

SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA JASA LOGISTIK
TERHADAP KERUSAKAN BARANG KONSUMEN DI BANDARA
SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II**



OLEH:

Sandy Muhammad Fauzan

NIM : 502020265

**Skripsi Ini Disusun Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

TAHUN 2026

HALAMAN PERSETUJUAN

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA JASA LOGISTIK
TERHADAP KERUSAKAN BARANG KONSUMEN DI BANDARA
SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II**

SKRIPSI

Oleh :

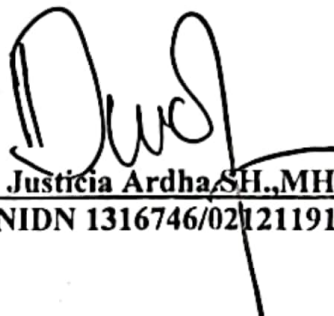
**Sandy Muhammad Fauzan
502020265**

**Disetujui untuk diajukan dalam Sidang Skripsi
Palembang, April 2026**

Pembimbing I


Yulistira Rusydi, S.H., M.Hum
NIDN/NBM: 1100662/0209066801

Pembimbing II


Dea Justicia Ardha, S.H., MH
NBM/NIDN 1316746/0212119102

Mengetahui

Wakil Dekan I

Universitas Muhammadiyah Palembang



YULISTIRA RUSYDI, S.H., M.Hum
NBM / NIDN : 1100662 / 0209066801

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS HUKUM
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPS : TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA
JASA LOGISTIK TERHADAP KERUSAKAN
BARANG KONSUMEN DI BANDARA SULTAN
MAHMUD BADARUDDIN II**



NAMA : SANDY MUHAMMAD FAUZAN
NIM : 502020265
PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM
PROGRAM KHUSUSAN : HUKUM PERDATA

Pembimbing,

- 1. Yudistira Rusydi, S.H., M.Hum.**
- 2. Dea Justicia Ardha, S.H., M.H.**

()
()

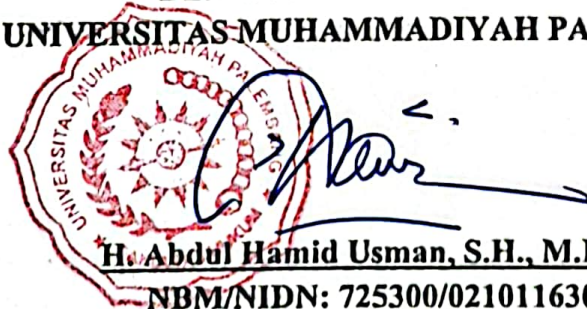
Palembang, April 2026

PERSETUJUAN OLEH TIM PENGUJI:

- Ketua : Yudistira Rusydi, S.H., M.Hum.**
- Anggota I : Indrajaya, S.H., M.H.**
- Anggota II : Hj. Susiana Kifli, S.H., M.H.**

()
()
()

DI SAHKAN OLEH
DEKAN FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG


H. Abdul Hamid Usman, S.H., M.Hum.
NBM/NIDN: 725300/0210116301

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

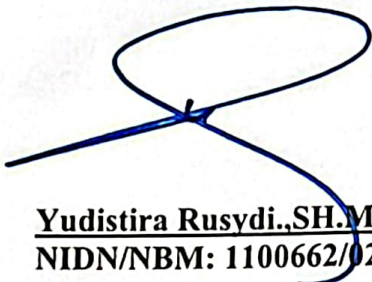
Pendaftaran skripsi fakultas hukum universitas muhammadiyah Palembang strata 1 bagi:

Nama : Sandy Muhammad Fauzan
NIM : 502020265
Program Studi : Hukum
Program Kekhususan : Perdata
Judul Skripsi : Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Logistik Terhadap Kerusakan Barang Konsumen Di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.

Dengan Diterimanya Skripsi Ini, Sesudah Lulus Dari Ujian Komprehensif Penulis Berhak Memakai Gelar:

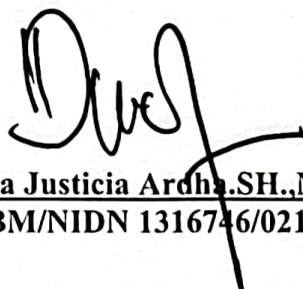
SARJANA HUKUM

Dosen Pembimbing I



Yudistira Rusydi.,SH.M.Hum
NIDN/NBM: 1100662/0209066801

Dosen Pembimbing II



Dea Justicia Ardhya.SH.,MH
NBM/NIDN 1316746/0212119102

Mengetahui,
Program Studi Hukum
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang
Ketua prodi



Dr. Helwan Kasra, S.H.,M.Hum.
NIDN/NBM: 1100662/0209066801

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sandy Muhammad Fauzan
Nim : 502020265
Email : sandy17fauzan@gmail.com
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Logistik Terhadap Kerusakan Barang Konsumen Di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II

Dengan ini menyatakan:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah hasil asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun institusi pendidikan lainnya;
2. Hasil karya saya ini bukan saburan/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian;
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing; dan
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Palembang.

Palembang, April 2026



Sandy Muhammad Fauzan

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Setiap perjuangan saya adalah jawaban atas kasih dan pengorbanan orang tua.”

