

SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PENYEDIA JASA EKSPEDISI
ATAS HILANGNYA BERITA ACARA KARENA KELALAIAN TENAGA KERJA
(STUDI PT. BUTON MANDIRI PERDANA BAUBAU)**



OLEH

ABDUL AZIS
NPM. 082101072

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BUTON
BAUBAU
2025**

SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PENYEDIA JASA EKSPEDISI ATAS
HILANGNYA BERITA ACARA KARENA KELALAIAN TENAGA KERJA
(STUDI PT. BUTON MANDIRI PERDANA BAUBAU)**

OLEH

ABDUL AZIS
082101072

**Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji
Pada Tanggal 18 Juni 2025
Dan Telah Diperiksa**

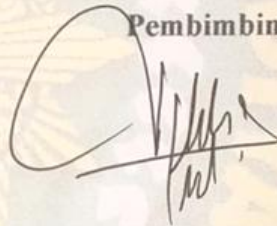
KOMISI PEMBIMBING

Pembimbing I



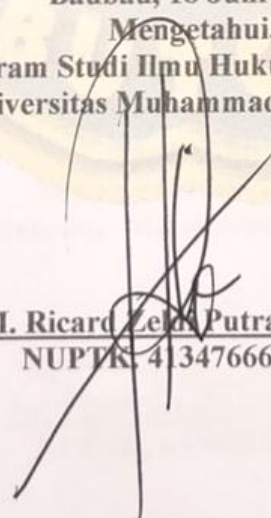
Dr. Rizka Mustika S., S.IP., S.H. M.H.
NUPTK. 2257768669230323

Pembimbing II



Jamil, S.H., M.H.
NUPTK. 0954765666137012

Baubau, 18 Juni 2025
Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Buton



L.M. Ricard Zeki Putra, S.H., M.H.
NUPTK. 4134766667131083

SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PENYEDIA JASA EKSPEDISI ATAS
HILANGNYA BERITA ACARA KARENA KELALAIAN TENAGA KERJA
(STUDI PT. BUTON MANDIRI PERDANA BAUBAU)**

OLEH

ABDUL AZIS
082101072

**Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji
Pada Tanggal 18 Juni 2025
Dan Telah Diperiksa**

SUSUNAN TIM PENGUJI

Penguji I

LM. Ricard Zeldi Putra, S.H., M.H.
NUPTK. 4134766667131083

Penguji II

Amrun Kahar, S.H., M.Hum.
NUPTK. 5455750651130072

Penguji III

Al Hiday Nur, S.H., M.H.
NUPTK. 3059766667131113

**Baubau, 18 Juni 2025
Mengetahui:
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Buton**

Dr. Edy Nurcahyo, S.H., M.H.
NUPTK. 6434763664131133

PERNYATAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **ABDUL AZIS**
NPM : **082101072**
Fakultas/Program Studi : **Hukum / Ilmu Hukum**
Alamat : **Jl, Wawokia No. 51**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kejarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dari sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat ang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Baubau, 18 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



ABDUL AZIS
NPM. 082101072

MOTTO

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan (QS. Al-Insyirah ayat 6)

Bekerja keraslah, Tidak peduli sebesar apa beruntungnya kamu, Tidak peduli sebesar apa keistimewaan kamu, Tidak peduli sebesar apa kepintaran kamu,

Berjuanglah Jika kamu bekerja keras, Tuhan tidak akan menutup mata dan Tuhan pasti akan memberikanmu kejutan yang indah.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah Skripsi ini ku persembahkan kepada:

1. Ayahanda Abdul Rahman dan Ibunda Nurjaya yang selalu memdoakan untuk kesuksesanku serta menjadi motivasi dan penyemangat.
2. Kakak-kakakku yang selalu memberikan semangat, dukungan dan motivasi selama perkuliahan dan menjadi inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Teman-teman seperjuangan yang selama 4 tahun bersama-sama mengarungi suka dan duka dibangku perkuliahan.

Terimah kasih

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan kekuatan dan pertolongan kepada penulis, sehingga penulis diberikan kemampuan sehingga dapat menyelesaikan hasil penelitian skripsi dengan judul “Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Atas Hilangnya Berita Acara Karena Kelalaian Tenaga Kerja (PT. Buton Mandiri Perdana Baubau)” tak lupa sholawat serta salam penulis kirimkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat bekiau yang menjadi suri tauladan dalam kehidupan.

Hanya karena kekuatan yang diberikan oleh Allah SWT, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini. Namun demikian, skripsi ini masih jauh dari yang diharapkan dan tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan dan bimbingan berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Buton, Ibu Wa Ode Al Zarliani, SP., M.M.
2. Wakil Rektor I Universitas Muhammadiyah Buton, Bapak Dr. Firman Alamsyah Mansur, S.Pd., M.A.
3. Wakil Rektor II Universitas Muhammadiyah Buton, Bapak Dr. Samsul Bahari, S.E., M.Si.
4. Wakil Rektor III Universitas Muhammadiyah Buton, Bapak Dr. Syamsul Bahri Bahar, S.T., M.T.
5. Wakil Rektor IV Universitas Muhammadiyah Buton, Bapak Dr. Basri, M.A.
6. Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Buton, Bapak Dr. Edy Nurcahyo, S.H., M.H.
7. Ketua Program Studi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Buton, LM. Ricard Zeldi Putra, S.H., M.H.

8. Ibu Dr. Rizki Mustika S, S.IP., S.H., M.H. dan Bapak Jamil, S.H., M.H. yang selalu berusaha meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan serta petunjuk kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
9. Dosen Penasihat Akademik, Bapak Jamil, S.H., M.H. yang selalu membimbing dan memberikan nasehat kepada penulis selama menempuh studi.
10. Bapak dan Ibu dosen lainnya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Buton, yang telah memberikan ilmu, dan pengalaman paling berharga, serta bimbingannya hingga penulis berhasil menyelesaikan studi.
11. Segenap tenaga administrasi Fakultas Hukum yang telah begitu banyak membantu dan memudahkan urusan penulis.
12. Kedua orang tua yang telah banyak memberikan kasih sayang, perhatian, doa, dan nasehat sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan lancar.
13. Semua teman-teman Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Buton angkatan 2021

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmatnya kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Skripsi ini masih belum sempurna, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

ABSTRAK

TANGGUNG JAWAB HUKUM PENYEDIA JASA EKSPEDISI ATAS HILANGNYA BERITA ACARA KARENA KELALAIAN TENAGA KERJA (Studi PT. Buton Mandiri Perdana)

**ABDUL AZIS
NPM. 082101072**

Di era digital, peningkatan kebutuhan akan jasa ekspedisi, termasuk pengiriman dokumen penting, seringkali diiringi dengan permasalahan seperti keterlambatan, kerusakan, hingga kehilangan, terutama dokumen legal seperti berita acara. Kehilangan dokumen ini menimbulkan dampak hukum serius karena ketakutan pembuktiannya. Studi kasus pada PT. Buton Mandiri Perdana Baubau menyoroti masalah berulang hilangnya berita acara akibat kelalaian tenaga kerja yang belum diatur secara spesifik dalam peraturan yang ada karena cenderung fokus pada barang fisik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk tanggung jawab hukum penyedia jasa ekspedisi serta perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat kelalaian tenaga kerja berdasarkan kitab undang-undang hukum perdata. Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat literatur hukum dan memberikan kontribusi bagi perumusan kebijakan yang lebih akomodatif terhadap dinamika pengiriman dokumen penting.

Kata Kunci: Tanggung Jawab Hukum, Jasa Ekspedisi, Berita Acara, Kelalaian Tenaga Kerja, Perlindungan Konsumen

ABSTRAK

**LEGAL RESPONSIBILITY OF EXPEDITION SERVICE PROVIDERS
FOR THE LOSS OF OFFICIAL REPORTS DUE TO EMPLOYEE
NEGLIGENCE**

(Study At PT. Buton Mandiri Perdana)

**ABDUL AZIS
NPM. 082101072**

In The Digital Era, The Increasing Demand For Expedition Services, Including The Delivery Of Important Documents, Is Often Accompanied By Issues Such As Delays, Damage, And Loss, Particularly Of Legal Documents Like Official Reports. The Loss Of These Documents Has Serious Legal Implications Due To Their Evidentiary Power. A Case Study At PT. Buton Mandiri Perdana Baubau Highlights The Recurring Problem Of Lost Official Reports Due To Employee Negligence, An Issue Not Specifically Addressed In Existing Legal Regulations Which Tend To Focus On Physical Goods. Therefore, This Research Aims To Analyze The Form Of Legal Responsibility Of Expedition Service Providers And The Legal Protection For Consumers Harmed By Employee Negligence, Based On The Civil Code. This Study Is Expected To Strengthen Legal Literature And Contribute To The Formulation Of Policies That Are More Accommodating To The Dynamics Of Important Document Delivery.

Keywords: Legal Responsibility, Expedition Services, Official Report, Employee Negligence, Consumer Protection

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Keaslian Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Tinjauan Tentang Tanggung Jawab Hukum.....	10
A. Pengertian tanggung jawab hukum.....	10
B. Prinsip-prinsip tanggung jawab hukum	12
C. Bentuk bentuk tanggung jawab hukum	15
2.2. Tinjauan Tentang Penyedia Jasa Ekspedisi	17
A. Pengertian dan cara kerja jasa ekspedisi.....	17
B. Dasar hukum ekspedisi	21
C. Upaya yang ditempuh pengguna jasa ekspedisi	24
D. Unsur-unsur perjanjian ekspedisi.....	26
2.3. Tinjauan Umum Tentang Berita Acara Dalam Ekspedisi	30
A. Pengertian berita acara dalam ekspedisi	30
B. Jenis-jenis Berita acara dalam ekspedisi	31
C. Fungsi dan Kedudukan hukum berita acara dalam ekspedisi	34
D. Unsur-unsur berita acara dalam ekspedisi	36
E. Akibat dan perlindungan hukum hilangnya berita acara dalam ekspedisi.....	37

2.4. Tinjauan Umum Tentang Kelalaian Tenaga Kerja.....	38
A. Pengertian kelalaian dan tenaga kerja.....	38
B. Unsur-unsur kelalaian	40
C. Akibat hukum kelalaian tenaga kerja.....	40
2.5. Kerangka Pikir.....	42
2.6. Definisi Operasional	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
3.1. Lokasi Penelitian	45
3.2. Jenis Penelitian	45
3.3. Populasi dan Sampel.....	46
A. Populasi	46
B. Sampel	46
3.4. Jenis dan Sumber Data	46
A. Jenis Data.....	46
B. Sumber Data	47
3.5. Metode Analisis Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	50
4.2. Struktur Organisasi	50
4.3. bentuk tanggung jawab hukum penyedia jasa ekspedisi terhadap hilangnya dokumen berita acara akibat kelalaian tenaga kerja.....	53
4.4. perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat kelalaian tenaga kerja dalam layanan jasa ekspedisi	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	65
5.1. Kesimpulan.....	65
5.2. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi digital yang pesat, kebutuhan masyarakat terhadap jasa ekspedisi mengalami peningkatan yang signifikan. Peran jasa ekspedisi menjadi sangat vital dalam menunjang kelancaran distribusi barang maupun dokumen, terlebih dalam konteks perdagangan elektronik (*e-commerce*) dan aktivitas bisnis lintas wilayah. Tidak hanya terbatas pada pengiriman barang fisik, masyarakat kini juga mempercayakan dokumen penting seperti kontrak kerja, akta, dan berita acara kepada jasa ekspedisi karena dinilai praktis dan efisien.

Seiring dengan pertumbuhan tersebut, muncul beragam persoalan dalam pelaksanaannya yang berdampak merugikan konsumen terutama yang menyangkut kelalaian penyedia jasa ekspedisi. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa peningkatan jumlah pengguna jasa tidak selalu dibarengi dengan peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini tercermin pada data tahun 2024, di mana layanan ekspedisi masuk dalam peringkat kedua kategori dengan jumlah pengaduan konsumen terbanyak, terutama terkait masalah keterlambatan, kerusakan, hingga kehilangan barang dan dokumen penting¹.

Dari berbagai jenis kerugian tersebut, kehilangan dokumen legal seperti berita acara serah terima memunculkan dampak hukum yang sangat serius

¹ “Statistik Pengaduan | Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN),” diakses 19 April 2025, https://bpkn.go.id/statistik_pengaduan.

bagi pihak yang berkepentingan. Berita acara, sebagai dokumen yang memiliki kekuatan pembuktian atas suatu peristiwa hukum, tidak dapat digantikan dengan mudah apabila hilang. Dampaknya tidak hanya bersifat administratif, melainkan juga dapat memicu kerugian materil hingga gugatan hukum. Oleh karena itu, tanggung jawab hukum penyedia jasa ekspedisi menjadi isu penting dalam menjamin kepastian hukum bagi konsumen². Permasalahan ini tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga telah terjadi dalam praktik konkret yang menunjukkan lemahnya sistem perlindungan terhadap konsumen.

Salah satu contoh kasus terjadi di Kota Baubau, tepatnya pada perusahaan PT. Buton Mandiri Perdana, di mana terjadi kehilangan dokumen berita acara akibat kelalaian pegawai. Peristiwa ini sudah terjadi banyak kali, kejadiannya yang diketahui di tahun 2024 sampai tahun ini telah terjadi sebanyak 5 (lima) kali, kelalaian ini di lakukan pertama oleh mandor lapangan melakukan sebanyak 2 (dua) kali, kedua oleh kepala gudang melakukan sebanyak 2 (dua) kali dan 1 (satu) kali oleh cabang surabaya.

