

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di zaman modern saat ini orang-orang lebih sering mencari hal yang praktis dan cepat apabila ingin melakukan suatu kegiatan, bahkan pada saat melakukan kegiatan pengiriman barang. Saat ini keberlangsungan dalam pengiriman barang telah menjadi kebutuhan kehidupan sehari-hari karena tidak hanya individu saja yang membutuhkan, tetapi juga oleh pelaku usaha, distributor, toko, dan bahkan wiraswasta. Oleh karena itu, dibutuhkan transportasi agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Transportasi merupakan alat yang sangat penting dalam menjalankan roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi banyak aspek kehidupan. Dengan demikian, transportasi mengambil peran dalam pendorong, penopang dan pelaksana akan progres daerah yang berdaya guna, akan tetapi kurang bertumbuh dalam usaha pemerataan dan pertumbuhan pembangunan. Demikian juga pertumbuhan merupakan salah satu tujuan agar meningkatkan perekonomian bagi masyarakat di suatu daerah.¹

Antara pelaku usaha dan konsumen akan menimbulkan hubungan yang terjalin saat berlangsungnya pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Hubungan pelaku usaha dan konsumen merupakan ikatan yang tidak dapat

¹ Rosmidah, dkk, Penyuluhan Hukum Tentang Ganti Kerugian Hak Atas Tanah Akibat Pembangunan Jalan Tol Jambi-Rengat Di Kec. Sekernan Kab. Muaro Jambi. *Jurnal Karya Abdi Masyarakat*, no. 6 (2022): 315-324.

dilepaskan satu sama lain. Bagi pelaku usaha, konsumen sangat penting karena berperan sebagai pembeli atau sebagai pengguna jasa yang diproduksinya, maka kehadiran konsumen akan menentukan kelangsungan kegiatan usaha. Sebaliknya konsumen juga memerlukan barang atau jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha untuk pemenuhan kebutuhannya. Maka konsumen dan pelaku usaha memiliki sifat saling ketergantungan.²

Ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 ayat 2 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk di perdagangkan”. Sedangkan definisi pelaku usaha tercantum dalam Pasal 1 ayat 3 menyatakan bahwa “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Pengangkutan ialah kesepakatan yang melibatkan pengangkut dan pengirim, yang di mana pihak pengangkut mengikatkan diri agar melaksanakan pengangkutan baik barang maupun orang dimulai dari satu tempat menuju tempat lain sesuai dengan tempat yang sudah disetujui dalam

² Rosmidah, dkk, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Gas LPG 3 Kg Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen,” *Zaaken: Journal of Civil and Business Law* 1, no. 2 (2020): 302–323.

keadaan utuh, dan pengirim diwajibkan untuk membayar biaya proses pengangkutan.³ Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa pengangkutan dapat memberikan manfaat dan kemudahan dalam keberlangsungan terhadap masyarakat yang membutuhkan jasa angkutan tersebut.

Terjadinya pengangkutan maka dapat terlaksana pengiriman barang dari tempat satu menuju tempat di mana barang itu lebih berguna. Maka dari itu, pengangkutan ini biasanya dapat menimbulkan sebuah mutu dan manfaat terhadap barang milik pengguna jasa tersebut. Selain itu, banyak masyarakat yang memperoleh manfaat dari transportasi dengan mengurangi faktor waktu akibat perpindahan dari satu tempat ke tempat lain agar lebih cepat. Karena terdapat fakto-faktor ini maka terbentuklah sebuah hubungan di mana ada pihak yang menginginkan imbalan.

Unsur yang sangat penting saat melakukan pengangkutan adalah kesepakatan setiap pihak dalam pengangkutan yang dinyatakan sah oleh hukum. Tujuan para pihak yang dinyatakan sah dalam hukum pengangkutan adalah sampai pada tempat tujuan pengangkutan dengan selamat dan lunas biaya pembayaran angkutan. Sampai pada tempat tujuan pengangkutan artinya tiba pada tempat yang telah ditentukan terhadap perjanjian pengangkutan. Yang dimaksud dengan selamat yaitu bahwa barang yang telah diangkut tidak mengalami kekurangan, kehilangan, kemusnahan,

³ Elfrieda R Gultom, "Merefungsi Pengangkutan Laut Indonesia Melalui Tol Laut Untuk Pembangunan Ekonomi Indonesia Timur," *Develop* 1, no. 2 (2017), <https://doi.org/10.25139/dev.v1i2.381>.

kerusakan, dan tetap utuh.⁴ Maka dari itu jika terjadi sesuatu terhadap barang angkutan berarti menjadi tanggung jawab pengangkut.