Persembahan

Dengan Penuh Rasa Syukur, Skripsi Ini Saya Persembahkan Kepada:

1. Orang Tua

Teruntuk Ayah dan Ibu tercinta, terima kasih atas doa yang tak pernah putus, kasih sayang yang tulus, serta pengorbanan yang tak terhitung. Setiap langkah perjuangan ini adalah bentuk bakti dan rasa hormat saya kepada kalian.

2. Saudara

Untuk saudara-saudaraku tersayang, terima kasih atas dukungan, kebersamaan, dan semangat yang selalu menguatkan saya dalam menyelesaikan studi ini.

3. Dosen Pembimbing Skripsi

Terima kasih kepada dosen pembimbing skripsi atas bimbingan, kesabaran, ilmu, dan arahan yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Pasangan Hidup Kelak

Untuk pasangan hidup saya kelak, semoga karya ini menjadi salah satu bukti bahwa saya pernah berjuang dengan sungguh-sungguh dalam meraih masa depan yang lebih baik.

5. Almamater

Untuk almamater tercinta, terima kasih telah menjadi tempat saya menimba ilmu, membentuk karakter, dan mengajarkan arti tanggung jawab serta keadilan.

BIODATA MAHASISWA

Data Pribadi

Nama : Sandy Muhammad Fauzan
Nim : 502020265
Tempat Tanggal Lahir : Pare-pare, 17 Oktober 2000
Status : Lajang
Agama : Islam
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Jln. Madang Lr. Makmur I RT. 21 RW. 07 NO. 28,
Kota Palembang
No Hp : 0821-7530-515
Email : sandymfauzan@gmail.com
Nama Ayah : Muhammad Nur Sandrong
Pekerjaan : TNI AD
Alamat : Jln. Madang Lr. Makmur I RT. 21 RW. 07 NO. 28,
Kota Palembang
No HP : 0813-6709-6512
Nama Ibu : Vahria Suswati
Pekerjaan : IRT
Alamat : Jln. Madang Lr. Makmur I RT. 21 RW. 07 NO. 28,
Kota Palembang
No HP : 0822-1804-5365
Riwayat Pendidikan :
SD N 180 PALEMBANG
SMP N 10 PALEMBANG
SMA N 3 PALEMBANG

Mulai mengikuti perkuliahan srata-1 pada jurusan/program studi hukum universitas muhammadiyah palembang tahun 2020.

ABSTRAK

Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Logistik Terhadap Kerusakan Barang Konsumen Di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II

Sandy Muhammad Fauzan

Perkembangan industri jasa logistik udara di Indonesia telah menempatkan bandara sebagai simpul penting dalam distribusi barang, termasuk di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Seiring meningkatnya volume pengiriman barang melalui transportasi udara, risiko terjadinya kerusakan barang konsumen juga semakin besar dan menimbulkan permasalahan hukum terkait pertanggungjawaban pelaku usaha jasa logistik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa logistik terhadap kerusakan barang konsumen yang terjadi di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II serta mengkaji upaya-upaya preventif yang dilakukan untuk mencegah terjadinya kerugian konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris dengan pendekatan kualitatif, yang didukung oleh studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, dan literatur terkait. Analisis dilakukan terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, serta Peraturan Menteri Perhubungan yang mengatur tanggung jawab pengangkut udara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaku usaha jasa logistik pada prinsipnya memikul tanggung jawab hukum berdasarkan asas tanggung jawab mutlak (*strict liability*) atas kerusakan barang konsumen yang terjadi selama proses pengangkutan, kecuali apabila dapat dibuktikan adanya keadaan memaksa (*force majeure*) atau kesalahan konsumen. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan kendala berupa ketidakselarasan regulasi, penggunaan klausula eksonerasi, serta prosedur klaim yang berbelit, yang berpotensi merugikan konsumen. Oleh karena itu, diperlukan harmonisasi regulasi, peningkatan transparansi, serta penguatan penerapan standar operasional prosedur dan pemanfaatan teknologi guna mewujudkan perlindungan konsumen yang efektif dan kepastian hukum bagi para pihak.

Kata Kunci: Tanggung Jawab Hukum, Pelaku Usaha Jasa Logistik, Kerusakan Barang Konsumen bandara Sultan Mahmud Badarrudin II Palembang.

ABSTRACT

Legal Liability of Logistics Service Business Actors for Consumer Goods Damage at Sultan Mahmud Badaruddin II Airport

Sandy Muhammad Fauzan

The development of the air logistics service industry in Indonesia has positioned airports as crucial nodes in the distribution of goods, including Sultan Mahmud Badaruddin II Airport in Palembang. Along with the increasing volume of goods shipments via air transportation, the risk of damage to consumer goods has also risen, giving rise to legal issues concerning the liability of logistics service providers. This study aims to analyze the forms of legal liability borne by logistics service business actors for damage to consumer goods occurring at Sultan Mahmud Badaruddin II Airport, as well as to examine the preventive measures undertaken to avoid consumer losses. The research method employed is empirical legal research with a qualitative approach, supported by a literature review of statutory regulations, legal doctrines, and relevant literature. The analysis is conducted based on Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection, Law Number 1 of 2009 on Aviation, and Minister of Transportation regulations governing the liability of air carriers. The results of the study indicate that, in principle, logistics service business actors bear legal liability based on the principle of strict liability for damage to consumer goods occurring during the transportation process, unless it can be proven that such damage was caused by force majeure or consumer fault. However, in practice, several obstacles remain, including regulatory disharmony, the use of exoneration clauses, and complicated claim procedures, which may potentially disadvantage consumers. Therefore, regulatory harmonization, increased transparency, and the strengthening of standard operating procedures as well as the utilization of technology are necessary to achieve effective consumer protection and legal certainty for all parties.