Kasus lainnya terjadi pada proses bongkar barang pengguna jasa yaitu CV. yang berlokasi di palagimata dalam hal ini terjadi penundaan proses bongkar akibat belum adanya berita acara. Ini dapat merugikan pengguna jasa yang mana seharusnya barang dalam kontener sudah dapat dikirim akhirnya

² Junetha, B. I. (2013). *Kekuatan Alat Bukti Keterangan Saksi yang Berbeda antara Berita Acara Pemeriksaan di Penyidik dengan Keterangan Saksi di Persidangan terhadap Putusan Hakim Nomor 465/pid. b/2009/pn. bjn* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).

tertunda. Dalam hal ini menimbulkan pertanyaan hukum terkait sejauh mana tanggung jawab perusahaan atas tindakan kelalaian tenaga kerja.

Menjawab persoalan tersebut, perlu merujuk pada ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia sebagai dasar normatif dalam menilai pertanggungjawaban hukum pelaku usaha. Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tepatnya Pasal 1365, setiap orang yang karena kesalahannya menyebabkan kerugian kepada orang lain wajib mengganti kerugian tersebut. Dalam konteks hubungan kerja, perusahaan dapat dimintakan pertanggungjawaban atas kesalahan yang dilakukan oleh pegawainya, sebagai bagian dari prinsip vicarious liability atau tanggung jawab atasan atas kesalahan bawahan.

Lebih lanjut, prinsip perlindungan terhadap konsumen juga ditegaskan dalam regulasi khusus mengenai perlindungan konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat produk atau jasa yang mereka hasilkan. Pasal 19 secara tegas mewajibkan ganti rugi berupa uang, penggantian barang, atau perbaikan jasa.

Ketentuan ini memperkuat posisi konsumen dalam menuntut hak-haknya apabila terjadi kelalaian oleh pihak penyedia jasa. Selain tanggung jawab materiil, pelaku usaha juga berkewajiban untuk menjamin rasa aman dan nyaman dalam transaksi jasa. Hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 4

huruf a dan c UU Perlindungan Konsumen, yang memberikan hak kepada konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa, serta hak untuk mengajukan pengaduan atas pelayanan yang diterima.

Namun demikian, terdapat kekosongan hukum yang belum mengatur secara spesifik tanggung jawab atas kehilangan dokumen dalam layanan ekspedisi. Peraturan yang ada masih cenderung mengatur barang fisik dalam logistik, tanpa mengakomodasi aspek kehilangan dokumen non-barang yang memiliki nilai hukum. Kekosongan ini menjadi tantangan serius yang perlu ditelaah secara akademik guna mendorong pembentukan norma hukum yang lebih inklusif.

Oleh karena itu, penting untuk menilai secara objektif penyelesaian yang dilakukan oleh perusahaan ekspedisi terkait kasus-kasus seperti ini. Penyelesaian langsung antara perusahaan dan konsumen memang sering menjadi pilihan, namun perlu dikaji apakah penyelesaian tersebut memenuhi prinsip keadilan hukum dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Di sinilah letak urgensi untuk melakukan evaluasi yuridis terhadap bentuk tanggung jawab hukum yang seharusnya dijalankan oleh penyedia jasa ekspedisi.

Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting sebagai sumbangsih akademik dan solusi hukum atas kesenjangan regulasi yang terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk memperkuat literatur dan kajian hukum mengenai

tanggung jawab jasa ekspedisi terhadap kehilangan dokumen penting akibat kelalaian tenaga kerja. Di sisi lain, hasil penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan kontribusi praktis bagi pembuat kebijakan dalam merumuskan regulasi yang lebih rinci dan akomodatif terhadap dinamika pengiriman dokumen penting di era modern.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab hukum penyedia jasa ekspedisi dalam kasus hilangnya berita acara karena kelalaian tenaga kerja. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih lanjut mengenai perlindungan hukum bagi konsumen serta mendorong penyedia jasa ekspedisi untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan tanggung jawab hukum pada penyedia jasa ekspedisi yang berjudul penelitian “(Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi atas Hilangnya Berita Acara karena Kelalaian Tenaga Kerja (Studi Pada PT Buton Mandiri Perdana Baubau)”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang dilakukan, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab hukum penyedia jasa ekspedisi terhadap hilangnya dokumen berita acara akibat kelalaian tenaga kerja.
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat kelalaian tenaga kerja dalam layanan jasa ekspedisi.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pembahasan masalah yang dilakukan, maka dapat diketahui bahwa tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk bentuk tanggung jawab hukum penyedia jasa ekspedisi terhadap hilangnya dokumen berita acara akibat kelalaian tenaga kerja.
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat kelalaian tenaga kerja dalam layanan jasa ekspedisi menurut peraturan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

1.4. Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan mengenai ganti kerugian dalam proses pengangkutan yang dilakukan oleh penyedia jasa ekspedisi khususnya pada PT Buton Mandiri Perdana di Kota Baubau.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi penulis, diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dengan lebih mendalam untuk menambah wawasan serta meningkatkan kemampuan menganalisis terhadap kenyataan yang ada mengenai tanggung jawab hukum penyedia jasa ekspedisi atas hilangnya berita acara pemeriksaan barang karena kelalaian tenaga kerja pada PT Buton Mandiri Perdana.

- b. Diharapkan bagi pihak lain dapat menjadi sumber informasi, wawasan yang baru dan bermanfaat bagi pihak khususnya para praktisi hukum, masyarakat, perusahaan atau penyedia jasa ekspedisi dan juga pemerintah.

1.5. Keaslian penelitian

Berdasarkan penyusunan literatur dalam beberapa sumber, buku-buku, beberapa penulisan, internet dan perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Buton. Sejauh ini belum ditemukan penelitian dengan topik yang sama dengan ruang lingkup penelitian ini, yaitu : “Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi atas Hilangnya Berita Acara Pemeriksaan Barang karena Kelalaian Tenaga Kerja (Studi Pada PT Buton Mandiri Perdana Baubau)”.

Penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini, namun kajiannya berbeda adalah:

1. Arifki Fajar Afanggi & Astika Nurul Hidayah (2024) "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Karena Hilangnya Barang Akibat Kelalaian Jasa Pengiriman”

Fokus: Penelitian ini membahas tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa pengiriman barang terhadap hilangnya barang kiriman akibat kelalaian, dengan menggunakan pendekatan melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Perbedaan: Penelitian tersebut berfokus pada objek berwujud (barang fisik), tanpa mempertimbangkan dokumen non-fisik yang memiliki nilai hukum, seperti berita acara pemeriksaan barang. Selain itu, aspek kelalaian tenaga kerja internal tidak menjadi ruang lingkup pembahasan mereka, sementara dalam penelitian ini, hal tersebut menjadi titik tekan utama.

2. Indah Pooja Azzahra, A. Esther Tarigan, & Eni Jaya (2024) “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Hilangnya Barang Yang Dikirim Akibat Dari Kelalaian Perusahaan Ekspedisi Ditinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”

Fokus: Penelitian ini menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen jasa ekspedisi akibat kehilangan barang kiriman, berdasarkan ketentuan UU Perlindungan Konsumen.

Perbedaan: Penelitian ini objek yang dikaji masih sebatas barang fisik, tanpa memperhatikan dimensi dokumen penting yang dapat menimbulkan akibat hukum. Selain itu, penelitian ini tidak menelaah bentuk penyelesaian sengketa secara non-litigasi yang dilakukan langsung oleh perusahaan kepada konsumen, sedangkan dalam penelitian ini hal tersebut menjadi bagian dari fokus analisis.

3. Magfirah (2022) “ Konsep Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekpedisi Terhadap Keterlambatan, Kerusakan, Hilangnya Barang Milik Konsumen”

Fokus: Penelitian ini membahas tanggung jawab jasa ekspedisi terhadap tiga aspek kerugian konsumen, yaitu keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, dan kehilangan barang, dengan fokus pada barang berwujud.

Perbedaan: Penelitian ini tidak membahas dokumen non-fisik yang memiliki nilai pembuktian hukum, serta tidak mengkaji kelalaian tenaga kerja internal sebagai sumber permasalahan hukum. Penelitian ini juga tidak memasukkan pendekatan hukum perdata dalam penyelesaian sengketa yang timbul.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Tentang Tanggung Jawab Hukum

A. Pengertian tanggung jawab hukum

Tanggung jawab dalam kamus bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan dan diperkarakan³. Tanggung jawab hukum dapat dimaknai dengan hal yang wajib untuk ditanggung jika terjadi tuntutan, ketetapan bersalah, dan dapat ditetapkan perkara atasnya. Tanggung jawab dapat dimaknai pula dengan kewajiban dalam menjalankan berbagai hal yang menerima pembebanan sebagai dampak dari pelaksanaan tindakan oleh pihak lainnya⁴.

Menurut Kamus Hukum, tanggung jawab adalah kewajiban seseorang untuk melakukan apa yang diminta dari pihak lain. Tanggung jawab hukum juga berkaitan dengan hak serta kewajiban. Konsep hak sendiri ialah suatu konsep untuk menjelaskan pada pengertian hak yang mana berkaitan dengan adanya kewajiban.

Berdasarkan hukum perdata sendiri, acuan dari pertanggungjawaban dipecah menjadi 2 macam, yakni adanya kesalahan serta risiko.

³Randy Sugianto, Satria, David, dan Hartono. "Badan Pengembangan Bahasa dan Pembukuan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia" *KBBI* (2016) diakses pada 29 januari 2025

⁴Marsheila Audrey Nuralisha dan Siti Mahmudah, "Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Hukum dalam Perjanjian Kredit Perbankan Apabila Debitur Wanprestasi," *AL-MANHAJ: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam* 5, no. 1 (2023): 277–90.

Pertanggungjawaban atas dasar kesalahan, atau yang sering disebut sebagai liability without fault, dan pertanggungjawaban tidak dengan kesalahan, atau yang sering disebut sebagai liability without fault, atau masyarakat biasa menyebutnya sebagai tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

Adanya prinsip pertanggungjawaban ini dapat diartikan bahwasanya individu tersebut wajib bertanggung jawab sebab telah melaksanakan kesalahan dan membuat rugi orang lain. Selain itu, prinsip tanggung jawab risiko sendiri adalah apabila individu tidak diharuskan untuk memenuhi, namun langsung dari si pemilik ini yang bertanggung jawab sebagai risiko usahanya.

Menurut Hans Kelsen, pada teorinya mengenai tanggung jawab hukum menjelaskan bahwa “seorang akan bertanggung jawab secara hukum terhadap suatu perbuatan tertentu atau ia memikul tanggung jawab hukum yang berhubungan dengan subyek. Maka, ia bertanggung jawab atas suatu hukuman dalam hal perbuatan yang telah bertentangan”⁵.

Selanjutnya, Hans Kelsen juga memecah tanggung jawab yang terdiri dari :

- a. Pertanggung jawaban individu yakni apabila seseorang bertanggungjawab atas pelanggaran sendiri;

⁵ *Ibid*, hal. 284

- b. Pertanggung jawaban kolektif yakni apabila seseorang bertanggung jawab atas kesalahan yang dilaksanakan bersama individu lain;
- c. Pertanggung jawaban berdasar kesalahan yakni apabila individu bertanggungjawab terhadap pelanggaran yang telah dilakukan dengan sengaja untuk melakukan serta dapat dipertimbangkan sebagai perbuatan tersebut bertujuan untuk menjadikan kerugian;
- d. Pertanggung jawaban mutlak yakni apabila seorang bertanggungjawab terhadap pelanggaran yang dilakukannya disebabkan ketidaksengajaan dan tidak dipertimbangkan untuk melakukan perbuatan tersebut⁶.

B. Prinsip-prinsip tanggung jawab hukum

Menurut hukum perdata tanggung jawab hukum dapat dibagi menjadi dua jenis: tanggung jawab yang didasarkan pada perjanjian dan tanggung jawab yang didasarkan pada undang-undang. Pada pasal 1317 dan 1338 hukum perdata menunjukkan tanggung jawab yang dihasilkan dari perjanjian atau kontrak sedangkan, tanggung jawab hukum yang lahir karena undang-undang merupakan sebagai konsekuensi dari perbuatan yang sesuai dengan hukum yang berlaku atau sebaliknya perbuatan yang melawan hukum.

Pertanggungjawaban berdasarkan hukum perdata dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu kesalahan dan risiko. Pertama, pertanggungjawaban atas dasar kesalahan merupakan tanggung jawab yang dapat lahir karena timbulnya perbuatan melawan hukum, wanprestasi atau tindakan yang kurang hati-

⁶ *Ibid*, hal. 284

hati. Kedua, pertanggung jawaban atas dasar risiko merupakan suatu tanggung jawab sebagai risiko yang harus diambil oleh seorang pelaku usaha atas kegiatan usahanya.

Pembuktian unsur kesalahan sebagaimana diatur pada pasal 1865 KUHPerdara dibebankan kepada pihak penggugat yang menuntut ganti kerugian. Pasal 1865 KUHPerdara menyatakan “Setiap orang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai sesuatu hak atau guna menanggihkan haknya sendiri maupun membantah suatu hak orang lain, menunjuk pada suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut”.

Menurut Andi Sri Rezky Wulandari mengemukakan 5 (lima) prinsip pertanggungjawaban yang harus ditanggung oleh pelanggar hak konsumen sebagai berikut⁷:

- 1) Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*Liability Based on Fault*), Prinsip ini menyatakan seseorang dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum jika dapat dibuktikan adanya unsur kesalahan yang dilakukannya;
- 2) Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab, Prinsip ini menyatakan bahwa seorang tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*Presumption of Liability Principle*), sampai tergugat tersebut dapat membuktikan tidak bersalah;

⁷Dapot Hamonangan Saragih, 2023 “Tanggung Jawab Hukum Jasa Ekspedisi dalam Pengajuan Klaim atas Kerusakan dan Hilangnya Barang Kiriman pada PT Lion Parcel di Kota Medan,”.

