah-langkah penulisan penelitian hukum sesuai dengan maksud dari Peter Mahmud Marzuki adalah untuk dapat terciptanya penulisan yang terstruktur dan konsisten.

#### **G. Penelitian Terdahulu**

1. Skripsi Dian Erien Novitasary dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Sistem Pergantian Rugi Pengiriman Barang Di Jasa Ekspedisi Pt. J&T Express (Studi Kasus di J&T Cabang Kabupaten Pekalongan)”. penelitian ini membahas kesenjangan antara aturan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan praktik di lapangan terkait ganti rugi oleh PT. J&T Express. Meskipun pasal 4 ayat 8 UU tersebut mengatur hak ganti rugi, banyak keluhan dari

konsumen di media sosial mengenai barang rusak, hilang, salah kirim, dan keterlambatan yang sering tidak ditindaklanjuti. Bahkan, beredar video viral yang menunjukkan pelanggaran SOP dalam penanganan paket oleh J&T. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem ganti rugi J&T telah ditentukan dalam syarat dan ketentuan pengiriman, termasuk besaran kompensasi dan batas waktu pengajuan klaim yang hanya tiga hari, yang dianggap terlalu singkat. Selain itu, dalam beberapa kasus, J&T cenderung lepas tangan terhadap klaim barang rusak, dan keterlambatan pengiriman tidak mendapatkan kompensasi.<sup>21</sup>

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian Dian Erien Novitasary terletak pada fokusnya terhadap pertanggungjawaban perusahaan ekspedisi dalam kasus kerusakan atau kehilangan barang serta keterkaitannya dengan perlindungan konsumen. Keduanya sama-sama mengkaji bagaimana perusahaan ekspedisi menjalankan kewajibannya dalam memberikan ganti rugi kepada konsumen sesuai dengan aturan yang berlaku, khususnya dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, kedua penelitian ini menyoroti adanya kesenjangan antara regulasi dan praktik di lapangan, di mana perusahaan ekspedisi sering kali memberlakukan syarat dan ketentuan tertentu yang dapat membatasi hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi secara adil. Dalam hal metode penelitian, keduanya menggunakan

---

<sup>21</sup> Novitasary, Dian Erien. *Perlindungan Hukum terhadap Sistem Pergantian Rugi Pengiriman Barang di Jasa Ekspedisi PT. J&T Express (Studi Kasus di J&T Cabang Kabupaten Pekalongan)*. Skripsi, Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Walisongo, 2021.

studi kasus untuk menganalisis kebijakan perusahaan ekspedisi tertentu dalam menangani klaim kehilangan atau kerusakan barang. Dengan demikian, baik penelitian ini maupun penelitian Dian Erien Novitasary berupaya untuk mengevaluasi efektivitas regulasi yang ada serta menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen dalam sektor jasa ekspedisi.

Perbedaan utama antara penelitian ini dan penelitian yang dilakukan oleh Dian Erien Novitasary terletak pada objek studi dan fokus analisisnya. Penelitian ini berjudul "Sistem Pergantirugian atas Rusak atau Hilangnya Barang melalui Ekspedisi Darat (Studi: PT. Askar Bima Trans)", yang secara spesifik mengkaji mekanisme pergantian rugi di PT. Askar Bima Trans sebagai penyedia jasa ekspedisi darat. Sementara itu, penelitian Dian Erien Novitasary berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Sistem Pergantian Rugi Pengiriman Barang Di Jasa Ekspedisi PT. J&T Express", yang menitikberatkan pada perbandingan antara aturan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan praktik ganti rugi oleh PT. J&T Express. Penelitian tersebut juga menyoroti berbagai keluhan konsumen dan pelanggaran SOP yang dilakukan oleh PT. J&T Express, termasuk keterbatasan dalam kebijakan klaim yang dinilai merugikan konsumen. Sebaliknya, penelitian ini lebih berfokus pada studi kasus PT. Askar Bima Trans, dengan tujuan menganalisis bagaimana sistem pergantian rugi di perusahaan tersebut diterapkan serta efektivitasnya dalam melindungi hak-hak konsumen.