Keywords: Legal Liability, Logistics Services, Consumer Goods Damage

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Logistik Terhadap Kerusakan Barang Konsumen di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Hukum** pada **Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang**.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M.. Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang,
2. H. Abdul Hamid Usman.,SH. M.Hum, Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang, beserta jajaran Wakil Dekan dan seluruh civitas akademika Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Dosen pembimbing skripsi yang telah dengan sabar meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama penulis menempuh pendidikan.
5. Orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu hukum serta menjadi referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Ruang Lingkup	8
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	9
E. Kerangka Konseptual.....	10
F. Review Studi Terdahulu Yang Relevan.....	14
G. Metode Penelitian	18
H. Sistematika Penulisan	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab Hukum	23
B. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha	45
C. Tinjauan Umum Tentang Jasa Logistik	58
D. Tinjauan Umum Tentang Kerusakan Barang Konsumen	67
BAB III PEMBAHASAN	
A. Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Logistik Terhadap Kerusakan Barang Konsumen Yang Terjadi Di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin.	76
B. Upaya Pelaku Usaha Jasa Logistik Dalam Mencegah Kerusakan Barang Yang Dapat Merugikan Konsumen Di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.....	87
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan... ..	91
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Review Studi Terdahulu Yang Relevan	14
Tabel 3.1 Kerangka Hukum Pengangkutan Barang di Indonesia.....	80
Tabel 3.2 Rekomendasi Untuk Meningkatkan Perlindungan Hukum	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Standar Operasional Logistik Di Bandara SMB II.....	77
Gambar 3.2 Siklus Penyelesaian Klaim Konsumen	79
Gambar 3.3 Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen	83
Gambar 3.4 Wawancara dengan Narasumber	88
Gambar 3.5 Prosedur Kepatuhan Terhadap SOP Jasa Logistik Di Bandara	89

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi udara telah menjadi tulang punggung utama dalam sistem logistik global dan nasional, memainkan peran krusial dalam pergerakan barang dan jasa secara cepat dan efisien. Di Indonesia, pertumbuhan industri penerbangan yang signifikan dalam dua dekade terakhir telah mendorong peningkatan peran bandar udara tidak hanya sebagai terminal transportasi penumpang tetapi juga sebagai pusat logistik yang vital¹. Pada konteks ini, Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II di Palembang sebagai salah satu bandara internasional di Sumatera Selatan menempati posisi strategis dalam jaringan logistik nasional. Seiring dengan meningkatnya volume pengiriman barang melalui transportasi udara, permasalahan terkait kerusakan barang konsumen dalam proses penanganan logistik di bandara juga semakin kompleks dan memerlukan kajian mendalam, terutama dari perspektif tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa logistik.

Dinamika operasional jasa logistik yang melibatkan banyak pihak dalam mata rantai pengiriman barang mulai dari penerimaan, penanganan, penyimpanan, hingga pengantaran, membuka peluang terjadinya kerusakan barang yang merugikan konsumen. Menurut data yang dipublikasikan oleh Badan

¹ Wijaya, A. P., dan Hariyanto, D, "Transformasi Bandar Udara sebagai Pusat Logistik: Analisis Perkembangan Cargo Terminal di Indonesia," *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 8(2), 2021: 173-189.<https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog/article/view/525>. Diakses pada tanggal 21 April 2025, Pukul 11:18 WIB.

Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Sepanjang tahun 2023, terdapat peningkatan signifikan pada pengaduan konsumen terkait kerusakan barang dalam proses pengiriman logistik di bandara-bandara utama Indonesia, termasuk di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II² Fakta ini menegaskan urgensi untuk mengkaji dan merumuskan kerangka tanggung jawab hukum yang jelas bagi pelaku usaha jasa logistik terhadap kerusakan barang konsumen.

Pertumbuhan industri logistik di Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, dengan nilai pasar mencapai sekitar Rp1.000 triliun pada tahun 2022 dan diperkirakan terus tumbuh dengan laju tahunan 7–8% hingga 2025³. Hal ini mencerminkan pergeseran besar dalam perilaku konsumen yang semakin mengandalkan *e-commerce*, terutama setelah pandemi COVID-19 yang mempercepat adopsi belanja daring. Salah satu indikator nyata dari dinamika ini terlihat di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II, yang mengalami lonjakan volume kargo sebagai bagian dari meningkatnya aktivitas logistik di wilayah Sumatera bagian selatan. Meski data spesifik menunjukkan kenaikan volume penumpang sebesar 30% secara umum di seluruh bandara yang dikelola PT Angkasa Pura II⁴. Kondisi tersebut menggambarkan pemulihan mobilitas dan sekaligus tantangan baru dalam pengelolaan logistik

² Maulani, S. F. et al. "Reduction in Damage of Goods Through Review on The Process of Shipping Goods in A Logistics Transportation Company." *Jurnal Logistik Indonesia*, Vol. 11 No. 2, ISSN 2579-8952 (media cetak), 2621-6442, 2023: 22-29. <https://doi.org/10.31334/logistik.v7i1.3172>.