Sifat yang dimiliki perjanjian angkutan ialah menyediakan jasa supaya mengantarkan barang sampai ke tujuan dalam kondisi aman, cekatan serta hati-hati. Bunyi Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwasanya, agar dinyatakan sah dalam sebuah perjanjian wajib memenuhi empat syarat, ialah:

1. Sepakat, mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan membuat perjanjian;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

Perjanjian yang dibuat tidak dapat dikatakan sah jika melanggar ketentuan yang telah diatur oleh undang-undang. Dalam perjanjian pengangkutan para pihak mempunyai hubungan hukum serta kedudukan yang sama di muka hukum.⁵

Ketentuan UU No. 22 Tahun 2009 Tentang LLAJ Pasal 166 Ayat (3) menyatakan "Angkutan Barang dan Kendaraan Bermotor Umum wajib dilengkapi dengan dokumen-dokumen, sebagai berikut: a. Surat perjanjian pengangkutan; b. Surat muatan barang". Umumnya sebuah kontrak pengangkutan dapat ditemui pada kertas angkutan dan biasanya dikenal dengan surat muatan (tiket) atau karcis pengiriman. Surat muatan tersebut

⁴ Elfrida R. Gultom, *Pengangkutan Laut, Loc. Cit.*

⁵ Wulandari, A. S. R., *Buku Ajar Hukum Dagang* (Makasar: Mitra Wacana Media, 2014): 118.

akan menciptakan hubungan hukum terhadap pihak angkutan dan pihak pengirim selayaknya undang-undang. Di dalam pelaksanaan kesepakatan pengangkutan, pengangkut dianggap telah menyatakan menerima barang yang ingin diangkut dan bersedia untuk mengantarkannya menuju tempat yang disepakati serta menyerahkan barang tersebut pada orang yang dituju.

Setelah perjanjian dibuat maka akan secara langsung menjadikannya undang-undang terhadap semua pihak yang ikut melakukan perjanjian, sesuai dengan bunyi yang tertuang dalam KUH Perdata Pasal 1338 menyatakan:

“Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik”.

Apabila sebuah kesepakatan telah dinyatakan sah dan dibuat tanpa melanggar ketentuan undang-undang, kesepakatan itu akan menjadi ikatan bagi para pihak, dan jika ingin melakukan pembatalan maka harus adanya kesepakatan kedua belah pihak. Dalam kesepakatan yang telah sah akan menimbulkan hak dan kewajiban satu sama lain.

Ketentuan Pasal 1234 KUH Perdata, terdapat 3 prestasi setiap pihak di dalam kesepakatan ialah:

1. Kewajiban untuk memberikan sesuatu
2. Kewajiban untuk berbuat sesuatu
3. Kewajiban untuk tidak berbuat sesuatu.

Tugas para pengangkut adalah membawa serta melaksanakan pengiriman barang mulai dari tempat muatan hingga tiba pada lokasi yang dituju dengan aman dan barang bawaan yang diangkut dapat diterima oleh penerima barang dalam kondisi utuh dan tidak rusak, serta tepat waktu.⁶ Pasal 30 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos menyatakan “Penyelenggara Pos wajib menjaga kerahasiaan, keamanan dan keselamatan kiriman”. Karena tugas tersebutlah yang membuat pokok kewajiban pihak pengangkut jikalau dalam proses pengiriman terjadi kesalahan ataupun kelalaian terhadap pengiriman barang.

Pada penyelenggaraan pengangkutan dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu. Kedua belah pihak mempunyai kewajiban masing-masing yaitu :

1. Pihak pengangkut mempunyai kewajiban untuk mengangkut barang atau orang dari suatu tempat ke tempat lain dengan selamat.
2. Pihak pengirim berkewajiban membayar ongkos yang disepakati serta menyerahkan barang tersebut diserahkan kepada penerima yang mana alamatnya tercantum dalam surat angkutan.⁷

Dalam Pasal 468 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang menyatakan bahwa:

“Perjanjian pengangkutan menjanjikan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya. Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada

⁶ Purwosutjipto H. M. N., *Op. Cit.* hal. 33.