2. Skripsi Try Haikal dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Melalui Angkutan Darat Di Kota Makassar”. Dalam Penelitian ini menemukan bahwa terms and conditions SICEPAT Ekspres mengandung klausula baku yang melanggar Pasal 18 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya terkait pengalihan tanggung jawab (klausula eksonerasi) pada poin ke-7. Klausula tersebut menyatakan bahwa SICEPAT tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kerugian, atau kerusakan akibat kelalaian pengirim. Sesuai Pasal 18 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen, klausula ini dianggap batal demi hukum. Konsumen yang dirugikan dapat melaporkan SICEPAT atau menempuh upaya hukum, baik melalui pengadilan maupun jalur alternatif, untuk memperoleh ganti rugi. Rekomendasi penelitian menekankan agar SICEPAT menyesuaikan klausula baku dengan UU Perlindungan Konsumen dan memperhatikan posisi konsumen agar lebih adil. Konsumen juga diharapkan meningkatkan kesadaran dan pemahaman akan hak-haknya serta kewajiban pelaku usaha.<sup>22</sup>

Penelitian Try Haikal dan penelitian ini memiliki kesamaan dalam mengkaji pertanggungjawaban perusahaan ekspedisi terhadap konsumen dalam layanan pengiriman barang melalui jalur darat. Keduanya menyoroti aspek perlindungan konsumen terkait kerusakan atau

---

<sup>22</sup> Haikal, Try. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Keterlambatan Pengiriman Barang melalui Angkutan Darat di Kota Makassar*. Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia, 2023.

kehilangan barang selama proses pengiriman, serta menelaah kebijakan perusahaan ekspedisi dalam menerapkan klausula baku dalam perjanjiannya. Selain itu, kedua penelitian sama-sama berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terutama dalam menilai apakah terdapat klausula eksonerasi yang berpotensi merugikan konsumen dan bertentangan dengan hukum. Baik dalam studi terhadap PT. Askar Bima Trans maupun SICEPAT Ekspres, fokus penelitian berpusat pada hak konsumen dalam memperoleh pertanggungjawaban serta mekanisme penyelesaian sengketa apabila terjadi kelalaian atau pelanggaran oleh pihak ekspedisi.

Perbedaan antara penelitian ini dan penelitian Try Haikal terletak pada objek studi serta aspek hukum yang dikaji. Penelitian ini berfokus pada sistem pergantian rugi atas rusaknya atau hilangnya barang dalam layanan ekspedisi darat dengan studi kasus PT. Askar Bima Trans, sedangkan penelitian Try Haikal meneliti perlindungan hukum terhadap konsumen akibat keterlambatan pengiriman barang melalui angkutan darat di Kota Makassar, dengan studi kasus SICEPAT Ekspres. Try Haikal menemukan bahwa terms and conditions SICEPAT mengandung klausula baku yang melanggar Pasal 18 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999, khususnya mengenai pengalihan tanggung jawab yang seharusnya tidak dibebankan kepada konsumen. Sementara itu, penelitian ini lebih menitikberatkan pada mekanisme ganti rugi yang diterapkan PT. Askar Bima Trans dalam kasus barang yang rusak atau hilang selama proses pengiriman. Meskipun

kedua penelitian sama-sama membahas aspek perlindungan konsumen dalam jasa ekspedisi darat, fokus penelitian ini lebih pada sistem pergantian rugi akibat kerusakan atau kehilangan barang, sementara penelitian Try Haikal menitikberatkan pada keterlambatan pengiriman dan legalitas klausula baku dalam kontrak layanan.

3. Skripsi Dapot Hamonangan Saragih dengan judul “Tanggung Jawab Hukum Jasa Ekspedisi Dalam Pengajuan Klaim Atas Kerusakan Dan Hilangnya Barang Kiriman Pada PT Lion Parcel di Kota Medan”. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa Lion Parcel dalam kasus kerusakan atau kehilangan barang merupakan bentuk upaya represif yang diberikan setelah terjadinya kerugian. Konsumen yang mengalami kerugian berhak mengajukan klaim ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam dokumen Proses Klaim Lion Parcel. Penggantian nominal bagi kiriman yang tidak menggunakan premi asuransi hanya dapat diajukan melalui website resmi Lion Parcel, yaitu [lionparcel.com](http://lionparcel.com). Dalam hal ini, perjanjian yang dibuat oleh PT. Lion Parcel dengan konsumen dapat dikategorikan sebagai perjanjian menurut Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP), yang mendefinisikan perjanjian sebagai suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Oleh karena itu, hak dan kewajiban antara konsumen dan Lion Parcel harus berlandaskan asas keadilan dan keseimbangan. Selain itu, informasi yang jelas mengenai hak

konsumen dalam proses klaim menjadi aspek yang sangat penting, terutama bagi pengguna jasa pengiriman barang yang mengandalkan transparansi dalam layanan. Tanpa adanya informasi yang memadai, konsumen dapat mengalami kesulitan dalam mengajukan klaim serta memahami batasan dan ketentuan yang berlaku. Oleh sebab itu, penyedia jasa pengiriman, termasuk Lion Parcel, berkewajiban memberikan informasi yang transparan dan mudah diakses guna menjamin kepastian hukum serta perlindungan hak-hak konsumen sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>23</sup>