³ Indonesia, Supply Chain. "Kontribusi sektor transportasi & pergudangan 2023 diproyeksi tembus Rp 1000 triliun." *Logistik News*, NOVEMBER 29, 2022: 1. <https://www.logistiknews.id/2022/11/29/kontribusi-sektor-transportasi-pergudangan-2023-diproyeksi-tembus-rp-1000-triliun/>. Diakses pada tanggal 21 April 2025 Pukul 16.22 WIB.

⁴ Krisnowibowo, D. "Mobilitas pulih, penumpang bandara Angkasa Pura II tembus 80,14 juta." *Fortune Indonesia*, Januari 18, 2024: 1. <https://www.fortuneidn.com/business/ekarina/mobilitas-pulih-penumpang-bandara-angkasa-pura-ii-tembus-80-14-juta>. Diakses pada tanggal 21 April 2025 Pukul 16.22 WIB.

nasional. Perkembangan ini memperkuat posisi sektor logistik sebagai tulang punggung pertumbuhan ekonomi sekaligus mendorong perlunya peningkatan efisiensi operasional.

Kompleksitas operasional dalam penanganan logistik di bandara seringkali menjadi akar permasalahan terjadinya kerusakan barang konsumen. Kertha Desa dan Indrawati dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa kerusakan barang yang dititipkan dalam bagasi tercatat pesawat dapat terjadi selama proses penanganan di bandara, terutama pada saat loading, penyimpanan sementara, maupun pada fase transfer antarmoda transportasi⁵. Fenomena ini mengindikasikan adanya kelemahan sistemik dalam proses penanganan barang di bandara yang perlu diatasi melalui pendekatan regulatif dan operasional yang lebih komprehensif.

Konteks hukum perlindungan konsumen di Indonesia, tanggung jawab pelaku usaha jasa logistik terhadap kerusakan barang konsumen diatur oleh sejumlah instrumen hukum. Berdasarkan ketentuan yang ada, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) berfungsi sebagai dasar utama yang menetapkan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) bagi pelaku usaha. Hal ini menunjukkan bahwa pelaku usaha jasa logistik wajib bertanggung jawab atas kerusakan barang, tanpa perlu membuktikan adanya kelalaian atau kesalahan yang dilakukan. Pelaku usaha harus memastikan perlindungan yang memadai bagi konsumen, sesuai dengan aturan yang berlaku, guna menjaga kepercayaan dan keamanan dalam transaksi logistik. Namun, dalam

⁵ Kertha Desa, I. W. B., & Indrawati, A. A. S. "Pertanggungjawaban hukum pihak maskapai terhadap kerusakan barang penumpang yang dititipkan pada bagasi tercatat pesawat." *Jurnal Kertha desa*, vol. 10 no. 11, 2022: 1213-1221. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthadesa/article/view/92820>. Diakses pada tanggal 5 Mei 2025 Pukul 06.51 WIB.

implementasinya, prinsip ini masih menimbulkan perdebatan di kalangan akademisi dan praktisi hukum, terutama terkait dengan batasan tanggung jawab dan beban pembuktian⁶.

Selain UUPK, pengaturan tanggungjawab hukum bagi pelaku usaha jasa logistik juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011 mengenai Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Kedua instrumen hukum ini secara spesifik mengatur tanggung jawab pengangkut udara, termasuk dalam hal penanganan kargo. Namun, sebagaimana dikemukakan oleh Prasetyo, Budiono, dan Sybelle, terdapat ketidakselarasan antara berbagai peraturan tersebut yang berpotensi menciptakan ketidakpastian hukum dalam penentuan tanggung jawab pelaku usaha jasa logistik, terutama dalam kasus kerusakan barang yang melibatkan *multiple handlers* di bandara⁷. Ketidakjelasan regulasi ini mengarah pada potensi masalah dalam menentukan siapa yang bertanggung jawab ketika terjadi kerusakan atau kehilangan barang dalam pengangkutan.

Ketidakselarasan regulasi ini menjadi lebih kompleks dengan adanya Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Jasa Penunjang Transportasi yang belum sepenuhnya mengakomodasi dinamika perkembangan industri logistik kontemporer. Realisasinya, terdapat kesenjangan regulasi (*regulatory gap*) yang signifikan dalam pengaturan tanggung jawab

⁶ Nugraha, P. G. G., & Hartanto, I. P. B. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Dirugikan atas Kehilangan Barang dan Rusak oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Express di Gianyar." *jurnal Preferensi Hukum*, 5(1), 2021: 118-123. <https://doi.org/10.22225/jph.5.1.8720.118-123>. Diakses pada tanggal 5 Mei 2025 Pukul 05.21 WIB.