- 3) Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption NonLiability Prinsiple*), Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, prinsip ini sangat terbatas dalam lingkup transaksi konsumen;
- 4) Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*), Prinsip ini menetapkan kesalahan bukanlah sebagai faktor yang menentukan, namun terdapat pengecualian yang memungkinkan dibebaskan dari tanggung jawab dalam hal ini seperti dalam keadaan *Force majeure* (fenomena tidak dapat diprediksi);
- 5) Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan (*Limitation of liability*), Pemberlakuan prinsip ini disambut baik oleh pelaku usaha untuk dijadikan sebagai “klausul eksonerasi” dalam perjanjian baku atau standar yang dibuatnya. Prinsip ini merugikan konsumen apabila pelaku usaha membatasi tanggung jawabnya secara sepihak dalam perjanjian baku.

Prinsip tanggung jawab di dalam hukum dibagi menjadi dua pengertian yang merujuk pada pertanggungjawaban yakni:

- a. Liability yakni merupakan pengertian hukum yang memiliki makna luas (*a board legal term*) yang menyatakan dalam makna yang komprehensif. Liability sendiri di definisikan untuk menunjukan bahwa adanya hak dan kewajiban. Selain itu, merupakan kondisi bertanggungjawab terhadap hal-hal aktual yang terjadi dan

menyebabkan kerugian, adanya ancaman, kejahatan, adanya biaya atau beban.

- b. Responsibility yakni memiliki arti sesuatu permasalahan bisa dipertanggungjawabkan terhadap suatu kewajiban serta merupakan putusan, kemampuan, kecakapan. Selain itu, *responsibility* memiliki arti sebagai kewajiban bertanggung jawab terhadap peraturan yang dilakukan serta melakukan perbaikan ataupun memberikan ganti-rugi terhadap kerusakan yang muncul karena adanya perbuatan tersebut⁸.

C. Bentuk bentuk tanggung jawab hukum

Ada beberapa bentuk-bentuk tanggung jawab dalam dunia hukum, di antaranya adalah:

- a. Tanggung Jawab Pidana

Suatu konsep yang terkait dengan teori kewajiban hukum adalah konsep tanggung jawab hukum (*liability*). Seseorang secara hukum dikatakan bertanggung jawab untuk suatu perbuatan tertentu adalah bahwa dia dapat dikenakan sanksi dalam suatu perbuatan yang berlawanan. Normalnya, dalam kasus sanksi, dikenakan karena perbuatannya sendiri yang membuat orang tersebut harus bertanggung jawab. Menurut teori tradisional, terdapat 2 bentuk tanggung jawab hukum, yaitu berdasarkan kesalahan (*based on fault*) dan tanggung jawab mutlak (*absolute responsibility*).

⁸ Nuralisha dan Mahmudah, "Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Hukum dalam Perjanjian Kredit Perbankan Apabila Debitur Wanprestasi." AL-MANHAJ: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam, vol. 5 no. 1: 277-290

b. Tanggung Jawab perdata

Apabila seseorang dirugikan karena perbuatan seseorang lain, sedang di antara mereka itu tidak terdapat suatu perjanjian, maka berdasarkan undang-undang juga timbul atau terjadi hubungan hukum antara orang tersebut yang menimbulkan kerugian itu. Hal tersebut juga diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata bahwa “Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.”

c. Tanggung Jawab Administrasi

Tanggung jawab administrasi tidak semata-mata hanya berfungsi untuk mengatasi kebebasan pemerintah dalam bertindak dan melaksanakan fungsinya, tetapi juga melalui sarana hukum administrasi negara, pemerintah mempunyai wewenang untuk meletakkan berbagai kewajiban kepada rakyat yang harus ditaatinya. Tanggung jawab pemerintah muncul akibat adanya kewenangan dan adanya hak dan kewajiban, kewenangan serta hak dan kewajiban tersebut merupakan perbuatan pemerintah yang harus dipertanggungjawabkan dengan adanya bentuk-bentuk tanggung jawab tersebut, maka pemerintah membuat pembenahan dan penyempurnaan⁹.

⁹Sarah Dilla, 2023 “Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Cargo atas Terjadinya Kerusakan Barang Milik Konsumen (Studi pada PT Sinarmas Pelangi Cargo)” hal. 24

2.2. Penyedia Jasa Ekspedisi

A. Pengertian dan cara kerja jasa ekspedisi

Definisi Pengguna Jasa menurut Pasal 1 Angka 10 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan pengguna jasa adalah setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan, baik untuk angkutan orang maupun barang. Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan "ekspedisi" dengan berbagai arti, seperti "pengiriman surat, barang, dan sebagainya; atau perusahaan pengangkutan barang, dan masih banyak lagi pengertian-pengertian yang lain. Jadi jasa ekspedisi adalah perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman melalui jalur darat, jalur air, atau jalur udara dan memberikan pelayanan secara efektif dan efisien guna memenuhi kepuasan pelanggan yang akan mengirim barang¹⁰.

Layanan ekspedisi untuk pengiriman barang kini semakin umum ditemukan di Indonesia seiring dengan meningkatnya jumlah orang yang melakukan transaksi secara online atau di kota-kota tertentu. Pengiriman barang dari satu kota ke kota lain menjadi lebih mudah dengan adanya layanan ekspedisi. Layanan ekspedisi ini biasanya menetapkan harga pengiriman berdasarkan berat barang dan jarak antar kota. Semakin berat

¹⁰ Randy Sugianto, *KBBI (2016-2025)* diakses pada 29 januari 2025

barang yang dikirim, semakin mahal biaya pengiriman ke suatu daerah tertentu.

Ada jenis jasa pengiriman barang yang dilakukan menjadi beberapa cara, antara lain:

1. Pengiriman Barang Via Darat

Pengiriman barang melalui jalur darat adalah metode pengiriman barang yang biasanya dipilih karena jarak pengiriman masih dalam satu wilayah atau pulau yang dapat ditempuh melalui jalur darat. Dalam proses pengiriman barang melalui jalur darat, Anda dapat memilih antara dua jenis layanan yang tersedia, antara lain:

a. Full Truck Load / FTL

Layanan ini biasanya diberikan untuk jasa pengiriman barang berat atau volume barang yang cukup banyak, atau dapat memenuhi isi truk. Anda dapat memilih jenis truk yang dianggap tepat, sesuai kebutuhan, berat atau volume barang yang akan dikirim, misalnya saja truck container, colt diesel, dan jenis lainnya.

b. Less Than Load / LTL

Sebaiknya gunakan layanan LTL jika barang yang akan dikirim tidak terlalu banyak atau terlalu berat. Misalnya, jika muatan truk seberat 2 ton tetapi berat total barang yang akan dikirim hanya sekitar 1 ton, atau setidaknya setengah dari ruang truk, itu akan lebih baik untuk menggunakan layanan LTL. Dengan demikian, penyedia layanan

akan memberikan kesempatan kepada pelanggan lain yang ingin mengirimkan produk.

Jika sudah cukup terkumpul, maka barang akan segera dikirim. Salah satu kelebihan dari layanan ini adalah harganya yang cenderung lebih murah. Atau salah satu layanan jasa pengiriman barang termurah, lantaran biaya pengiriman barang kali ini akan dibagi dengan pengguna lainnya.

2. Pengiriman Barang Via Laut

Jasa pengiriman barang via laut adalah layanan berikutnya yang umumnya disediakan. Layanan yang satu ini diberikan untuk membantu kamu, yang ingin mengirimkan barang dalam jumlah banyak atau besar atau jasa pengiriman barang besar. Dimana barang tersebut dapat dimasukkan ke dalam kontainer, dengan ukuran dan jenis kontainer yang sesuai kebutuhan. Sama seperti sebelumnya, kamu dapat memilih layanan pengiriman sesuai kebutuhan, misalnya saja :

- a. Full Charter Load atau disingkat jadi FCL. Layanan ini dapat digunakan, jika kamu akan mengirimkan barang dalam jumlah banyak atau berat, yang sesuai dengan isi / volume container.
- b. Less Than Container Load atau yang disingkat jadi LCL. Layanan ini dapat kamu gunakan jika barang yang akan dikirim jumlahnya tidak memenuhi dari total isi / volume kontainer.
- c. Layanan yang satu ini bisa juga disebut dengan layanan jasa pengiriman barang antar pulau karena dapat mengantarkan barang

dari pulau 1 dan pulau lainnya. Atau bisa juga digunakan untuk mengirimkan barang dari 1 negara ke negara lainnya.

3. Pengiriman barang via udara

Layanan jasa ini banyak digunakan, lantaran proses pengirimannya yang terbilang cepat, dan praktis. Pastinya harga yang ditawarkan sebanding dengan fasilitas dan layanan yang diberikan. Biasanya jasa pengiriman barang tercepat yang satu ini, diperuntukkan untuk aneka macam barang kebutuhan, barang yang tidak terlalu berat, atau barang khusus lainnya.

4. Pengiriman barang via kurir

Ini adalah salah satu layanan yang paling sering digunakan, karena biasanya barang yang digunakan cenderung ringan, seperti dokumen atau yang lainnya, yang harus dikirim dalam waktu cepat. Saat ini jenis jenis jasa pengiriman dokumen seperti yang satu ini memang cukup menjamur, bahkan jika Anda mencari jasa pengiriman barang yang murah, tidak terlalu sulit.

Cara kerja perusahaan jasa ekspedisi barang terbagi menjadi beberapa tahap yaitu:

1. Barang yang akan dikirim. Barang yang akan dikirim tentu saja harus yang tidak melanggar hukum dan sesuai peraturan perusahaan tersebut yang dapat dikirim.

2. Pengemasan barang / packing. Jenis dan kekuatan packing sangat berpengaruh terhadap barang yang akan dikirim, apakah barang tersebut bisa selamat tanpa kerusakan yang berarti ataukah tidak. Selain jenis barang (pecah belah, cairan, makanan, dan sebagainya) yang akan dikirim juga harus diperhatikan, karena ada beberapa jasa pengiriman barang yang tidak mau mengangkut barang pecah belah apabila packing yang dibuat tidak kuat.
3. Pengurusan surat-surat. Yang dimaksud pengurusan surat-surat di sini yaitu izin dan administrasi dari bea cukai dan pihak lain yang bersangkutan. Dalam hal ini biasanya pihak penyedia jasa ekspedisi lah yang akan mengurusnya dan meminta dokumendokumen yang dibutuhkan.
4. Moda transportasi yang digunakan.

B. Dasar hukum ekspedisi

Dasar hukum yang mengatur jasa ekspedisi dan pengangkutan barang antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Mengatur hak dan kewajiban konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha, termasuk penyedia jasa ekspedisi. Pasal 19 Ayat (1) menyatakan bahwa “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat konsumsi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”.

2. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Dalam KUHPerdata tidak secara khusus mengatur tentang ekspedisi, tetapi terdapat beberapa pasal yang berkaitan dengan perjanjian pengangkutan barang, yang merupakan dasar hukum bagi kegiatan ekspedisi. Pasal 1365 menyatakan bahwa “Tiap perbuatan melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”.

3. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

a). Pasal 87 yang berbunyi “ia harus menjamin pengiriman dengan rapi dan secepatnya atas barang-barang yang telah diterimahnya untuk itu, dengan mengindahkan segala sarana yang dapat diambil untuk menjamin pengiriman yang baik”.

b). Pasal 88 yang berbunyi “Ia juga harus menanggung kerusakan atau kehilangan barang-barang dagangan dan barang-barang sesudah pengirimannya yang disebabkan oleh kesalahan atau keteledorannya”.

c). Bab VA tentang pengangkutan barang alah satunya pasal 468 “Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali bila Ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seluruhnya atau sebagian atau kerusakannya itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya,

akibat sifatnya, keadaannya atau suatu cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim”.

4. Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

- a). Pasal 141 Mengatur bahwa angkutan barang (termasuk ekspedisi) diselenggarakan untuk mendukung perekonomian dan mobilitas barang dengan menjamin keselamatan serta kelestarian lingkungan.
- b). Pasal 142 Mengklasifikasikan angkutan barang berdasarkan jenis kendaraan dan muatan yang diangkut.
- c). Pasal 143 Menjelaskan bahwa angkutan barang dapat dilakukan dengan kendaraan bermotor umum atau kendaraan bermotor pribadi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- d). Pasal 144 Mengatur tentang kendaraan angkutan barang yang tidak boleh digunakan untuk mengangkut orang, kecuali dalam keadaan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e). Pasal 192 Mengatur sanksi administratif bagi angkutan barang yang tidak memenuhi ketentuan, seperti pelanggaran izin usaha atau kelebihan muatan.
- f). Pasal 193 Mengatur sanksi pidana bagi angkutan barang yang melanggar ketentuan keselamatan dan kelayakan kendaraan.
- g). Pasal 194 Menyatakan bahwa pemilik usaha angkutan barang bertanggung jawab atas muatan yang diangkut, termasuk keselamatan dan keamanannya selama perjalanan.

C. Upaya hukum yang ditempuh pengguna jasa ekspedisi

UUPK lahir untuk memberikan perlindungan bagi hak-hak yang dimiliki konsumen dan pelaku usaha. Dalam UUPK, perlindungan konsumen merupakan upaya dalam memberikan jaminan kepastian hukum bagi konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/jasa yang diperdagangkan.

Az.Nasution mengartikan hukum perlindungan konsumen sebagai “kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup¹¹”. yang disepakati sehingga menyebabkan kerugian baginya. Tindakan konsumen dalam melakukan klaim ganti rugi kepada pelaku usaha tersebut diatur dalam pasal 4 UUPK yang menjabarkan tentang hak-hak yang diperoleh oleh pihak konsumen, dalam huruf h dijelaskan bahwa konsumen tidak berhak diberikan ganti rugi jika sebuah jasa yang diberikan tidak sesuai dengan hal yang sudah diperjanjikan atau tidak sebagaimana mestinya.