⁷ Putra Halomoan HSB, “Pertanggungjawaban Hukum Pengangkutan Terhadap Penumpang Dan Barang Angkutan Disebabkan Kelalaian,” *Al-IHKAM: Jurnal Hukum Keluarga Jurusan Ahwal Al-Syakhshiyah Fakultas Syariah IAIN Mataram* 9, no. 01 (2017): 151–72.

kerusakan, kecuali bila ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seutuhnya atau sebagian atau rusaknya itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifatnya, keadaannya atau suatu cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim. Ia bertanggung jawab atas tindakan orang yang di pekerjakannya, dan terhadap benda yang digunakannya dalam pengangkutan itu”.

Pada perjanjian pengangkutan barang, pengirim dapat berupa individu atau perusahaan dan tercatat pada perjanjian tiket atau karcis dan membawakan barang menuju pada penerima barang, walaupun demikian kadang kala pengirim bertindak sebagai penerima. Hak dan kewajiban juga dimiliki oleh Pihak pengirim saat pelaksanaan kesepakatan pengiriman, mereka diwajibkan memberi biaya oprasional untuk barang kiriman tersebut, di samping itu juga memberikan informasi dengan valid serta komplet berkenaan dengan barang kiriman, serta mereka mempunyai hak atas barang kiriman supaya tiba pada tujuan dengan keadaan selamat.⁸ Maka dari itu pengirim mengharapkan layanan angkutan yang mumpuni dan mampu mengelola barang saat pengiriman, begitu juga keadaan barang yang gampang rusak supaya muatan tersebut dapat tiba ke lokasi tujuan dengan cepat, dan berkewajiban atas kelengkapan dan keselamatan barang yang dikirim.

Ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 16 menyebutkan larangan pelaku usaha dalam menawarkan barang dan jasa melalui pesanan, sebagai berikut: a. tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai

⁸ Wulandari, A. S. R, *Op. Cit.* hal. 129.

dengan yang dijanjikan; b. tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi. Demikian juga Pasal 19 Aayat (1) UUPK menyatakan bahwa “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

Apabila kerugian dialami pengirim terhadap barang kiriman yang diakibatkan karena sesuatu insiden yang adalah kekeliruan atau kecerobohan yang dilakukan oleh pengangkut, pihak pengangkut wajib menanggung beban atas timbulnya kerugian yang terjadi karena insiden pada kegiatan pengangkutan mulai dari tempat muat barang dan sampai pada tempat pembongkaran, oleh karena itu membutuhkan upaya penyelesaian bahkan perlindungan guna memperhitungkan serta meminimalisir kerugian yang dihadapi oleh pihak pengirim.⁹ Perlindungan hukum ialah salah satu hal yang diterima oleh subyek hukum terhadap apa saja yang dapat dilakukan untuk menjaga atau melindungi hak serta kepentingannya.¹⁰

Hak-hak dan kewajiban konsumen yang harus dilindungi diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Hak konsumen meliputi:

⁹ *Ibid.* hal. 125.

¹⁰ Rosmidah, dkk, “Perlindungan Hukum Terhadap Pemilik Hak Atas Tanah Dalam Perjanjian Pengikatan Jual Beli (Ppjb) Yang Mengandung Klausula Kuasa Mutlak,” *Selodang Mayang: Jurnal Ilmiah Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir* 8, no. 3 (2022): 196–208.

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat atau keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- f. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Pasal 5 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Kewajiban konsumen adalah:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Dewasa ini jasa angkutan menghadapi pertumbuhan yang begitu signifikan, keadaan tersebut tergambar melalui banyaknya korporasi transportasi umum yang menyediakan layanan pengiriman menuju bermacam daerah, baik pengiriman antar kota, provinsi hingga antar negara.