⁷ Edy Prasetyo, et al. "Pertanggungjawaban hukum pihak ekspedisi pengiriman terhadap barang hilang atau rusak." *Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan*, 5(1), 2022: 29-43. <https://doi.org/10.18196/jphk.v5i1.18825>. Diakses pada tanggal 5 Mei 2025 Pukul 05.21 WIB.

pelaku usaha jasa logistik di bandara, terutama terkait dengan standar penanganan khusus untuk barang-barang bernilai tinggi atau yang memerlukan perlakuan khusus⁸.

Konteks ini, meskipun kerangka hukum untuk perlindungan konsumen telah tersedia, implementasi tanggung jawab pelaku usaha jasa logistik di lapangan masih dihadapkan pada berbagai masalah yang ditemukan kecenderungan pelaku usaha untuk menghindari tanggung jawab penuh atas kerusakan barang konsumen melalui berbagai mekanisme, termasuk *klausul eksonerasi*⁹ dalam perjanjian pengiriman dan prosedur klaim yang rumit. Praktik semacam ini jelas bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen dan menciptakan ketidakseimbangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha¹⁰.

Kompleksitas mata rantai logistik di bandara yang melibatkan *multiple stakeholders* juga menciptakan tantangan tersendiri dalam penentuan tanggung jawab atas kerusakan barang. Saraswati dan Pratama melalui penelitiannya di beberapa bandara di Indonesia, termasuk Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II, menemukan bahwa sebagian besar kasus kerusakan barang konsumen tidak dapat ditindaklanjuti secara efektif karena sulitnya mengidentifikasi titik di mana

⁸ Anggraeni, F., & Fauziah, S. "Implementasi standar operasional prosedur (SOP) PT. Garuda Angkasa mengenai penanganan special cargo di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang (SRG)." *Jurnal Ilmiah Manajemen Transportasi Udara*, 2(10), 2024: 488–500. <https://id.scribd.com/document/729441087/488-Article-Text-2243-2-10-20240123>. Diakses pada tanggal 5 Mei 2025 Pukul 05.21 WIB.

⁹ Klausula eksonerasi adalah ketentuan dalam perjanjian yang bertujuan untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak atas kerugian atau akibat hukum tertentu. Klausula ini sering disebut juga sebagai klausula pengecualian kewajiban atau pengalihan tanggung jawab. Biasanya ditemukan dalam perjanjian baku yang disusun sepihak oleh pelaku usaha dan disodorkan kepada konsumen tanpa kesempatan untuk dinegosiasikan.

¹⁰ Aminah, Siti. *Perlindungan Konsumen dalam Jasa Logistik: Problematika Tanggung Jawab Pelaku Usaha di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Press, 2023.

kerusakan terjadi dan pihak yang harus bertanggung jawab¹¹. Kondisi ini diperparah dengan minimnya transparansi dalam proses penanganan barang dan keterbatasan akses konsumen terhadap informasi yang relevan.

PT Angkasa Pura II menunjukkan komitmen kuat terhadap peningkatan kualitas layanan dan operasional di seluruh bandara yang dikelolanya, termasuk Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II (SMB II) Palembang, melalui penerapan pengawasan terhadap kepatuhan prosedur dan standar guna menjamin kelancaran, keamanan, serta keselamatan proses pengiriman barang dari penggudangan hingga penerbangan, sebagaimana tercantum dalam Laporan Tahunan Tahun Buku 2023¹². Dukungan terhadap penerapan SOP ini turut tercermin dari pencapaian Bandara SMB II yang pada tahun 2023 meraih penghargaan *Prestisius ACI World Director General's Roll of Excellence* dari *Airport Council International*, sebagai bentuk pengakuan atas konsistensi pelayanan berkualitas tinggi secara berkelanjutan¹³.

PT Pos Logistik Indonesia, salah satu BUMN yang beroperasi di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II, telah mengintegrasikan prinsip-prinsip etika bisnis dalam kode etik perusahaan dan program pelatihan karyawan¹⁴. Sehingga,

¹¹ Saraswati, D. L., & Pratama, A. K. "Analisis Tanggung Jawab Hukum dalam Penanganan Kerusakan Barang Penumpang pada Transportasi Udara: Studi Kasus di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II dan Bandara Internasional Lainnya di Indonesia." : *Jurnal Transportasi & Logistik Indonesia*, Volume: 4, Nomor 2, 2022: 157-173. <https://jurnal.uns.ac.id/jtli/article/view/3982>. Diakses pada tanggal 5 Mei 2025 Pukul 05.51 WIB.

¹²Pura, PT. Angkasa. *Laporan Tahunan Tahun Buku 2023*. Annual report. <https://id.scribd.com/document/733970224/Laporan-Tahunan-Tahun-Buku-2023-AP-II>, Jakarta: PT Angkasa Pura II (Persero), 2023. Diakses pada tanggal 5 Mei 2025 Pukul 05.53 WIB

¹³ JPNN. "Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II raih penghargaan paling prestisius dari ACI." *JPNN.com*, OKTOBER 7, 2023: 1. <https://www.jpnn.com/news/bandara-sultan-mahmud-badaruddin-ii-raih-penghargaan-paling-prestisius-dari-aci>. Diakses pada tanggal 5 Mei 2025 Pukul 05.55 WIB.