Pihak ekspedisi memiliki kewajiban untuk mengantarkan barang kiriman milik konsumen sampai di tujuan dengan kondisi yang utuh sesuai pada saat barang tersebut akan dikirim, namun jika dalam proses pengiriman terjadi hal-hal yang mengakibatkan barang kiriman tersebut mengalami kerusakan maka konsumen berhak menerima ganti kerugian

¹¹ Fransiska Novita Eleanora, S.H., 2021 M.Hum. “Hukum Perlindungan Konsumen” Madza Media hal. 7 diakses pada tanggal 17 februari 2025

akibat peristiwa tersebut. Pasal 45 Ayat (2) UUPK menyebutkan ada dua (2) jalur yang dapat ditempuh dalam upaya menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yaitu melalui jalur litigasi dan non-litigasi:

1. Upaya Melalui Litigasi

Upaya hukum yang ditempuh adalah proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan, upaya ini dapat diajukan jika terdapat kerugian nyata dan tidak tercapai kesepakatan dalam jalur non-litigasi. Upaya ini akan diperiksa oleh hakim pengadilan dalam suatu rangkaian persidangan. Penyelenggaraan peradilan dilaksanakan oleh sebuah Mahkamah Agung dan badan peradilan yang berada di bawahnya. Kelebihan melalui litigasi adalah putusan pengadilan mempunyai kekuatan hukum yang pasti, bersifat final, menciptakan kepastian hukum dengan posisi para pihak menang atau kalah (*win dan lose position*), dan dapat dipaksakan pelaksanaan putusannya apabila pihak yang kalah tidak mau melaksanakan isi putusan pengadilan (eksekusi)¹².

2. Upaya Melalui Non Litigasi

Upaya hukum yang ditempuh adalah proses penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang Kembali kerugian yang diderita oleh pengguna jasa ekspedisi

¹²Paulus, Surahman, dan Ansar, “Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Litigasi Dan Non – Litigasi : Analisis Perbandingan,” *JIH Aktualita* 1, no. 3 (2024).

kargo. Penyelesaian perkara diluar pengadilan ini diakui di dalam peraturan perundangan di Indonesia. Pertama dalam penjelasan Pasal 3 Undang-undang Nomor 14 Tahun 1970 Tentang Ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman disebutkan yang berbunyi “Penyelesaian perkara diluar pengadilan, atas dasar perdamaian atau melalui wasit (arbitrase) tetap diperbolehkan”. Kedua dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Perkara (*Alternatif Dispute Resolution*) adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian diluar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, atau penilaian para ahli.

D. Unsur-unsur perjanjian ekspedisi

Berdasarkan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) perjanjian atau persetujuan merupakan terjemahan dari *overeenkomst*, yaitu suatu perbuatan yang mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seseorang lain atau dimana itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal¹³.

Sudikno berpendapat bahwa perjanjian merupakan salah satu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasar kata sepakat untuk menimbulkan suatu akibat hukum. Perjanjian dapat diartikan pula sebagai beberapa hubungan hukum di bidang harta kekayaan yang didasari kata

¹³ Sarah Dilla, *Lock.Cit.*, hal 32-35

sepakat antara subjek hukum yang satu dengan yang lain, dan diantara mereka (pihak/subjek hukum) saling mengikatkan dirinya sehingga subjek hukum yang satu berhak atas prestasi dan subjek hukum yang lain berkewajiban melaksanakan prestasinya sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati para pihak tersebut serta menimbulkan akibat hukum.

Perjanjian ekspedisi merupakan perjanjian timbal balik antara ekspediteur dengan pengirim, dimana ekspediteur mengikatkan diri untuk mencarikan pengangkut yang baik bagi pengirim, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar sejumlah provinsi kepada ekspediteur, sehingga terdapat unsur-unsur dalam suatu perjanjian ekspedisi, yaitu:

1. Ada pihak-pihak : Pihak-pihak dalam perjanjian ekspedisi adalah ekspediteur sebagai pihak yang mencarikan pengangkut dan pengirim sebagai pemilik barang.
2. Ada persetujuan dari pihak-pihak : Persetujuan dalam perjanjian ekspedisi adalah persetujuan untuk mencarikan pengangkut dalam rangka pengiriman barang.
3. Ada tujuan yang akan dicapai : Tujuan perjanjian ekspedisi bagi pengirim adalah barang yang dikirim selamat sampai tujuan. Sedangkan bagi ekspediteur adalah memperoleh keuntungan yang dibayar oleh pengirim agar perusahaannya dikenal oleh masyarakat luas.
4. Ada prestasi yang dilaksanakan : Kewajiban ekspediteur adalah mencarikan pengangkut yang baik bagi pengirim dan melaksanakan segala urusan pengiriman barang. Sedangkan hak ekspediteur adalah

menerima provisi dari pengirim. Kewajiban pengirim adalah membayar provisi kepada ekspediter dan berhak mendapatkan angkutan yang baik untuk barang-barangnya. Sehingga pengiriman tersebut berjalan lancar.

5. Ada bentuk tertentu, baik lisan atau tulisan : Perjanjian ekspedisi tidak mengharuskan dilaksanakan tertulis, jadi dapat juga dilaksanakan secara lisan maupun tulisan berdasarkan kesepakatan pihak- pihak. Perjanjian ekspedisi yang dibuat oleh ekspediter dengan pengirim barang harus tertuang dalam bentuk lisan maupun tulisan dan ada syarat-syarat tertentu sebagai isi pelaksanaan perjanjian. Isi perjanjian yang dibuat tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan.

Pada hukum perjanjian terdapat asas-asas yang harus selalu dijadikan dasar dalam membuat perjanjian, yaitu:

1. Kebebasan berkontrak

Setiap warga negara bebas untuk membuat kontrak. Hal ini disebut asas kebebasan berkontrak atau sistem terbuka. Artinya, ada kebebasan seluas-luasnya yang diberikan oleh undang-undang kepada masyarakat untuk mengadakan perjanjian tentang apa saja. Hal yang perlu diperhatikan bahwa perjanjian ini tidak bertentangan dengan undangundang, ketertiban umum, dan kesusilaan.

2. Asas konsensualitas

Asas konsensualitas berarti perjanjian atau kontrak sudah dilahirkan sejak saat tercapainya kesepakatan. Dengan kata lain, perjanjian atau

kontrak itu sudah sah jika sudah tercapai kesepakatan mengenai hal-hal pokok tentang apa yang diperjanjikan. Bentuk konsensualitas suatu perjanjian yang dibuat secara tertulis (kontrak), terjadi pada saat ditandatanganinya perjanjian kontrak tersebut oleh para pihak. Tanda tangan berfungsi sebagai bukti atau wujud kesepakatan serta persetujuan atas tempat, waktu, dan isi perjanjian.

3. Asas itikad baik

Setiap pihak yang membuat dan melaksanakan perjanjian harus melandasinya dengan itikad baik., baik dalam pembuatan maupun dalam pelaksanaan perjanjian maka pihak yang beritikad baik akan mendapat perlindungan hukum.

4. Asas kepastian hukum

Asas kepastian hukum adanya jaminan dilaksanakannya perjanjian atau kontrak, baik melalui menengah (arbitrase) atau pengadilan. Mereka berwenang mengadili para pembuat perjanjian atau kontrak yang sedang berselisih paham yang harus menghormati isi kontrak yang telah dibuat.

5. Asas kepribadian atau personalitas

Asas kepribadian adalah asas yang menentukan bahwa seseorang yang akan membuat suatu kontrak adalah hanya untuk kepentingan perseorangan.

2.3. Tinjauan Umum Tentang Berita Acara dalam Ekspedisi

A. Pengertian berita acara

Kata berita acara merupakan kata majemuk yang berdiri dari kata yaitu kata berita dan acara. Menurut bahasa kata berita berarti cerita atau keterangan mengenai kejadian atau peristiwa, kabar, pemberitahuan, pengumuman. Sedangkan kata acara berarti hal atau pokok yang akan dibicarakan, isi karangan, kegiatan yang dipertunjukkan, disiarkan atau diperlombakan, pemeriksaan dalam pengadilan, dan cara. Jadi berita acara adalah laporan tertulis tentang jalanya suatu peristiwa atau kegiatan yang dibuat untuk keperluan tertentu.

Menurut istilah dijelaskan oleh M. Yahya Harahap, (mantan hakim agung), bahwa berita acara dilihat dari segi hukum adalah akta yang mempunyai nilai autentik karena dibuat oleh pejabat resmi yang berwenang, sedangkan jika dilihat dari segi fungsinya berita acara adalah akta resmi yang memuat segala kejadian di persidangan pengadilan yang terkait dengan perkara yang diperiksa sebagai dasar pembuatan putusan¹⁴.

Kitab undang-undang acara pidana pada pasal 75 disebutkan Berita acara adalah catatan tentang jalanya pemeriksaan yang dibuat oleh penyidik atau pejabat yang ditunjuk secara resmi¹⁵.

Jadi dapat disimpulkan berita acara adalah dokumen resmi yang memuat catatan atau laporan tentang suatu peristiwa, tindakan, atau

¹⁴ Alwi Mallo, "Berita Acara Dan Permasalahannya- waka.pdf," diakses 28 April 2025

¹⁵ "Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana," t.t.

kegiatan, atau tindakan tertentu, yang dibuat dan sahkan oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

B. Jenis-jenis berita acara dalam ekspedisi

1. Shiping instruction

Sebuah dokumen perjanjian antara pihak pertama (shipper) dengan pihak kedua (perusahaan jasa ekspedisi). Ini juga sebagai surat perintah dalam melakukan pengangkutan barang ke kapal. Dokumen tersebut berisi informasi rincian pengiriman, dari mulai nomor kontainer, jumlah paket, nomor segel, kode HS komoditas, dlll. Dokumen tersebut menjadi sebuah instruksi untuk membuat Bill of Lading sebagai dokumen transportasi yang legal.

2. Packing List

Dokumen wajib terkait informasi tentang barang yang akan dikirim. Informasi yang ada pada dokumen ini disampaikan secara mendetail, dari mulai rincian jenis barang, jumlah banyaknya barang, dimensi barang, dan berat dari barang kiriman tersebut. Dokumen tersebut penting untuk memberikan informasi mengenai barang, tanpa perlu mengharuskan pihak bea cukai untuk memverifikasi barang secara fisik dengan membuka barang kiriman.

3. Airwaybill

Dokumen wajib yang dikeluarkan oleh maskapai penerbangan, sebagai tanda terima kepemilikan pengiriman. Pada dokumen tersebut berisikan identitas pengirim dan penerima barang, jumlah barang, berat

barang, tanggal transaksi pengiriman, serta dilengkapi dengan tanda tangan pengirim dan pihak jasa ekspedisi. Untuk diketahui, selain maskapai penerbangan yang menyediakan airwaybill, pengiriman melalui kereta api juga menyiapkan dokumen serupa, yaitu railway bill.

4. Surat Jalan Pengiriman Barang

Dokumen penting yang diberikan oleh perusahaan jasa ekspedisi, sebelum kontainer melakukan perjalanan pengiriman barang. Adanya surat jalan memiliki fungsi untuk bukti jika kontainer telah mendapatkan izin berangkat dan dapat melakukan proses loading barang ke dalam kapal. Informasi pada dokumen surat jalan berisikan terkait jenis barang, jumlah barang, serta tanda tangan dari pengirim, petugas gudang, dan sopir. Surat jalan bersifat internal, jika perusahaan jasa ekspedisi tersebut memiliki jasa trucking.

5. Release Order (RO)

Dokumen yang juga sebagai surat instruksi dalam melepaskan aset kontainer ke pemilik barang. Informasi dari dokumen release order adalah surat izin penjemputan ke pihak tertentu. Adapun rincian dari formulir release order yaitu, rincian dealer, hingga rincian terkait materi yang dikeluarkan oleh gudang.

6. Bill of Lading (B/L)

Sebuah dokumen perjanjian yang mengikat antara pihak pengirim dan pengangkut barang untuk melakukan pengangkutan barang. Dokumen bill of lading ini digunakan sebagai bukti konfirmasi terima barang,

dokumen kepemilikan pengambilan barang di pelabuhan, hingga kontrak perjanjian barang yang akan dikirim. Dokumen ini hanya bisa ditandatangani oleh perwakilan resmi pengangkut sesudah diterima, agar pengiriman dapat dilaksanakan. Informasi rincian yang ada pada dokumen bill of lading yaitu informasi nama pengirim dan penerima, nama kapal, detail barang, nama pelabuhan muat dan bongkar, tujuan pengiriman, rincian biaya, cara pembayaran, jumlah bill of lading, hingga tanggal tanda tangan.

Bill of Lading juga memiliki beberapa jenis, yaitu sebagai berikut:

- a). House BOL, yaitu surat yang dikeluarkan oleh jasa ekspedisi,
- b). Through BOL, yaitu surat dari Port of Loading (POL) hingga ke Port of Discharge (POD) yang dikeluarkan pihak pelayaran,
- c). Combined Transport BOL, merupakan surat pengangkutan pada barang dengan menggunakan jenis transportasi tambahan lain.

7. Equipment Interchange Receipt (EIR)

Dokumen terkait pemeriksaan kondisi kontainer, yang dikeluarkan saat proses memasukkan dan mengosongkan kontainer. Dokumen ini dikeluarkan oleh depo pelayaran untuk diberikan ke pihak jasa trucking. Pada dokumen EIR ini terdapat dua macam dokumen, yaitu EIR pelabuhan asal dan pelabuhan tujuan. Informasi yang ada pada dokumen EIR berisi rincian kode kapal dan pelayaran, daftar

nomor peti, kemas pada kontainer, posisi susun, serta posisi penyimpanan barang.