PT. Zoe Trans Logistik adalah perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang melalui via darat, laut dan udara dengan rute operasi hampir menjangkau seluruh tanah air, melayani pengiriman barang dalam skala besar, kecil maupun barang pindahan. Kantor PT. Zoe Trans Logistik didirikan oleh Rahot Sihalohe pada tahun 2017 yang beralamat di Jl. Lingkar Barat 3 RT. 07 Kelurahan Kenali Besar Kecamatan Kota Baru Jambi. Hingga saat ini PT. Zoe Trans Logistik Memiliki cabang yang berdiri di berbagai daerah di Pulau Sumatera serta Pulau Jawa seperti Lampung, Palembang, Padang, Riau, Medan, Bengkulu, dan Bekasi.

Sebelum melakukan pengiriman, admin penerima barang PT. Zoe Trans Logistik akan menyampaikan secara lisan syarat dan ketentuan dalam melakukan pengiriman kepada konsumen dan bahwa perusahaan akan bertanggung jawab bila terjadi suatu kerugian dalam pengiriman barang. Tetapi fakta di lapangan kerap kali perusahaan tidak bertanggung jawab atas kompensasi yang diserahkan dapat diterima maupun ditolak oleh pihak pengirim, sebab kerugian yang dialami pengirim tidak sesuai.

Tabel 1
Jumlah Pengaduan Kerusakan Barang Pengiriman
Bulan Januari – Desember 2024

N0	Bulan	Jumlah
1	Januari	1
2	Februari	1
3	Maret	-
4	April	1
5	Mei	1
6	Juni	1
7	Juli	2
8	Agustus	1
9	September	1
10	Oktober	-
11	November	1
12	Desember	2
	Jumlah	12

Sumber : data dari PT. Zoe Trans Logistik Jambi tanggal 28 Desember 2024

Berdasarkan data tabel jumlah pengaduan kerusakan barang pada PT. Zoe Trans Logistik, dari bulan Januari sampai Desember tahun 2024 jumlah laporan yang mengalami masalah kerusakan pada saat pengiriman barang sebanyak 12 (dua belas) laporan, hal ini tentu akan membuat konsumen merasa rugi.

Apabila PT. Zoe Trans Logistik melakukan kelalaian dalam proses pengiriman barang yang mengakibatkan kerugian kepada pihak konsumen, maka dari itu konsumen bisa segera melakukan pengaduan atau melaporkan hal tersebut supaya perusahaan bertanggung jawab serta memberi kompensasi terhadap kecerobohnya dengan menunjukkan surat jalan atau

tiket pengiriman barang untuk bukti bahwa sebelumnya sudah melakukan pengiriman barang.¹¹

Pada kenyataannya dengan banyaknya jumlah komplain atau laporan mengenai kerusakan barang yang dilaporkan oleh pengirim barang selama tahun 2024, butuh diadakan pengkajian berkenaan dengan sejauh mana PT. Zoe Trans Logistik dalam memproses semua klaim atau laporan kerugian atas kerusakan barang yang masuk serta mempertanggungjawabkannya dengan menyerahkan uang ganti kerugian berdasarkan kerusakan yang dialami konsumen.

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dipaparkan di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang **“TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA EKSPEDISI ATAS KERUSAKAN DALAM PENGIRIMAN BARANG (Studi di PT. Zoe Trans Logistik)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas maka, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pertanggungjawaban PT. Zoe Trans Logistik atas penyelesaian tuntutan ganti rugi terhadap barang yang mengalami kerusakan?
2. Apa saja faktor yang menjadi penyebab terjadinya kerusakan dalam pengiriman barang oleh PT. Zoe Trans Logistik?

¹¹ Betty Sihalohe, Admin Penerima Barang PT. Zoe Trans Logistik, Wawancara Tanggal 15 Desember 2024.

C. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian harus mempunyai tujuan yang jelas agar data yang dianalisis akurat dan mampu memberikan pedoman selama pelaksanaan penelitian. Salah satu tujuan yang ingin penulis capai dengan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menganalisis pertanggung jawaban PT. Zoe Trans Logistik atas penyelesaian tuntutan ganti rugi terhadap barang yang mengalami kerusakan.
2. Mengetahui dan menganalisis apa saja faktor yang menjadi penyebab terjadinya kerusakan dalam pengiriman paket barang oleh PT. Zoe Trans Logistik.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari pada penelitian ini meliputi:

1. Secara Teoretis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian data dalam ilmu pengetahuan tentang informasi serta perlindungan hukum kepada konsumen pengguna jasa angkutan yaitu konsumen di PT. Zoe Trans Logistik.
2. Secara Praktis
Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberi kontribusi alternatif bagi para penegak hukum untuk menentukan tanggung jawab PT. Zoe Trans Logistik atas tuntutan ganti rugi serta memberikan kompensasi kepada pengguna jasa pengiriman barang.

E. Kerangka Konseptual

Di dalam kerangka konseptual penulis menyajikan kosakata yang ditulis seperti acuan untuk membantu pembaca memahami penulis saat mendiskusikan langkah lebih jauh. Oleh sebab itu, berikut gambaran yang akan di berikan oleh penulis.

1. Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah kondisi di mana harus menanggung segalanya, serta kesanggupan menentukan sikap dalam suatu perbuatan yang diemban, sehingga berkewajiban memikul jawab, dan menanggung segala akibatnya.¹²

2. Pelaku usaha

Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “Pelaku Usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian, menyelenggarakan berbagai kegiatan usaha dalam bidang ekonomi.”

PT. Zoe Trans Logistik merupakan perusahaan swasta yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang via darat, laut, dan udara berdiri sejak tahun 2017.

¹² Saharuddin Daming and Tri Adi Wibowo, “Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengangkutan Dalam Pengiriman Barang,” *Yustisi* 8, no. 2 (2022): 152–72.

3. Angkutan

Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 menyatakan bahwa “Angkutan ialah perpindahan orang dan/atau barang dari satu lokasi ke lokasi lain dengan memakai sarana angkut di wilayah lalu lintas jalan”. Dengan kata lain, angkutan sangat diperlukan agar menyokong perkembangan ekonomi, pergerakan manusia, serta konsolidasi sosial di seluruh dunia. Dalam pelaksanaan pengiriman barang maka pihak pertama sebagai penyedia jasa ekspedisi dan pihak kedua sebagai pengguna jasa ekspedisi saling terikat dalam suatu perjanjian.

Berdasarkan penjelasan kerangka konseptual diatas dapat dikemukakan bahwa tujuan utama dari penelitian ini ialah supaya mendeskripsikan tanggung jawab PT. Zoe Trans Logistik sebagai badan usaha milik swasta dan beroperasi pada aspek pengiriman barang.

F. Landasan Teori

Teori adalah alat yang digunakan penulis untuk mencari dan memecahkan permasalahan dalam suatu penelitian, berikut ini teori yang akan dipakai dalam memecahkan masalah tersebut.

1. Teori Tanggung Jawab

Tanggung jawab dapat diartikan berbuat sebagai tindakan kesadaran terhadap kewajibannya. Tanggung jawab memiliki sifat kodrati yang berarti sudah menjadi bagian dalam kehidupan manusia, maka setiap manusia pasti akan dibebani dengan tanggung jawab. Jika ia tidak mau

melaksanakan tanggung jawabnya, maka akan ada pihak lain yang berperan untuk memaksakan tanggung jawab itu.¹³

Teori Tanggung Jawab Menurut Abdulkadir Muhammad ialah pemahaman tanggung jawab di dalam tindakan yang menentang hukum (*tort liability*) dan teori itu dibagi menjadi:¹⁴

- a. Tanggung jawab yang diakibatkan karena melanggar hukum dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*) yaitu pelaku telah melakukan perbuatan sedemikian rupa dan dapat merugikan korban maupun mengetahui bahwa tindakan yang dilakukan pelaku akan mengakibatkan kerugian kepada korban.
- b. Tanggung jawab yang diakibatkan karena perbuatan melanggar hukum dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), dalam konsep kesalahan (*concept of fault*) dan berhubungan dengan moral serta hukum yang telah bercampur baur (*intermingled*).
- c. Tanggung jawab mutlak yang diakibatkan karena tindakan melanggar hukum dan tidak mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), berdasarkan atas perbuatannya baik dilakukan dengan sengaja atau tidak sengaja, artinya walaupun bukan kesalahannya harus bertanggung jawab terhadap kerugian yang muncul akibat perbuatannya.