Penelitian Dapot Hamonangan Saragih dan penelitian ini memiliki kesamaan dalam membahas tanggung jawab hukum perusahaan ekspedisi terhadap kerusakan atau hilangnya barang kiriman. Keduanya menyoroti hak konsumen dalam mengajukan klaim ganti rugi serta menekankan pentingnya perlindungan hukum terhadap konsumen dalam layanan pengiriman barang. Selain itu, kedua penelitian sama-sama mengacu pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) dalam mengkaji aspek perjanjian antara perusahaan ekspedisi dan konsumen, khususnya terkait asas keadilan dan keseimbangan dalam hak serta kewajiban para pihak. Baik dalam studi terhadap PT. Askar Bima Trans maupun PT. Lion Parcel, penelitian ini juga menyoroti peran informasi yang jelas dan transparan

---

<sup>23</sup> Saragih, Dapot Hamonangan. *Tanggung Jawab Hukum Jasa Ekspedisi dalam Pengajuan Klaim atas Kerusakan dan Hilangnya Barang Kiriman pada PT Lion Parcel di Kota Medan*. Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Medan Area, 2023.

dalam proses klaim guna memastikan konsumen memahami hak-haknya. Dengan demikian, kedua penelitian berfokus pada bagaimana perusahaan ekspedisi bertanggung jawab terhadap barang kiriman yang mengalami kerusakan atau hilang, serta bagaimana regulasi yang berlaku memberikan perlindungan bagi konsumen yang dirugikan.

Perbedaan antara penelitian ini dan penelitian Dapot Hamonangan Saragih terletak pada objek studi serta pendekatan hukum yang digunakan. Penelitian ini berfokus pada sistem pergantian rugi atas rusaknya atau hilangnya barang dalam layanan ekspedisi darat dengan studi kasus PT. Askar Bima Trans, sementara penelitian Dapot Hamonangan Saragih mengkaji tanggung jawab hukum PT. Lion Parcel dalam menangani klaim konsumen terkait kehilangan dan kerusakan barang kiriman. Penelitian Dapot menyoroti bahwa perlindungan hukum yang diberikan oleh Lion Parcel bersifat represif, yaitu sebagai bentuk upaya setelah terjadinya kerugian, dan bahwa proses klaim diatur dalam dokumen resmi perusahaan, dengan prosedur yang mengharuskan konsumen mengajukan klaim melalui situs web resmi. Selain itu, penelitian tersebut menyoroti aspek perjanjian antara konsumen dan Lion Parcel berdasarkan Pasal 1313 KUHP, yang menekankan pentingnya asas keadilan dan keseimbangan dalam hubungan kontraktual. Sementara itu, penelitian ini lebih menitikberatkan pada bagaimana sistem pergantian rugi di PT. Askar Bima Trans diterapkan, efektivitasnya dalam melindungi hak konsumen, serta apakah mekanisme tersebut sesuai dengan ketentuan perlindungan

konsumen yang berlaku. Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada mekanisme ganti rugi secara spesifik, sedangkan penelitian Dapat lebih luas dalam membahas tanggung jawab hukum penyedia jasa ekspedisi dan pentingnya transparansi dalam proses klaim.

## **H. Sistematika Kepenulisan**

Sistematika pada penulisan tersebut terdiri dari 4 (Empat) Bab yang masing-masing Bab terdiri dari sub-bab yang meliputi:

1. Bab I: Pendahuluan
  - A. Latar Belakang
  - B. Rumusan Masalah
  - C. Tujuan Penelitian
  - D. Manfaat Penelitian
  - E. Kegunaan Penelitian
  - F. Metode Penelitian
  - G. Penelitian Terdahulu
  - H. Sistematika Kepenulisan
2. Bab II: Tinjauan Pustaka
  - A. Tinjauan Umum Tentang Pihak Ekspedisi
  - B. Tinjauan Umum Tentang Konsumen
  - C. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen
  - D. Tinjauan Umum Tentang Pertanggung Jawaban
  - E. Tinjauan Umum Pengangkutan
3. Bab III: Hasil Penelitian dan Pembahasan

- A. Implementasi Sitem Pertanggung Jawaban Perusahaan Ekspedisi PT. Askar Bima Trans Atas Kehilangan Atau Kerusakan Barang Yang Dikirim Melai Ekspedisi Darat.
- B. Kendala Pertanggung Jawaban Ekspedisi PT.Askar Bima Trans Terhadap Konsumen Atas Terjadi Kehilangan Atau kerusakan Barang Yang Dikirim Melalui Ekspedisi.

4. Bab IV: Penutup

- A. Kesimpulan
- B. Saran