8. Delivery Order

Dokumen yang berisi surat perintah penyerahan barang pesanan dengan kesepakatan antara pengirim dengan penerima kepada gudang perusahaan. Dokumen delivery order berfungsi sebagai keterangan resmi pembelian barang, dari pihak pengirim ke pihak penerima. Informasi pada dokumen ini yaitu terkait rincian detail barang, sebagai bukti jika penerima sudah menerima barang, dengan tercantumnya tanda tangan penerima barang pada dokumen tersebut.

Jika pengiriman telah selesai, nantinya sejumlah dokumen pengiriman yang melalui perjalanan armada laut seperti SI, RO, BOL, EIR, dan surat jalan, akan dikirim lagi kepada pihak pengirim. Dokumen yang dikirim kembali tersebut sebagai bukti bahwa pengiriman barang yang dilakukan pengirim telah selesai¹⁶.

B. Fungsi dan kedudukan hukum berita acara dalam ekspedisi

Berita acara mempunyai fungsi hukum penting, yaitu:

1. Alat bukti tertulis atas terjadinya peristiwa hukum tertentu, seperti serah terima barang, pelaksanaan pekerjaan, atau kejadian hukum lainnya.
2. Dokumentasi hukum, untuk melindungi para pihak dalam sengketa perdata, khususnya jika terjadi wanprestasi atau kerugian
3. Wujud pemenuhan asas tertulis dalam hukum perjanjian

¹⁶ Beni Syarifudin “*Delapan Dokumen Pengiriman Barang Yang Wajib Diketahui*” PT KLIK Logistics Putera Harmar, diakses 19 mei 2025

KUHPER pasal 1867 yang berbunyi: “*Pembuktian dengan tulisan dilakukan dengan tulisan otentik atau dengan tulisan dibawah tangan*”.

4. Bukti terpenuhnya kewajiban prestasi dalam suatu perjanjian

KUHPER pasal 1234 yang berbunyi: “*Perikatan ditujukan untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu*”.

Secara yuridis, berita acara memiliki kedudukan sebagai alat bukti tertulis baik dalam bentuk akta otentik maupun akta dibawah tangan ini dapat membuktikan adanya suatu hubungan hukum atau pelaksanaan kewajiban dalam suatu perjanjian. Dalam suatu pelaku usaha, berita acara semacam ini termasuk dalam kategori akta di bawah tangan karena bukan dibuat oleh pejabat melainkan pihak itu sendiri.

Kekuatan pembuktian akta di bawah tangan dalam perkara perdata, sepanjang akta di bawah tangan tidak sangkal atau dipungkiri oleh para pihak maka akta di bawah tangan memiliki kekuatan hukum yang sama dengan akta otentik (KUHPER pasal 1875), sedangkan apabila kebenaran tanda tangan dalam akta di bawah tangan di sangkal akan kebenarannya maka akta tersebut harus dibuktikan kebenarannya dengan menggunakan alat bukti yang lain seperti saksi, persangkaan dan pengakuan¹⁷.

Setiap akta di bawah tangan diwajibkan dibubuhi dengan surat pernyataan yang bertanggal dari seorang notaris atau seorang pegawai lain

¹⁷ Palit, R. C. (2015). Kekuatan Akta Di Bawah Tangan Sebagai Alat Bukti Di Pengadilan. *Lex Privatum*, 3(2).

yang ditunjuk oleh Undang-Undang. Fungsi akta di bawah tangan tangan yang dilegalisasi notaris adalah mengenai kepastian tanda tangan sebagaimana bahwa memang pihak dalam menandatangani pasti bukan orang lain.

C. Unsur-unsur berita acara dalam ekspedisi

Unsur-unsur yang umumnya terdapat dalam dokumen berita acara dalam ekspedisi¹⁸:

1. Judul
2. Nomor dokumen
3. Hari, tanggal, dan waktu kejadian
4. Pihak-pihak yang terlibat
5. Uraian peristiwa atau kronologi

Penjelasan singkat tapi jelas mengenai apa yang terjadi, misalnya Barang hilang dalam perjalanan, barang rusak saat proses bongkar muat, penyerahan barang di lokasi tujuan.

6. Identifikasi barang

meliput: jenis barang, jumlah, nomor resi / dokumen pengiriman

7. Lokasi
8. Tanda tangan pihak yang terlibat
9. Pernyataan penutup

¹⁸ MA Firdaus, 2021 “Analisis sistem pengendalian internal pada sistem akuntansi penjualan di CV Langgeng Jaya Express Surabaya,” *Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim*,.

D. Akibat dan perlindungan hukum hilangnya berita acara dalam ekspedisi

Akibat hilangnya berita acara, yaitu:

1. Hilangnya alat bukti

Ketika berita acara hilang, salah satu bukti tertulis ketika terjadinya sengketa perdata ikut lenyap (pasal 1866 KUHPER)

2. Kesulitan dalam klaim asuransi

Berita acara sering dijadikan lampiran utama dalam klaim asuransi atas barang rusak atau hilang selama pengiriman. Tanpa dokumen ini, perusahaan dapat menolak klaim dengan alasan bukti tidak lengkap, sehingga konsumen gagal memperoleh penggantian dari pihak asuransi¹⁹.

Perlindungan hukum terhadap berita acara, yaitu:

- a. konsumen yang mengalami kerugian akibat kehilangan dokumen pengiriman berhak untuk mendapatkan ganti rugi dari pelaku usaha jasa ekspedisi. Sebagaimana ketentuan pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Ganti rugi dapat berupa

¹⁹ Anisa, anggraini, nasution, 2023 “Analisis Klaim Asuransi Pada Produk Brilliance Hasanah Sejahtera dalam Meminimalisir Resiko Jiwa Dan Investasi (Studi Kasus PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Medan),” *Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akuntansi (EBMA)* 4, no. 1.

pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya.

- b. Konsumen berhak meminta salinan atau dokumen pengganti dari perusahaan ekspedisi sebagai bukti transaksi. Perusahaan ekspedisi memiliki kewajiban untuk menyediakan dokumen tersebut sebagai bagian dari tanggung jawabnya untuk memberikan pelayanan yang baik dan transparan kepada konsumen, hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen.

Apabila terbukti bahwa kehilangan dokumen pengiriman disebabkan oleh kelalaian berat atau kesengajaan dari pihak perusahaan ekspedisi, maka dapat dikenakan sanksi administratif atau pidana sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pasal 62 ayat (1) Undang-Undang perlindungan konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 sampai dengan pasal 17 dapat dikenakan sanksi pidana berupa pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

2.4. Tinjauan Umum Tentang Kelalaian Tenaga Kerja

A. Pengertian kelalaian dan tenaga kerja

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kelalaian berasal dari kata lalai yang bermakna lengah, kurang hati-hati atau tidak mengindahkan suatu kewajiban atau satu pekerjaan. Sementara itu, kelalaian itu sendiri

adalah keadaan, perbuatan kesalahan bukan karena ketidaktahuannya, melainkan karena semata-mata. Kelalaian dalam bidang jasa ekspedisi merupakan satu perbuatan salah oleh pekerja dalam melaksanakan pekerjaan atau kewajibannya sehingga menyebabkan satu kerugian kepada orang lain²⁰.

Menurut Guwandi, kelalaian dalam hukum dibedakan ke dalam 2 (dua) ukuran tingkat kelalaian:

- 1) Bersifat ringan yaitu apabila seseorang tidak melakukan apa yang seorang biasa, wajar dan berhati-hati akan melakukan, atau justru melakukan di dalam situasi yang meliputi keadaan tersebut.
- 2) Bersifat berat yaitu apabila seseorang dengan sadar dan dengan sengaja tidak melakukan atau melakukan sesuatu yang sepatutnya tidak dilakukan.

Jadi kelalaian adalah suatu bentuk kesalahan hukum yang terjadi karena tidak dilakukannya tindakan yang seharusnya dilakukan oleh orang biasa yang berhati-hati dalam situasi tertentu, baik secara tidak sadar maupun sadar²¹.

Kemudian definisi tenaga kerja, dalam Undang-Undang Ketenagakerjaan pada pasal 1 angka 2 menyebutkan bahwa tenaga kerja

²⁰ Riza Alifianto Kurniawan dan Umi Enggarsasi, (2013) "RISIKO MEDIS DAN KELALAIAN TERHADAP DUGAAN MALPRAKTIK MEDIS DI INDONESIA," *PERPEKTIF XVIII*, no. 3 (t.t.).

²¹ Siti Rokayah dan Gunawan Widjaja, (2022) "KELALAIAN (NEGLIGENCE) DAN MALPRAKTIK MEDIS" 5, no. 1. Hal. 468

adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan/atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat.

B. Unsur-unsur kelalaian

Suatu tindakan disebut kelalaian jika terdapat unsur-unsur berikut:

1. Apabila seseorang melakukan suatu tindakan yang bertentangan dengan hukum atau melakukan perbuatan yang tidak patut.
2. Pelaksanaan suatu tindakan tidak secara benar.
3. Tidak melakukan suatu tindakan yang sebenarnya ada kewajiban untuk melakukannya.
4. Tidak berhati-hati dari seseorang yang memegang suatu profesi.
5. Cara penanganan sembarangan.
6. Sifat acuh tak acuh²².

C. Akibat hukum kelalaian tenaga kerja

Akibat hukum ketika terjadi tindakan kelalaian oleh tenaga kerja sebagai berikut:

1. Pasal 1366 (KUHPER)

“setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan kelalaian atau kesembronannya”.

²² *Ibid*, 467

2. Pasal 1367 (KUHPER)

“seseorang tidak hanya bertanggung jawab, atas kerugian yang disebabkan perbuatan sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada di bawah pengawasannya”.

3. Peraturan Internal Perusahaan, secara umum ketika tenaga kerja

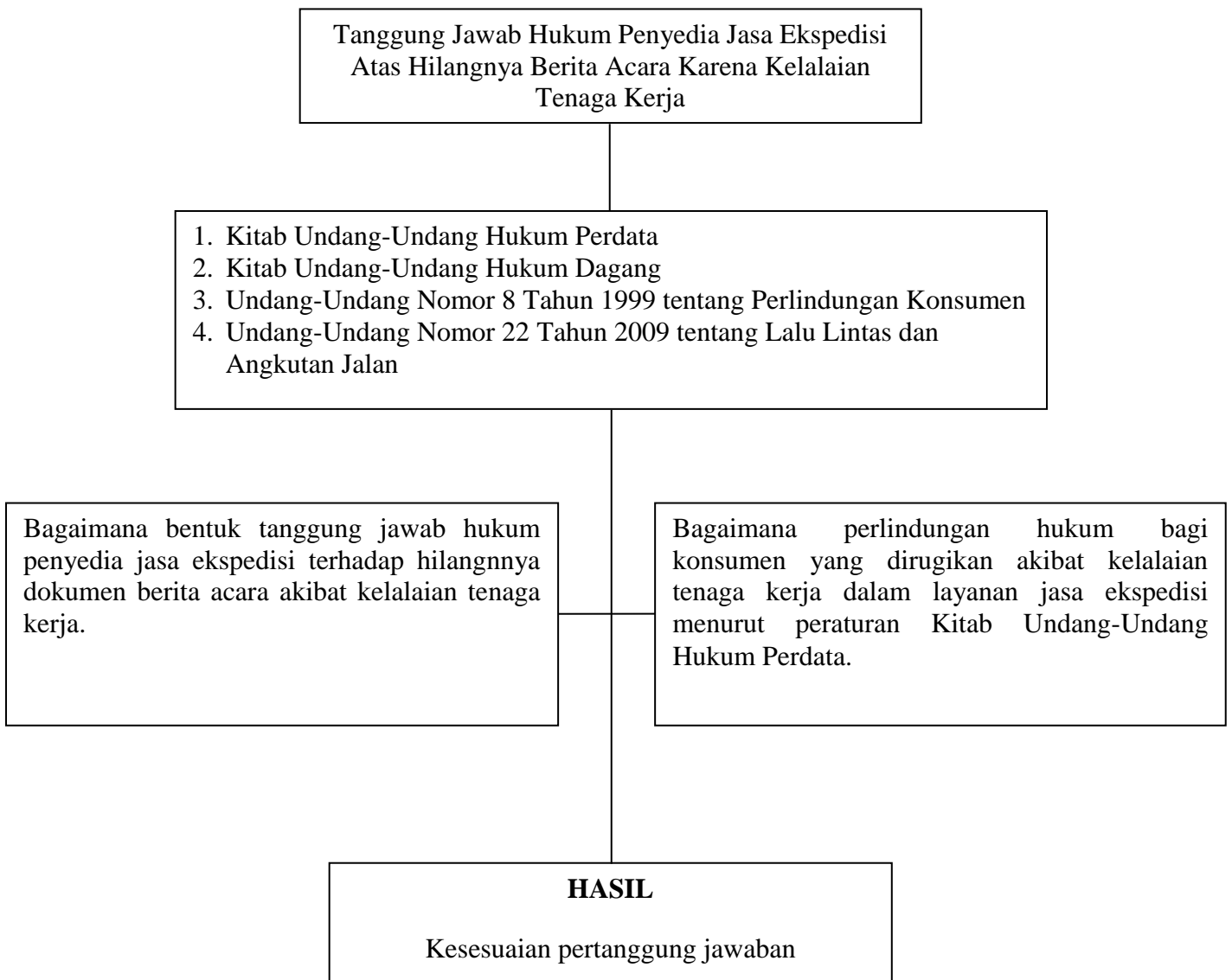
melakukan kelalaian:

- a) Teguran lisan atau tertulis.
- b) Skorsing sementara.
- c) Penurunan jabatan atau gaji.
- d) Pemutusan hubungan kerja.