¹³ Abdulkadir Muhammad, "*Hukum Perusahaan Indonesia*" (Citra Aditya Bakti, 2010): 503.

¹⁴ *Ibid.*

2. Teori Perlindungan Hukum

Hadirnya hukum dalam keberlangsungan hidup masyarakat bertujuan agar menghubungkan serta mengkoordinasi kepentingan-kepentingan yang terkadang tidak sesuai antara satu dengan yang lain. Oleh karena itu, hukum harus dapat menyatukannya agar meminimalisir kesenjangan yang terjadi di dalam kepentingan tersebut.

Pengertian mengenai hukum dapat di pandang dari delapan arti, yaitu hukum dilihat dalam arti penguasa, hukum dilihat dalam arti para petugas, hukum dilihat dalam arti sikap dan tindakan, hukum dilihat dalam arti sistem kaidah, hukum dilihat dalam arti nilai - nilai, hukum dilihat dalam arti tata hukum, hukum dilihat dalam arti ilmu hukum, hukum dilihat dalam arti disiplin hukum. Arti hukum dari perspektif yang di nyatakan oleh Soedjono Dirdjosisworo membuktikan bahwa hukum tidak selamanya merupakan peraturan perundang-undangan tertulis kendati demikian hukum juga meliputi peristiwa-peristiwa yang telah berkembang dalam keberlangsungan hidup masyarakat.¹⁵

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang dianugerahi terhadap subyek hukum dengan wujud perangkat hukum baik yang bersifat melindungi ataupun yang bersifat dorongan, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Oleh sebab itu, perlindungan hukum sebagai sebuah gambaran dari kegunaan hukum, yakni pendapat yang di mana

¹⁵ Soedjono Dirdjosisworo, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008): 43.

hukum dapat mewariskan sebuah keadilan, ketertiban, kepastian, kedamaian dan kemanfaatan.

Berikut beberapa gagasan para pakar berkenaan dengan perlindungan hukum ialah:

- a. Perlindungan hukum menurut Satjito Rahardjo ialah adanya perbuatan supaya menjaga interest individu menggunakan cara menentukan seuntai Hak Asasi Manusia dan wewenang terhadapnya agar beraksi sebagai bagian dari kepentingannya tersebut.¹⁶
- b. Pemahaman Hetty Hasanah terhadap pandangannya tentang perlindungan hukum adalah yang mana setiap tindakan bisa memastikan jalannya jaminan hukum, maka mendapatkan perlindungan hukum akan semua pihak yang terkait ataupun pihak yang melanggar hukum.¹⁷

Sistem yang sangat konkret dalam perlindungan hukum yaitu hadirnya pranata-pranata pelaksana hukum contohnya, kepolisian, kejaksaan, pengadilan, dan dewan-dewan penuntasan perselisihan di luar pengadilan lainnya. Maksud dari Perlindungan yang bersifat mengantisipasi adalah merancang aturan, adapun yang dimaksud dengan Perlindungan yang bersifat sanksi ialah meluruskan aturan. Adapun tujuan dan cara penerapannya yaitu sebagai berikut :

¹⁶ Satjipto Rahardjo, *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, (Jakarta: Kompas, 2003): 121.

¹⁷ Hasanah, H., "Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen atas Kendaraan Bermotor dengan Fidusia". *Jurnal Unikom*, 3(2015): 2.

- a. Menciptakan peraturan dengan tujuan agar :
 - 1) Memperoleh hak dan kewajiban
 - 2) Memastikan hak-hak para subyek hukum
- b. Menegakkan peraturan dengan cara :
 - 1) Hukum administrasi negara yang bertugas agar menghambat terjadinya penyalahgunaan hak-hak melalui perizinan dan pengawasan.
 - 2) Hukum pidana yang bertugas agar mencegah semua penyimpangan terhadap peraturan perundang-undangan, dengan cara menjatuhkan sanksi hukum berupa sanksi pidana serta hukuman.
 - 3) Hukum perdata yang bertugas agar mengembalikan hak dengan membayar kompensasi atau ganti kerugian.¹⁸

Pada dasarnya perlindungan hukum tidak memandang jender, baik pria maupun wanita. Berlandaskan Pancasila, negara Indonesia termasuk negara hukum yang wajib menjamin perlindungan hukum terhadap warga masyarakatnya sebab itu perlindungan hukum tersebut memperoleh pengakuan serta perlindungan hak asasi manusia dalam wujudnya sebagai makhluk individu dan makhluk sosial dalam wilayah negara kesatuan yang memuliakan semangat kekeluargaan agar mencapai kesejahteraan bersama.