¹⁴ PT Pos Indonesia (Persero). (2021). *Pedoman Etika Bisnis dan Tata Perilaku (Code of Conduct)* *Insan Pos Indonesia* [Corporate code of conduct]. PT Pos Indonesia (Persero). Retrieved

pendekatan ini telah berkontribusi pada penurunan signifikan dalam jumlah pengaduan konsumen terkait kerusakan barang dan peningkatan kepercayaan konsumen terhadap layanan yang ditawarkan.

Permasalahan kerusakan barang konsumen dalam proses penanganan logistik di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II mencerminkan kompleksitas industri logistik kontemporer yang memerlukan pendekatan multidimensi dalam penanganannya. Tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa logistik terhadap kerusakan barang konsumen perlu diperkuat melalui harmonisasi regulasi, peningkatan transparansi, dan penyederhanaan prosedur klaim. Pada saat yang sama, upaya preventif melalui implementasi SOP yang ketat, pengembangan infrastruktur modern, dan pemanfaatan teknologi perlu diintensifkan untuk meminimalkan risiko kerusakan barang sejak awal.

Perspektif yang lebih luas, kolaborasi antara regulator, pelaku usaha, asosiasi konsumen, dan akademisi menjadi krusial dalam mengembangkan ekosistem logistik yang berpihak pada konsumen tanpa menciptakan beban regulasi yang kontra produktif bagi pertumbuhan industri. Keseimbangan antara perlindungan konsumen dan fasilitasi perdagangan menjadi kunci dalam pengembangan industri logistik yang berkelanjutan dan berorientasi pada kepentingan semua pemangku kepentingan.

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan kerangka teoritis dan praktis terkait tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa logistik terhadap kerusakan barang konsumen di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II,

sekaligus memberikan rekomendasi konkret bagi perbaikan sistem yang ada. Melalui pendekatan yang komprehensif dan inklusif, permasalahan kerusakan barang konsumen dalam proses logistik dapat ditangani secara lebih efektif, menciptakan hubungan yang lebih seimbang antara konsumen dan pelaku usaha, serta mendukung pertumbuhan industri logistik yang berkelanjutan.

Sehubungan dengan perihal diatas, dengan ini penulis akan menyampaikan suatu perspektif melalui skripsi ini dengan judul, **“Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Logistik Terhadap Kerusakan Barang Konsumen Di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II”**.

B. Rumusan Masalah.

Melalui latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, rumusan masalah dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Bagaimanakah tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa logistik terhadap kerusakan barang konsumen yang terjadi di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II?
2. Bagaimanakah upaya pelaku usaha jasa logistik dalam mencegah kerusakan barang yang dapat merugikan konsumen di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II?

C. Ruang Lingkup

Penelitian ini mencakup bidang hukum perlindungan konsumen dengan tujuan untuk memahami tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa logistik terhadap kerusakan barang konsumen di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a) Untuk menganalisis bentuk tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa logistik terhadap kerusakan barang konsumen yang terjadi di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b) Untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi upaya preventif yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa logistik dalam mencegah kerusakan barang konsumen selama proses logistik di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.

2. Manfaat Penelitian

a) Manfaat Teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum perjanjian dan tanggung jawab hukum di sektor jasa logistik. Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk memperkaya literatur mengenai tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa logistik dalam hal kerusakan barang konsumen, dengan mengkaji dan menganalisis aturan-aturan yang relevan dalam perundang-undangan yang berlaku. Penelitian ini juga dapat memberikan pemahaman lebih dalam mengenai peran hukum dalam melindungi hak-hak konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha dalam mencegah kerugian yang ditimbulkan selama proses pengiriman barang di bandara.

b) Manfaat Praktis:

Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi bagi pelaku usaha jasa logistik di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II untuk memperbaiki sistem dan prosedur operasional mereka dalam upaya mencegah kerusakan barang selama proses pengiriman. Penelitian ini juga dapat memberikan wawasan bagi pihak-pihak terkait (seperti pengelola bandara dan otoritas hukum) untuk mengembangkan kebijakan yang lebih efektif dalam menjaga kualitas layanan logistik, serta memperjelas hak dan kewajiban konsumen serta penyedia jasa logistik di sektor ini. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan mengurangi potensi kerugian yang dialami oleh pihak konsumen akibat kerusakan barang.

E. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian ini dibangun untuk menjelaskan hubungan antara berbagai konsep hukum, operasional logistik, dan perlindungan konsumen dalam konteks tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa logistik terhadap kerusakan barang konsumen di bandara. Kerangka ini mengintegrasikan konsep-konsep kunci berikut:

1. Tanggung Jawab Hukum

Tanggung jawab hukum adalah kewajiban yang dimiliki oleh individu atau entitas untuk menanggung akibat hukum dari tindakan atau kelalaiannya, baik dalam hubungan perdata maupun pidana. Konteks perjanjian, tanggung jawab hukum muncul ketika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui bersama. Menurut Abdulkadir Muhammad, tanggung jawab hukum muncul sebagai akibat dari.

adanya perikatan yang tidak dipenuhi oleh salah satu pihak, yang menimbulkan kewajiban untuk memberikan ganti rugi atau kompensasi¹⁵. Pentingnya pemahaman terhadap tanggung jawab hukum adalah untuk memastikan bahwa setiap pihak dalam perjanjian dapat mempertanggungjawabkan tindakannya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

2. Pelaku Usaha

Pelaku usaha adalah individu atau badan hukum yang menjalankan kegiatan ekonomi, baik produksi, distribusi, maupun penyediaan barang dan jasa. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha mencakup produsen, distributor, agen, dan pengecer yang terlibat dalam proses peredaran barang dan/atau jasa kepada konsumen. Sebagai contoh, dalam konteks perdagangan daring, pelaku usaha dapat berupa *platform e-commerce* yang menyediakan fasilitas bagi penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi. Menurut Toman Sony Tambunan dan Wilson R. G. Tabunan, Pelaku usaha dalam memproduksi barang dan/atau jasa haruslah sesuai dengan standar yang telah ditentukan secara tegas oleh undang-undang¹⁶.

3. Jasa Logistik

Jasa logistik merupakan layanan yang mencakup pengelolaan aliran barang dan informasi dari titik asal hingga konsumen akhir. Menurut Anake Nagari,

¹⁵ Abdulkadir Muhammad, 2021, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, hlm. 503.

¹⁶ Toman Sony Tambunan & Wilson R. G. Tabunan, 2025, *Hukum Bisnis*, Jakarta: Peneradamedia Group, hlm. 276

Alfistia Maradidya, Adi Muhammad Nur Ihsan, dan Mochamad Heru Riza Chakim, manajemen logistik dan rantai pasokan merupakan salah satu proses penting yang perlu dijalankan perusahaan untuk menjaga agar bisnisnya dapat beroperasi secara efektif dan efisien dalam memastikan ketersediaan produk yang dibutuhkan konsumen, serta untuk memastikan adanya kolaborasi dan pencapaian nilai secara menyeluruh bagi berbagai pihak¹⁷. Layanan ini meliputi berbagai aktivitas seperti transportasi, pergudangan, distribusi, dan manajemen persediaan, yang kesemuanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan tepat waktu dan biaya yang efisien.

4. Kerusakan Barang

Kerusakan barang dalam konteks hukum perdata merujuk pada kondisi barang yang mengalami penurunan nilai atau fungsi akibat perbuatan pihak tertentu. Menurut Siti Nurul Huda, Kerusakan barang dapat terjadi karena kelalaian, *force majeure*, atau pelaksanaan kewajiban yang tidak sesuai dengan perjanjian, yang berakibat pada timbulnya kewajiban ganti rugi bagi pihak yang bertanggung jawab¹⁸. Dalam hal ini, pihak yang mengalami kerugian berhak menuntut kompensasi sesuai dengan ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Penting bagi para pihak dalam perjanjian untuk memahami hak dan kewajiban mereka guna mencegah terjadinya sengketa terkait kerusakan barang

¹⁷ Anake Nagari, *et al.* 2024, *Manajemen Logistik dan Rantai Pasokan*, Yogyakarta: Sada Kurnia Pustaka, hlm.1.

¹⁸ Siti Nurul Huda, 2023, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce*, Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 112.

5. Konsumen

Konsumen adalah individu atau kelompok yang membeli barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pribadi. Menurut Wahyuningsih, Konsumen adalah individu yang membeli barang atau jasa untuk dirinya sendiri atau untuk orang lain yang menjadi tanggung jawabnya¹⁹. Konsumen berperan sebagai pihak yang menentukan permintaan atas barang dan jasa, yang pada gilirannya mempengaruhi strategi produksi dan pemasaran pelaku usaha. Penting bagi pelaku usaha untuk memahami karakteristik dan perilaku konsumen guna menyusun strategi yang tepat dalam memenuhi kebutuhan pasar dan menjaga kepuasan pelanggan.

6. Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II

Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II (SMB II) di Palembang merupakan gerbang utama transportasi udara di Sumatera Selatan. Terletak sekitar 10 km dari pusat kota, bandara ini melayani penerbangan domestik dan internasional. Pada tahun 2025, SMB II kembali berstatus internasional setelah sebelumnya sempat turun status pada 2024. Menurut Iwan Winaya, Executive General Manager Bandara SMB II, Dengan hasil keputusan ini memberikan rasa bahagia khususnya masyarakat Sumatera Selatan yang selama ini menanyakan kapan dibuka kembali penerbangan internasional di Bandara SMB II Palembang²⁰.

¹⁹ Wahyuningsih, 2020, *Perilaku Konsumen: Konsep dan Aplikasi*, Yogyakarta: Balai Yanpus, hlm. 3.

²⁰ Winaya, I. (2025, April 27). *Sah, Bandara Palembang dan Belitung Kembali Berstatus Internasional*. Kompas.com. <https://money.kompas.com/read/2025/04/27/223132726/sah-bandara-palembang-dan-belitung-kembali-berstatus-internasional>. Diakses pada tanggal 6 Mei 2025, Pukul 21:26 WIB.