2.5. Kerangka Pikir

Untuk memberikan suatu gambaran yang jelas mengenai keseluruhan penulisan ini, maka bisa dilihat pada bagan kerangka pikir pada gambar 1.1

Gambar 1.1 Kerangka Pikir



2.6. Definisi Operasional

Menurut MU, Definisi operasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat hal yang didefinisikan yang dapat diamati. Definisi ini berfungsi untuk menghilangkan ambiguitas dan memastikan semua pihak memahami konsep yang diteliti dengan cara yang sama²³. Berikut adalah definisi operasional dari konsep-konsep yang digunakan:

1. Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi

Merujuk pada kewajiban hukum yang harus dipenuhi oleh perusahaan ekspedisi terhadap konsumen dalam hal terjadinya kerugian, kehilangan, atau kerusakan dokumen penting akibat kelalaian tenaga kerja, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia yaitu KUHPER, KUHD, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

2. Hilangnya Berita Acara

Kehilangan dokumen resmi berupa berita acara yang memiliki kekuatan pembuktian hukum atas serah terima barang atau dokumen dalam proses pengiriman oleh perusahaan ekspedisi.

3. Kelalaian Tenaga Kerja

Tindakan tidak hati-hati atau pengabaian kewajiban oleh tenaga kerja perusahaan ekspedisi yang menyebabkan kerugian bagi konsumen, termasuk hilangnya dokumen penting seperti berita acara.

²³ Winarno, *Metodologi Penelitian dalam Pendidikan Jasmani* (UM PRESS, 2013).

4. PT. Buton Mandiri Perdana

Merupakan perusahaan ekspedisi yang beroperasi di kota baubau, sulawesi tenggara, yang menjadi objek penelitian dalam konteks pertanggung jawaban hukum terhadap kehilangan berita acara karena kelalaian tenaga kerja.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian dipertimbangkan berdasarkan kemungkinan dapat tidaknya dimasuki dan dikaji lebih mendalam terkait dengan masalah yang hendak dipecahkan. Hal ini sesuai dengan permasalahan yang diteliti, maka lokasi yang dipilih harus memiliki sumber data yang dapat diperoleh informasinya secara lengkap. Adapun lokasi penelitian ini adalah di PT Buton Mandiri Perdana (BMP) di Baubau yang beralamat di jalan Kelapa, Kec. Wolio, Kota Baubau, Provinsi Sulawesi Tenggara.

3.2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris. Muhaimin M., penelitian hukum empiris adalah penelitian hukum yang menganalisis tentang penerapan hukum dalam kenyataan terhadap individu, kelompok, masyarakat, lembaga hukum dalam masyarakat dengan menitikberatkan pada perilaku dalam kaitanya dengan penerapan atau berlakunya hukum²⁴. Penelitian ini bertujuan untuk menggali dan memahami bagaimana tanggung jawab penyedia jasa ekspedisi dalam kasus hilangnya berita acara karena kelalaian tenaga kerja.

²⁴ Muhaimin, M. (2020). Metode penelitian hukum. *Dalam S. Dr. Muhaimin, Metode Penelitian Hukum, Mataram-NTB: Mataram.*

3.3. Populasi dan Sampel

A. Populasi

Menurut Sugiyono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya²⁵. Populasi adalah keseluruhan unit penelitian yang akan diteliti dan kemudian dianalisis yaitu PT. Buton mandiri perdana di baubau.

B. Sampel

Menurut Sugiyono, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data²⁶. Sampel dalam penelitian ini dilakukan secara purposive sampling. Sugiyono, purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, sehingga ditentukan berdasarkan kriteria yang diambil adalah penanggung jawab PT. Buton mandiri perdana di baubau khususnya pada bagian dokumen.

3.4. Jenis dan Sumber Data

A. Jenis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis data kualitatif, Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata, bukan dalam bentuk

²⁵Sugiyono, S. (2007). Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D. *Bandung Alf*.

²⁶*Ibid*

angka. Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya wawancara, analisis dokumen, diskusi terfokus, atau observasi yang telah di tuangkan dalam catatan lapangan²⁷.

B. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari lapangan dimana peneliti akan melakukan penelitian. Data primer merupakan data yang bersumber dari data observasi dan wawancara²⁸.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang bersumber dari data-data dokumen. Data dokumen yang di maksud disini adalah data yang bersumber dari buku, laporan hasil penelitian, jurnal, dan lain-lain.

3.5. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan penelitian ini adalah analisis kualitatif yakni dengan cara memperoleh data atau mengumpulkan data kemudian dianalisis. Selanjutnya data tersebut dijadikan rujukan untuk memperoleh dan memahami pengertian yang menyeluruh dan mendalam untuk menarik kesimpulan dan memecahkan suatu permasalahan. Adapun langkah-langkah analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah:

²⁷ Aqila Vidya Haya, (2019) "*Klasifikasi Jenis Data Penelitian*," Academi.edu.

²⁸ Kaharuddin, (2021) "*Ciri dan Karakteristik Sebagai Metodologi*," Semarang: *Jurnal Pendidikan Kualitatif*.

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilapangan tentunya berkaitan dengan teknik data mining, dan juga berkaitan dengan sumber dan jenis data, paling tidak sumber data dalam penelitian kualitatif adalah: kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen atau sumber data tertulis, foto dan statistik. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekam video/kaset audio, pengambilan foto atau file. Sedangkan sumber data tambahan yang berasal dari sumber data tertulis dapat dibedakan menjadi sumber dari buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis dilapangan. Reduksi data yaitu merangkum data, mengkodekan, mengeksplorasi tema, dan membuat cluster. Metode ini melibatkan pemilihan data yang ketat, ringkasan atau deskripsi singkat, dan mengklasifikasikannya ke dalam pola yang lebih luas. Meringkas hasil pengumpulan data ke dalam konsep, kategori dan tema, yaitu kegiatan reduksi data, pengumpulan data dan reduksi data saling berinteraksi melalui penarikan kesimpulan dan penyajian data, tidak hanya sekali, melainkan bolak balik, pengembangannya adalah berurutan dan interaktif, bahkan melingkar.

3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan suatu kegiatan ketika kumpulan informasi disusun sedemikian rupa sehingga memberikan kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berupa catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan dan bangun. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang disusun dalam bentuk yang rumit dan mudah dijangkau, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi.

4. Penarikan Kesimpulan

Upaya menarik kesimpulan dilakukan peneliti secara terus menerus selama berada di lapangan sejak awal pengumpulan data, penelitian kualitatif dimulai dengan mencari makna objek, mencatat keteraturan pola (dalam catatan teori), penjelasan kemungkinan konfigurasi, sebab dan akibat, aliran efek dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan ini bervariasi selama penelitian melalui pemikiran ulang berlangsung selama penulisan, peninjauan catatan lapangan, tinjauan dan pertukaran ide antar rekan kerja untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif dan upaya untuk menempatkan salinan temuan di kumpulan data lain.

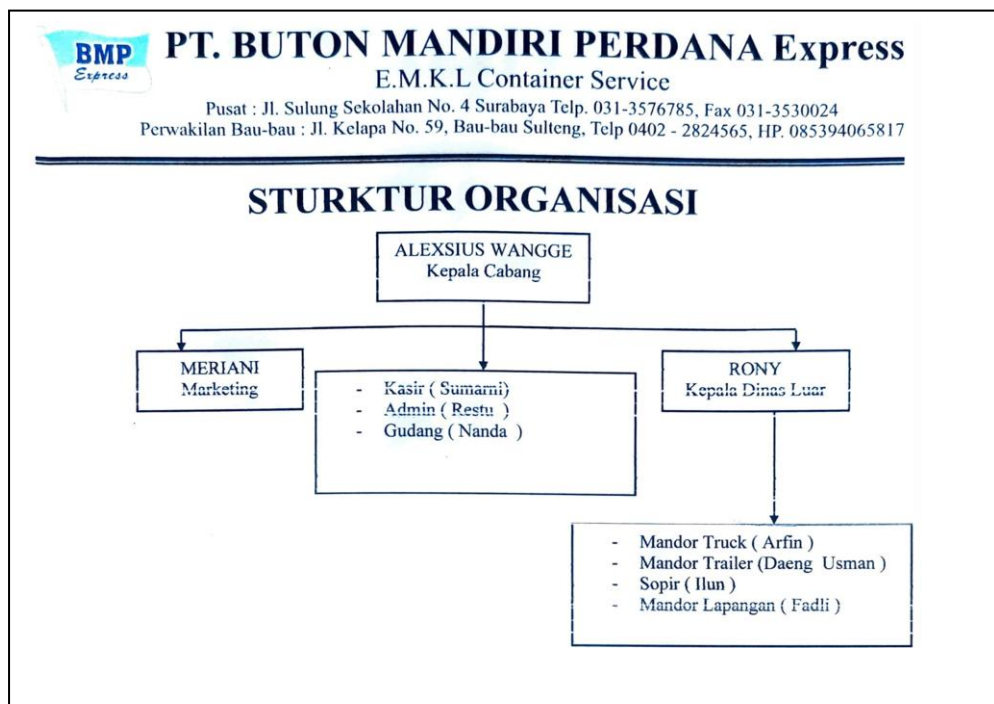
BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

PT. Buton Mandiri Perdana merupakan perusahaan turun temurun yang telah berdiri kurang lebih 10 tahun. Perusahaan ini berpusat di kota Surabaya yang beralamat lengkap di Jalan Sulung Sekolah No. 4, Kelurahan Alun-alun Contong, Kecamatan Bubutan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60175. Kemudian di kota Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara merupakan cabangnya yang beralamat di Jalan Kelapa No. 59, Kelurahan Wangkanapi, Kecamatan Wolio. Perusahaan ini adalah perusahaan ekspedisi yang menyediakan layanan pengiriman barang antar provinsi melalui jalur laut, menggunakan kapal dan kendaraan pendukung lainnya.

4.2. Struktur Organisasi



Fungsi dan Tugasnya:

1. Kepala Cabang

a. Fungsi utama:

1. Mengelola operasional dan manajemen perusahaan di cabang Baubau secara keseluruhan.

b. Tugas utama:

1. Mengontrol dan mengawasi seluruh divisi agar berjalan sesuai target.
2. Menyusun strategi operasional yang efektif dan efisien.
3. Berkoordinasi dengan kantor pusat mengenai kebijakan dan pengambilan keputusan.
4. Memastikan pelayanan ekspedisi dan logistik berjalan lancar.

2. Marketing

a. Fungsi utama:

1. Memasarkan layanan ekspedisi perusahaan dan memperluas jaringan pelanggan.

b. Tugas Utama:

1. Melakukan promosi layanan pengiriman barang.
2. Membangun hubungan baik dengan pelanggan dan mitra bisnis.
3. Menyusun strategis pemasaran untuk mencapai target penjualan.
4. Mengidentifikasi penjualan bisnis baru dan memperluas pasar.

3. Kepala Dinas Luar

a. Fungsi utama:

1. Mengawasi operasional lapangan terkait pengiriman dan distribusi barang.

b. Tugas Utama:

1. Mengkoordinasikan pengiriman barang dengan mandor dan supir.
2. Memastikan jadwal pengiriman berjalan sesuai rencana.
3. Mengatasi kendala teknis d lapangan selama proses distribusi.

4. Kasir

a. Fungsi utama:

1. Mengelola keuangan harian perusahaan, termasuk transaksi masuk dan keluar.

b. Tugas Utama:

1. Mencatat transaksi keuangan.
2. Mengelola pembayaran, pengajian, dan tagihan operasional.
3. Menyusun laporan keuangan harian dan bulanan.

5. Admin

a. Fungsi utama:

1. Mengelola administrasi perusahaan.

b. Tugas Utama:

1. Membuat dan menyimpan dokumentasi perusahaan.
2. Melakukan pengarsipan data secara sistematis.
3. Berkoordinasi dengan divisi lain terkait kebutuhan dokumen.

6. Gudang

a. Fungsi utama:

1. Mengelola penyimpanan dan distribusi barang di gudang.

b. Tugas Utama:

1. Menerima dan menerima barang yang dikirim.
2. Mengontrol stok barang.
3. Menyiapkan barang untuk pengiriman sesuai dengan jadwal.

7. Mandor Truck

a. Tugas Utama:

1. Mengawasi aktifitas pengiriman menggunakan truck.
2. Memastikan barang diangkut dan diantar dengan aman dan tepat waktu.

8. Mandor Trailer

a. Tugas Utama:

1. Mengatur kegiatan pengiriman menggunakan trailer.
2. Berkoordinasi dengan sopir terkait rute dan jadwal pengiriman.

9. Sopir

a. Tugas Utama:

1. Mengemudikan kendaraan pengiriman seperti truk atau trailer.
2. Bertanggung jawab atas keselamatan barang selama perjalanan.

10. Mandor lapangan

a. Tugas Utama:

1. Mengontrol aktivitas bongkar muat barang di lapangan.
2. Memastikan proses logistik berjalan lancar di lokasi tujuan.

4.3. Bentuk tanggung jawab hukum penyedia jasa ekspedisi terhadap hilangnya dokumen berita acara akibat kelalaian tenaga kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manager PT. Buton Mandiri Perdana, ketika terjadi kehilangan berita acara dan ditemukan bahwa kehilangan dokumen berita acara disebabkan oleh kelalaian tenaga kerja, seperti mandor yang lalai dalam menyimpan atau menyerahkan dokumen. Sebagai bentuk tanggung jawab, pihak ekspedisi menelusuri kembali alur pengiriman dan meminta mandor untuk mengurus surat keterangan kehilangan di kepolisian agar dokumen dapat dicetak ulang. Tindakan ini menunjukkan adanya tanggung jawab internal, namun belum sepenuhnya mencerminkan tanggung jawab hukum secara perdata²⁹.