¹⁸ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-ketentuan pokok hukum perlindungan konsumen* (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2007): 31.

G. Orisinalitas Penelitian

Orisinalitas Penelitian merupakan peristilahan pada hasil penelitian sebelumnya yang mempunyai relevansi terhadap kajian penelitian ini yang bersamaan untuk menerangkan perbedaan penelitian ini terhadap penelitian sebelumnya maupun menggunakan sebagai *resource* pada penelitian ini untuk menemukan pemikiran baru yang belum di teliti sebelumnya. Berikut ini penelitian relevan yang peneliti sebelumnya telah lakukan, di antaranya yaitu:

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

N o	Penulis	Judul	Rumusan Masalah	Persamaan	Perbedaan
1	Rola Sri Gemilang	Tanggung Jawab CV. PO. Ayu Transport Sungai Penuh-Jambi Terhadap Penumpang	1. Bagaimana tanggung jawab CV. PO. Ayu Transport Sungai Penuh-Jambi terhadap penumpang dalam penyelenggaraan pengangkutan? 2. Bagaimana upaya penyelesaian sengketa jika CV. PO. Ayu Transport Sungai Penuh-Jambi tidak dapat melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik?	Memiliki topik yang sama yaitu mengenai pertanggung jawaban pelaku usaha angkutan.	Penelitian tersebut membahas mengenai pertanggungjaw- aban CV. PO. Ayu Transport Sungai Penuh-Jambi terhadap penumpang. Sedangkan penelitian yang di lakukan penulis membahas terkait pertanggung jawaban terhadap kerusakan barang.

2	Ade Kurnia Sari	Tanggung Jawab PO. CV. Sumber Rezeki Terhadap Pengirim Dalam Perjanjian Pengiriman Barang di Kota Jambi	1. Bagaimana pelaksanaan perjanjian pengiriman barang pada PO. CV. Sumber Rezeki dengan pengirim di Kota Jambi? 2. Bagaimana tanggung jawab PO. CV. Sumber Rezeki terhadap kerugian yang dialami oleh pengirim dalam perjanjian pengiriman barang di Kota Jambi?	Memiliki topik yang sama yaitu mengenai pertanggung jawaban pelaku usaha angkutan.	Penelitian tersebut membahas mengenai pelaksanaan perjanjian pengiriman barang antara pelaku usaha dan konsumen di Kota Jambi. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis membahas terkait pertanggung jawaban terhadap kerusakan barang.
---	-----------------	---	--	--	--

H. Metode Penelitian

1. Tipe/Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tipe penelitian hukum yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris adalah penelitian yang menguraikan dan mempelajari berjalannya hukum di dalam lingkup masyarakat.¹⁹ Teknik ini dilakukan guna mempelajari kestimpanan hukum yang timbul antara das sollen (seharusnya) dengan das sein (kenyataan) yakni meneliti bagaimana cara penerapannya (realisasi).

¹⁹ Ishaq, *Metode Penelitian Hukum* (Bandung: Alfabeta, 2016): 70.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan objek atau tempat di mana penelitian dilakukan. Pemilihan lokasi penelitian diharapkan agar mempermudah dan memperjelas lokasi yang menjadi target dalam penelitian. Adapun alasan mengapa pemilihan lokasi penelitian di PT. Zoe Trans Logistik sebagai lokasi penelitian yaitu karena lokasi tersebut menyediakan informasi atau data yang lengkap dan relevan guna mendukung target penelitian.

3. Penentuan Jenis dan Sumber Data Hukum

Guna mendapatkan komponen dalam penulisan penelitian, penulis menentukan jenis dan sumber data hukum melalui:

a. Data Primer meliputi:

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh penulis dari responden atau orang yang mengetahui permasalahan yang sedang diteliti (informan) yaitu pimpinan (direktur) PT. Zoe Trans Logistik.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang sudah ada sebelumnya atau dari kepustakaan, meliputi:

1) Bahan Hukum Primer.