Dalam perspektif hukum perdata, kehilangan dokumen yang mengakibatkan kerugian, baik kepada perusahaan maupun konsumen, dapat dikategorikan sebagai bentuk kelalaian (*negligence*) yang menimbulkan akibat hukum, sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdato:

²⁹Hasil wawancara dengan Manager PT. Buton Mandiri Perdana yang diwikili oleh Bu Sumarni selaku kasir, tanggal 26 april 2025

“Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.”

Bahwa siapa pun yang melakukan suatu perbuatan yang bertentangan dengan hukum dan akibatnya menimbulkan kerugian pada pihak lain, maka ia bertanggung jawab secara hukum untuk mengganti kerugian tersebut. Namun dalam praktiknya, perusahaan lebih mengutamakan penyelesaian administratif dari pada mekanisme ganti rugi berdasarkan norma hukum.

Hilangnya dokumen berita acara membawa dampak bagi beberapa pihak:

1. Bagi penyedia jasa ekspedisi, ketiadaan dokumen menghambat proses penagihan biaya pengiriman kepada pengguna jasa, yang secara hukum mengakibatkan kegagalan dalam pelaksanaan hak-hak kontraktual.
2. Bagi pengguna jasa, hilang atau tidak adanya berita acara mengakibatkan terhambatnya proses bongkar muat sehingga pengguna jasa yang ingin mengambil barangnya saat itu harus menunggu proses pemulihan dokumen, yang dimana proses pemulihan dokumen tersebut membutuhkan waktu yang lama. Akibatnya menimbulkan kerugian waktu, dan bisa memicu kerugian lainnya seperti barang yang seharusnya mau digunakan atau dibutuhkan saat itu akhirnya tertunda.
3. Bagi buruh bongkar muat, dapat terhambatnya proses bongkar barang sehingga mengakibatkan kerugian waktu dan biaya, sebab tanpa adanya

dasar hukum bagi karyawan tanpa kontrak sehingga sulit untuk menuntut kompensasi yang diakibatkan kerugian tersebut.

Hal ini menunjukkan bahwa hilangnya satu dokumen administrasi dapat memengaruhi keberlangsungan hubungan hukum antara berbagai pihak, baik bagi penyedia jasa, karyawan penyedia jasa, maupun pengguna jasa tersebut.

Secara normatif, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum atas kerugian akibat kelalaian penyedia jasa. Berdasarkan Pasal 1239 KUH Perdata:

“Tiap perikatan untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu, wajib diselesaikan dengan memberikan penggantian biaya, kerugian dan bunga, bila debitur tidak memenuhi kewajibannya.”

Bahwa pihak yang lalai memenuhi kewajibannya dalam suatu perjanjian dapat dimintai ganti rugi. Dalam kasus ini, jika konsumen dirugikan karena keterlambatan atau kegagalan dalam distribusi barang akibat kehilangan dokumen, maka secara hukum ada dasar untuk menuntut tanggung jawab perdata dari pihak ekspedisi.

Berdasarkan hasil penelitian PT. Buton Mandiri Perdana di Baubau telah bertanggung jawab dengan penyelesaiannya secara non-litigasi dengan langkah-langkah berikut:

1. Penelusuran Lokasi dan Alur Dokumen

Perusahaan melakukan investigasi untuk melacak lokasi terakhir dan alur perjalanan dokumen berita acara tersebut.

2. Identifikasi Pelaku Kelalaian

Apabila ditemukan bahwa kelalaian terjadi karena mandor atau staf tertentu, mereka diberikan teguran lisan, surat peringatan dan jika terjadi lagi maka diberhentikan atau PHK.

3. Pengurusan surat keterangan kehilangan di kepolisian

Karyawan yang bersalah bertanggung jawab aktif dalam proses pengurusan surat kehilangan di kepolisian sebagai bukti administratif untuk pencetakan ulang.

4. Pencetakan ulang dokumen berita acara

Setelah surat keterangan dari kepolisian selesai, PT. Buton Mandiri Perdana mencetak ulang dokumen dengan melampirkan salinan surat dari kepolisian sebagai bukti legal.

5. Pengembalian kepada konsumen

Dokumen yang hilang digantikan dengan salinan berita acara yang disertai surat kehilangan dari kepolisian, kemudian dikembalikan kepada konsumen.

Langkah tersebut merupakan bentuk tanggung jawab administratif internal, namun belum dapat dikatakan sebagai tanggung jawab hukum dalam pengertian yuridis formal menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata, setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian kepada orang lain, mewajibkan pihak yang bersalah untuk mengganti kerugian tersebut. Dalam hal ini, kelalaian karyawan yang menyebabkan hilangnya dokumen penting telah

menimbulkan kerugian baik bagi perusahaan maupun pihak lain yang berkepentingan.

Tindakan mengurus surat kehilangan merupakan bentuk tanggung jawab moral dan administratif, namun belum memenuhi unsur tanggung jawab hukum perdata sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1365 KUHPerdata, karena tidak diikuti dengan penggantian kerugian secara konkret.

Selain itu, apabila dikaji dalam konteks perjanjian jasa angkutan, hubungan antara penyedia ekspedisi dan pengguna jasa merupakan hubungan hukum berdasarkan perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata:

“Supaya terjadi persetujuan yang sah, perlu dipenuhi empat syarat; 1. kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya; 2. kecakapan untuk membuat suatu perikatan; 3. suatu pokok persoalan tertentu; 4. suatu sebab yang tidak terlarang.”

Pasal 1338 KUHPerdata:

“Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undangundang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik”.

Hilangnya dokumen berita acara dapat dikategorikan sebagai kegagalan dalam melaksanakan kewajiban prestasi sebagaimana mestinya, yang merupakan wanprestasi. Berdasarkan Pasal 1243 KUHPerdara:

“Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.”

Bahwa jika suatu pihak tidak memenuhi prestasinya dan telah diberi peringatan (somasi), maka ia wajib membayar ganti rugi.

Hilangnya dokumen penting karena kelalaian menunjukkan adanya pelanggaran kewajiban dalam perjanjian jasa, sehingga pihak ekspedisi secara hukum berkewajiban memberikan ganti rugi atas kerugian yang timbul, bukan hanya sekadar mengganti dokumen.

Namun dalam praktik di lapangan, bentuk pertanggungjawaban hukum tidak sampai pada kompensasi atau pemulihan kerugian pihak pengguna jasa, melainkan hanya berupa penggantian dokumen administratif melalui surat kehilangan. Ini menunjukkan bahwa penyelesaian dilakukan secara informal dan cenderung mengabaikan mekanisme penyelesaian sengketa berdasarkan hukum perdata.

Kurangnya kesadaran hukum dan lemahnya penegakan tanggung jawab kontraktual dalam praktik ekspedisi menunjukkan pentingnya pembaruan sistem manajemen tanggung jawab hukum yang berpihak pada keadilan dan kepastian hukum.

4.4. Perlindungan Hukum bagi Konsumen yang Dirugikan Akibat Kelalaian Tenaga Kerja dalam Layanan Jasa Ekspedisi.

Konsumen sebagai pengguna jasa ekspedisi berhak atas perlindungan hukum ketika mengalami kerugian akibat kelalaian penyedia jasa. Dalam konteks ini, kehilangan dokumen berita acara yang menyebabkan tertundanya pengiriman atau penerimaan barang dapat menimbulkan kerugian finansial, baik karena keterlambatan distribusi maupun dampak hukum atas tidak diterimanya barang sesuai prosedur.

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian jasa diatur dalam Pasal 1239 KUHPerdara:

“Tiap perikatan untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu, wajib diselesaikan dengan memberikan penggantian biaya, kerugian dan bunga, bila debitur tidak memenuhi kewajibannya.”

Bahwa apabila suatu pihak dalam perjanjian tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana mestinya (*wanprestasi*), maka pihak tersebut dapat dituntut untuk membayar ganti kerugian. Kerugian yang ditimbulkan akibat kelalaian mandor merupakan tanggung jawab perusahaan sebagai pemberi kerja berdasarkan asas tanggung gugat (*vicarious liability*).

Konsumen memiliki dasar hukum yang kuat untuk menuntut ganti rugi berdasarkan Pasal 1239 KUHPerdara, namun dalam kenyataannya, tidak ada mekanisme atau skema yang efektif yang menjamin realisasi hak tersebut bagi konsumen ekspedisi.

Selain KUHPerdara, perlindungan konsumen juga ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 19 ayat (1) yang menyatakan bahwa:

"Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan."

Jika dikaitkan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penyedia jasa ekspedisi wajib memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami konsumen, namun ketentuan ini belum dijalankan secara efektif oleh perusahaan.

Selain itu, menurut Pasal 4 huruf h UU Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak untuk mendapat penyelesaian dan ganti rugi apabila menderita kerugian akibat penggunaan jasa. Ketiadaan dokumen yang menyebabkan barang tidak bisa diterima atau diturunkan dengan semestinya adalah bentuk kegagalan pelayanan jasa yang berdampak langsung pada konsumen.

Ketidakhadiran mekanisme klaim ganti rugi dalam proses ekspedisi menunjukkan lemahnya penerapan prinsip perlindungan konsumen, padahal secara normatif hak tersebut telah dijamin oleh undang-undang.

Konsumen yang diwawancarai dalam penelitian ini yaitu CV. Melay dan CV. Anuta, terkait perlindungan PT. Buton Mandiri Perdana ini memberikan bentuk pertanggungjawaban melalui mekanisme penyelesaian non-litigasi, yaitu dengan menelusuri alur dokumen, memberikan teguran kepada tenaga kerja yang lalai, mengurus surat kehilangan di kepolisian, serta menerbitkan ulang berita acara yang hilang untuk diserahkan kembali³⁰.

Dalam hal konsumen dirugikan karena kehilangan dokumen berita acara yang menghambat penerimaan atau pembongkaran barang, konsumen dapat mengajukan tuntutan ganti rugi kepada pihak ekspedisi melalui beberapa mekanisme yang tersedia secara hukum. Langkah pertama yang dapat dilakukan adalah melayangkan somasi (peringatan tertulis) kepada pihak ekspedisi agar memenuhi kewajiban atau memberikan ganti kerugian. Somasi ini merupakan bagian dari tahapan sebelum menggugat secara perdata, sebagaimana diatur dalam Pasal 1238 KUHPerdata.

Somasi merupakan upaya non-litigasi pertama yang sah dan perlu ditempuh untuk memperingatkan pihak ekspedisi agar bertanggung jawab. Ini juga menjadi bukti bahwa konsumen telah beritikad baik sebelum membawa masalah ke ranah hukum.

³⁰ Hasil wawancara dengan Pak Iman selaku Kepala Gudang CV. Melay dan Pak Iqbal selaku Kepala Gudang CV. Anuta, tanggal 23 Mei 2025

Apabila somasi tidak ditanggapi atau tidak menghasilkan penyelesaian, maka konsumen dapat mengajukan gugatan perdata di Pengadilan Negeri setempat berdasarkan Pasal 1243 KUHPerdata:

“Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.”

Bahwa menuntut ganti rugi akibat wanprestasi, Konsumen perlu menunjukkan bukti kerugian yang diderita, seperti dokumen kontrak pengiriman, bukti kerugian (misalnya keterlambatan produksi, biaya tambahan, dan sebagainya), serta korespondensi dengan pihak ekspedisi.

Gugatan perdata memberikan dasar formal untuk menuntut ganti rugi, namun proses ini bisa memakan waktu dan biaya, sehingga perlu persiapan bukti yang lengkap dan dukungan hukum.

Selain itu, berdasarkan Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.”

Bahwa konsumen juga memiliki hak untuk menyelesaikan sengketa melalui lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Lembaga ini memungkinkan konsumen mendapatkan penyelesaian yang lebih cepat dan murah dibandingkan jalur litigasi. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki kewenangan menyelesaikan sengketa secara mediasi, arbitrase, atau konsiliasi.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menjadi alternatif penting untuk masyarakat yang menginginkan penyelesaian cepat tanpa proses pengadilan, namun ketersediaan dan efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen masih bergantung pada wilayah masing-masing.

Konsumen juga dapat melaporkan kasusnya ke Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) atau instansi pemerintah yang membawahi bidang perlindungan konsumen, seperti Dinas Perdagangan. Laporan tersebut dapat dijadikan dasar advokasi atau mediasi agar perusahaan bertanggung jawab, sesuai dengan hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yakni hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

“hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.”

Jalur pengaduan ke lembaga non-yudisial seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia merupakan bentuk partisipasi masyarakat dalam

perlindungan konsumen, namun efektivitasnya sangat tergantung pada respons perusahaan dan dukungan otoritas setempat.

Terakhir, jika terbukti ada unsur kelalaian berat yang menyebabkan kerugian besar atau berulang, konsumen dapat mengusulkan klasifikasi pelanggaran administratif yang dikenai sanksi administratif kepada pelaku usaha, sesuai dengan Pasal 60 dan 62 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pengenaan sanksi bisa mendorong perusahaan untuk memperbaiki Standar Operasional Prosedur internal agar kejadian serupa tidak terulang.

Upaya ini lebih bersifat preventif untuk menciptakan kepatuhan perusahaan terhadap kewajiban perlindungan konsumen, sekaligus memperkuat posisi hukum konsumen ke depan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Bentuk tanggung jawab hukum penyedia jasa ekspedisi terhadap hilangnya dokumen berita acara akibat kelalaian tenaga kerja.

PT. Buton Mandiri Perdana Baubau menunjukkan tanggung jawab administratif internal terhadap kehilangan dokumen berita acara akibat kelalaian tenaga kerja, seperti penelusuran dokumen dan pengurusan surat kehilangan di kepolisian. Namun demikian, tanggung jawab ini belum sepenuhnya mencerminkan tanggung jawab hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara karena tidak diikuti dengan pemberian ganti rugi kepada pihak yang dirugikan. Penyelesaian lebih banyak bersifat informal dan tidak melibatkan mekanisme hukum perdata secara utuh, sehingga tidak memenuhi unsur wanprestasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1239 dan 1243 KUHPerdara.

2. Perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat kelalaian tenaga kerja dalam layanan jasa ekspedisi.

Konsumen yang dirugikan akibat kehilangan dokumen berita acara secara normatif memiliki hak untuk menuntut ganti kerugian berdasarkan asas tanggung jawab atas kelalaian (*negligence*) dan prinsip tanggung jawab pengusaha atas perbuatan bawahannya (*vicarious liability*) sebagaimana diatur dalam KUHPerdara dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Akan tetapi, hasil penelitian menunjukkan

bahwa dalam praktik, hak konsumen seringkali tidak dilindungi secara maksimal karena minimnya pelaksanaan kompensasi yang nyata, lemahnya kesadaran hukum, serta belum adanya kebijakan internal perusahaan yang menjamin perlindungan tersebut.

5.2. Saran

1. Bentuk tanggung jawab hukum penyedia jasa ekspedisi terhadap hilangnya dokumen berita acara akibat kelalaian tenaga kerja.

PT. Buton Mandiri Perdana Baubau perlu meningkatkan kesadaran dan pelaksanaan tanggung jawab hukumnya, tidak hanya sebatas administratif, tetapi juga dalam konteks pertanggungjawaban secara perdata. Hal ini dapat dilakukan dengan menyusun standar operasional prosedur (SOP) yang memuat kewajiban kompensasi kepada pengguna jasa yang dirugikan atas kelalaian tenaga kerja dalam pengelolaan dokumen penting seperti berita acara. Perusahaan juga disarankan melakukan pengawasan ketat serta evaluasi rutin terhadap kinerja tenaga kerja, khususnya yang bertugas di lapangan dan bagian dokumen, guna meminimalkan risiko kehilangan dan memastikan perlindungan hukum berjalan sebagaimana mestinya.

2. Perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat kelalaian tenaga kerja dalam layanan jasa ekspedisi.

Diperlukan adanya mekanisme yang lebih efektif bagi konsumen untuk memperoleh perlindungan hukum sebagaimana dijamin dalam Pasal 1239 dan 1365 KUH Perdata. Konsumen disarankan untuk mencantumkan klausul ganti rugi dalam perjanjian pengiriman sebagai bentuk perlindungan preventif terhadap kemungkinan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum oleh penyedia jasa. Selain itu, penyedia jasa ekspedisi juga sebaiknya menyediakan saluran pengaduan dan prosedur ganti rugi yang jelas, transparan, dan sesuai dengan prinsip keadilan bagi konsumen. Pemerintah dan lembaga terkait juga diharapkan melakukan pengawasan dan pembinaan agar pelaku usaha jasa ekspedisi benar-benar melaksanakan tanggung jawab hukumnya kepada konsumen secara adil dan proporsional.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Aqila Vidya Haya, (2019) "*Klasifikasi Jenis Data Penelitian*," Academi.edu.

Kaharuddin, (2021) "*Ciri dan Karakteristik Sebagai Metodologi*"
Semarang: Jurnal Pendidikan Kualitatif.

Muhaimin, M. (2020). Metode penelitian hukum. *Dalam S. Dr. Muhaimin, Metode Penelitian Hukum, Mataram-NTB: Mataram.*

Randy Sugianto, *KBBI digital (2016-2025)* diakses pada 29 januari 2025

Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan (Bandung: Alfabeta),* 2018.

Winarno. *Metodologi Penelitian dalam Pendidikan Jasmani.* UM PRESS, 2013.

Karya Ilmiah

Alwi Mallo, *Berita Acara Dan Permasalahannya*, PTA Ambon, Diakses 28 April 2025.

Dilla, Sarah. "*Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Cargo atas Terjadinya Kerusakan Barang Milik Konsumen (Studi pada PT Sinarmas Pelangi Cargo)*," 2023.

Fransiska Novita Eleanora, 2021 "Hukum Perlindungan Konsumen" Madza Media hal. 7 diakses pada tanggal 17 februari 2025

Junetha, B. I. (2013). *Kekuatan Alat Bukti Keterangan Saksi yang Berbeda antara Berita Acara Pemeriksaan di Penyidik dengan Keterangan Saksi di Persidangan terhadap Putusan Hakim Nomor 465/pid. b/2009/pn. bjn* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).

Kurniawan, Riza Alifianto, dan Umi Enggarsasi. "*Risiko Medis Dan Kelalaian Terhadap Dugaan Malpraktik Medis Di Indonesia.*" *PERPEKTIF XVIII*, no. 3 (2013).

- MA Firdaus. “*Analisis sistem pengendalian internal pada sistem akuntansi penjualan di CV Langgeng Jaya Express Surabaya.*” *Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim*, 2021.
- Marsheila Audrey Nuralisha dan Siti Mahmudah, “*Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Hukum dalam Perjanjian Kredit Perbankan Apabila Debitur Wanprestasi,*” *AL-MANHAJ: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam* 5, no. 1 (2023).
- Nasution, Anisa anggraini, “*Analisis Klaim Asuransi Pada Produk Brilliance Hasanah Sejahtera dalam Meminimalisir Resiko Jiwa Dan Investasi (Studi Kasus PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Medan).*” *Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akuntansi (EBMA)* 4, no. 1 (2023).
- Nuralisha, Marsheila Audrey, dan Siti Mahmudah. “*Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Hukum dalam Perjanjian Kredit Perbankan Apabila Debitur Wanprestasi.*” *AL-MANHAJ: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam* 5, no. 1 (2023).
- Palit, R. C. (2015). *Kekuatan Akta Di Bawah Tangan Sebagai Alat Bukti Di Pengadilan. Lex Privatum*, 3(2).
- R. Muhammad Rais, 2024 “*Pengaruh Motivasi Intrinsik, Komunikasi, Dan Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Buton Mandiri Perdana,*” *JIDE: Journal Of International Development Economics* 3, no. 01
- Mei Shinta Nia, 2023 “*Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Pt Buton Mandiri Perdana*” *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*.
- Randy Sugianto, Satria, David, dan Hartono. “*Badan Pengembangan Bahasa dan Pembukuan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia*” *KBBI* (2016) diakses pada 29 januari 2025
- Riza Alifianto Kurniawan dan Umi Enggarsasi, (2013) “*Risiko Medis Dan Kelalaian Terhadap Dugaan Malpraktik Medis Di Indonesia,*” *PERPEKTIF XVIII*, no. 3 (t.t.).

Rokayah, Siti, dan Gunawan Widjaja. “*Kelalaian (Negligence) Dan Malpraktik Medis*” 5, no. 1 (2022).

Siti Rokayah dan Gunawan Widjaja, (2022) “*Kelalaian (Negligence) Dan Malpraktik Medis*”.

Saragih, Dapot Hamonangan. “*Tanggung Jawab Hukum Jasa Ekspedisi dalam Pengajuan Klaim atas Kerusakan dan Hilangnya Barang Kiriman pada PT Lion Parcel di Kota Medan,*” 2023.

Peraturan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan


Website

Beni Syarifudin “*Delapan Dokumen Pengiriman Barang Yang Wajib Diketahui*”
PT KLIK Logistics Putera Harmar, diakses 19 mei 2025

“Statistik Pengaduan | Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN).”
Diakses 19 April 2025.

LAMPIRAN

A. Surat permohonan izin penelitian

 **MAJELIS DIKTILITBANG PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH**
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BUTON
FAKULTAS HUKUM
AKREDITASI BAN-PT NOMOR 298/SK/BAN-PT/AK-PPJ/S/1/2021

Baubau, 16 April 2025 M
17 Syawal 1446 H


Nomor : B/135/UMB.1.6/K.U.1.0.0.0/2025
Lampiran : 1 (Satu Berkas)
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada
Yth. PT Buton Mandiri Perdana
di –
Tempat.

Assalamu alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh
Dengan Rahmat Allah SWT, sehubungan dengan rencana Penelitian Skripsi Mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Buton yang akan dilaksanakan oleh Mahasiswa,

Nama : **ABDUL AZIS**
NPM : 082101072
Bidang Konsentrasi : HUKUM PERDATA
Judul Skripsi : Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Atas Hilangnya Berita Acara Karena Kelalaian Tenaga Kerja
Dosen Pembimbing : 1. Dr. Rizki Mustika S.S.IP, S.H., M.H
2. Jamil.SH., M.H

Kami mohon kepada Bapak kiranya berkenaan memberikan Rekomendasi izin melakukan Penelitian pada Kantor PT Buton Mandiri Perdana. Tbk yang Bapak Pimpin. Untuk mendapatkan data dalam upaya penyelesaian Studi. Rencana penelitian tidak lebih dari 45 (empat puluh lima) Hari.
Demikian permohonan izin ini kami sampaikan, atas atensi dan kebijaksanaannya dihaturkan banyak terima kasih.
Wallahu Waliyyut Taufiq Walhidayah


La Gurusi, S.H., M.H
NUPTK.5563741642137313

Tembusan Yth:
1. Rektor Universitas Muhammadiyah Buton;
2. Arsip.

B. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian



PT. BUTON MANDIRI PERDANA Express

E.M.K.L Container Service

Pusat : Jl. Sulung Sekolahan No. 4 Surabaya Telp. 031-3576785, Fax 031-3530024
Perwakilan Bau-bau : Jl. Kelapa No. 59, Bau-bau Sulteng, Telp 0402 - 2824565, HP. 085394065817

SURAT KETERANGANTELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor : BMP / 01 / SK-GM/ V/ 2025

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Meriani
Jabatan : Maneger

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Abdul Azis
NPM : 082101072
Fakultas : Hukum
Bidang : Hukum Perdata
Asal perguruan tinggi : Universitas Muhamadiyah Buton

Bahwa benar telah melaksanakan pengambilan Data / Riset dan Wawancara di PT Buton Mandiri Perdana , dalam penyusunan Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhamadiyah Buton dengan Judul " Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Atas Hilangnya Berita Acara Karena Kelalaina Tenaga Kerja " pada tanggal 26 April 2025. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya .

Baubau , 26 April 2025
Manager
PT Buton Mandiri Perdana


Meriani

C. Dokumentasi Pelaksanaan Penelitian/Wawancara di PT. Buton

Mandiri Perdana



Gambar 1.1



Gambar 1.2

D. Hasil wawancara

Hasil wawancara dengan Manager yang diwakili Sumarni sebagai kasir bahwa:

1. Apa yang dilakukan penyedia jasa ekspedisi ketika kehilangan berita acara?

“Ketika terjadi kehilangan berita acara, pihak ekspedisi terlebih dahulu menelusuri lokasi dan alur hilangnya dokumen tersebut, dari mana ke mana perjalanan barang dilakukan, serta siapa yang terakhir memegang dokumen tersebut”.

2. Apa yang dilakukan jika diketahui orang yang menghilangkan?

“Jika diketahui bahwa dokumen hilang akibat kelalaian mandor, maka yang bersangkutan akan diberikan teguran dan diminta untuk bertanggung jawab dengan mengingat dan mencari terlebih dahulu terakhir ada, kapan dan dimana jika tidak menemukan kemudian pergi ke polsek untuk mengurus pembuatan surat keterangan kehilangan dari kepolisian”.

3. Berapa lama waktu yang diberikan untuk mencari dan memulihkan berita acara yang hilang?

“Sehari”

4. Mengapa berita acara ini penting?

“Dokumen ini bersifat penting karena hanya dicetak satu kali oleh pabrik dan tidak dapat dicetak ulang tanpa adanya surat keterangan kehilangan dari pihak kepolisian. Perlu diketahui bahwa dokumen berita acara ini sering juga disebut sebagai nota tagihan, terutama dalam konteks pengiriman barang-barang besar dari pabrik”.

5. Apa akibat jika berita acara tidak ada?

“Selain menjadi bukti bahwa barang kontener dari berita acara tersebut telah di terima oleh konsumen. Satu sisi konsumen tidak dapat memastikan apakah barang yang turun dari kontener sudah sesuai atau tidak, satu sisi pihak ekspedisi tidak dapat menagih biaya pengiriman barang yang kemudian berpengaruh kepada buruh bongkar muat barang”.

Hasil wawancara Mandor Lapangan bahwa:

6. Bagaimana proses pengurusan surat keterangan kehilangan di kepolisian?

“Bahwa prosesnya itu setelah sampai di polsek cukup menyampaikan bahwa ingin membuat surat kehilangan berita acara, setelah itu kemudian petugas menanyakan isi dari berita acara tersebut apa nama perusahaan pengirim, nama gudang dan menyebutkan barang-barang apa saja yang tercantum di dalam berita acara tersebut”.

7. Apakah ada kendala dalam proses pengurusan surat keterangan kehilangan?

“Tidak ada, hanya tergantung oknum saja”

8. Apakah ada biaya dalam pengurusannya tersebut?

“Tidak ada biaya”

9. Berapa lama waktunya pengurusannya?

“Kurang lebih 10 menit”

Setelah surat keterangan dari kepolisian selesai, pihak ekspedisi akan menerima salinan (copy) dokumen tersebut untuk dicetak ulang. Selanjutnya, surat keterangan kepolisian akan dijadikan satu dengan copy berita acara, lalu dikembalikan sebagai bentuk pertanggungjawaban.