Yaitu komponen yang didapat dengan mendalami semua regulasi dan berkenaan dengan sasaran penelitian meliputi: Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan

Angkutan Jalan, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Surat Angkutan atau Perjanjian Standar pengiriman pada PT. Zoe Trans Logistik.

2) Bahan Hukum Sekunder.

Yaitu meliputi literatur ilmiah dan bacaan-bacaan yang berkenaan dalam penulisan penelitian ini.

3) Bahan Hukum Tersier.

Yaitu meliputi kamus-kamus hukum.

4. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dapat diartikan sebagai objek atau subjek keseluruhan yang memiliki karakter atau ciri sama dalam sebuah penelitian.²⁰ Dalam penelitian ini yang akan dijadikan populasi yaitu tiap orang yang merasakan kerugian diakibatkan oleh kerusakan dalam aktivitas pengiriman barang melalui PT. Zoe Trans Logistik pada tahun 2024 yaitu sebanyak 12 orang.

Selanjutnya penulis juga menentukan narasumber untuk memperoleh informasi yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti penulis, dalam hal ini yaitu informan dari PT. Zoe Trans Logistik:

- a. Admin PT. Zoe Trans Logistik.
- b. Direktur Antaran PT. Zoe Trans Logistik.
- c. Konsumen pengguna jasa PT. Zoe Trans Logistik

²⁰ Sholeha, Wasilatus. 2024. "Pengertian Populasi dalam Penelitian: Jenis, Sifat, Perbedaan dengan Sampel". *DetikEdu*. Diakses 23 Desember 2024. <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-7303194/pengertian-populasi-dalam-penelitian-jenis-sifat-perbedaan-dengan-sampel>.

5. Pengumpulan Data

Pada penulisan penelitian ini, teknik pengumpulan data yang akan digunakan yaitu:

a. Wawancara

Wawancara adalah salah satu jenis komunikasi interpersonal antara pewawancara (*interviewer*) dan orang yang diwawancarai (narasumber) yang terlibat dalam interaksi berupa tanya jawab.²¹ Efektivitas wawancara ditentukan oleh seberapa baik informasi yang dimaksudkan untuk disampaikan telah tercapai.

6. Pengelolaan dan Analisis Data

Pada penelitian ini, penulis akan menggunakan pendekatan analisis data kualitatif dalam melakukan pengelolaan dan analisis data. Pemilihan analisis data kualitatif karena mampu memperoleh pemahaman yang holistik terhadap fenomena yang diteliti. Proses analisis data akan dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus hingga selesai.

I. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan penulisan ini ditata dengan terstruktur bagian demi bagian, dengan maksud menguraikan problematika yang terjadi.

²¹ Widiastuti, dkk, "Teknik Wawancara Dalam Menggali Informasi Pada Program Talk Show Mata Najwa Episode Tiga Trans 7," *Jurnal Acta Diurna* 7, no. 2 (2018): 1–5.

Supaya memperoleh keterangan ringkas materi yang ingin dikaji pada penulisan ini, maka tampak jelas dalam sistematika berikut ini:

Bab I Pendahuluan. Pada bagian ini penulis akan menjabarkan secara ringkas berkenaan dengan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka konseptual, landasan teori, orisinalitas penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka. Pada bagian ini penulis hendak menjelaskan berkenaan dengan tinjauan umum tentang perjanjian, tinjauan tentang perjanjian pengangkutan.

Bab III Pembahasan. Dalam bagian tersebut penulis akan menerangkan berkenaan dengan faktor-faktor yang menjadi penyebab terjadinya kerusakan dalam pengiriman paket barang oleh PT. Zoe Trans Logistik serta pertanggung jawaban PT. Zoe Trans Logistik atas penyelesaian tuntutan ganti rugi terhadap barang yang mengalami kerusakan.

Bab IV Penutup. Bab ini merupakan bab terakhir yang memuat kesimpulan dan saran serta berguna untuk menyempurnakan penelitian dimasa mendatang.