F. Review Studi Terdahulu Yang Relevan

Penelitian mengenai tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa logistik terhadap kerusakan barang konsumen dalam konteks logistik udara telah menjadi fokus utama seiring berkembangnya industri penerbangan dan kebutuhan perlindungan konsumen yang semakin kompleks. Beberapa studi terdahulu telah memberikan kontribusi penting terhadap pemahaman mengenai dinamika tanggung jawab ini, baik dari sisi regulasi, praktik operasional, maupun pendekatan teknologi.

Tabel 1.1. Review Studi Terdahulu Yang Relevan

No	Nama Penulis	Judul & Tahun	Hasil Penelitian
1.	Dian Sudiantini, <i>et al.</i>	Pengaruh Penerapan Teknologi terhadap Peningkatan Efisiensi Jasa Pengiriman Barang dalam Manajemen Logistik PT JNE Express. (2023)	Penerapan teknologi terhadap efisiensi operasional dan kualitas layanan pengiriman barang di PT JNE Express. Penelitian menunjukkan bahwa integrasi teknologi informasi dan sistem otomatisasi dalam proses logistik dapat meningkatkan kecepatan, akurasi, dan transparansi layanan, serta mengurangi biaya operasional. Selain itu, penerapan teknologi juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan daya saing perusahaan di industri jasa pengiriman ²¹ .

²¹ Dian Sudiantini, Diani Fatimah, Angel Septiani Parhusip, Idza Ardhi Wa'Afin, dan Mohammad Dava Ramdhani Umam, "Pengaruh Penerapan Teknologi terhadap Peningkatan Efisiensi Jasa Pengiriman Barang dalam Manajemen Logistik PT JNE Express," *Musytari: Neraca Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi* 1, no. 6 (2023): 120–130, <https://ejournal.warunayama.org/index.php/musytarineraca/article/view/530>. Diakses pada tanggal 6 Mei 2025, Pukul 22:54 WIB.

No	Nama Penulis	Judul & Tahun	Hasil Penelitian
2.	Alex Saputra Siregar, <i>et al.</i>	Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang terhadap Kerugian Konsumen. (2021)	Tanggung jawab hukum perusahaan pengiriman barang terkait kerugian konsumen akibat kerusakan atau kehilangan barang selama pengiriman. Ditemukan bahwa perusahaan pengiriman diwajibkan untuk mengganti kerugian konsumen berdasarkan nilai barang yang disepakati dalam perjanjian pengiriman. Penelitian ini menegaskan pentingnya perlindungan konsumen dalam industri pengiriman barang dan mencakup hak-hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi yang sesuai jika terjadi kerusakan atau kehilangan barang ²² .
3.	Harly Clifford Jonas Salmon	Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi terhadap Kerugian Barang. (2024)	Tanggung jawab hukum yang dimiliki perusahaan ekspedisi atas kerugian yang dialami oleh konsumen, seperti kehilangan atau kerusakan barang selama proses pengiriman. Jurnal ini menyoroti pentingnya perlindungan konsumen yang diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen no. 8 tahun 1999, yang mewajibkan perusahaan pengiriman untuk mengganti kerugian konsumen, baik berupa ganti rugi materiil maupun non-materiil. Penulis menekankan bahwa transparansi

²² Alex Saputra Siregar, Iriansyah Iriansyah, dan Indra Afrita, "Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang terhadap Kerugian Konsumen," *Nusantara Hukum* 8, no. 7 (2021): 120–130, <https://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/article/view/5577>. Diakses pada tanggal 6 Mei 2025, Pukul 23: 00 WIB.

No	Nama Penulis	Judul & Tahun	Hasil Penelitian
			dalam prosedur klaim dan tanggung jawab yang jelas adalah kunci untuk meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap layanan ekspedisi ²³ .

Penelitian terdahulu dijadikan acuan karena memberikan landasan teori dan pemahaman awal mengenai tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa logistik dalam konteks hukum perlindungan konsumen. Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus lokasi studi dan pendekatan yang digunakan, yaitu secara khusus mengkaji praktik di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II dengan pendekatan normatif- yang belum dibahas secara mendalam dalam studi sebelumnya, sebagai berikut:

1. Penelitian oleh Dian Sudiantini dan rekan-rekannya (2023) menunjukkan bahwa penerapan teknologi dalam manajemen logistik di PT JNE Express meningkatkan efisiensi operasional, termasuk dalam aspek kecepatan, akurasi, dan transparansi layanan, serta mengurangi biaya operasional. Selain itu, teknologi juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan daya saing perusahaan di industri pengiriman barang. Penelitian ini relevan dengan topik yang diangkat dalam skripsi yang akan dilaksanakan, yang berfokus pada analisis tanggung jawab hukum pelaku

²³ Harly Clifford Jonas Salmon, "Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi terhadap Kerugian Barang," *KANJOLI Business Law Review* 2, no. 1 (2024): 45–60, <https://ojs3.unpatti.ac.id/index.php/kanjoli/article/download/12998/8050/>. Diakses pada tanggal 6 Mei 2025, Pukul 23:24 WIB.

usaha terhadap kerusakan barang konsumen di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II. Perbedaan utama terletak pada penerapan teknologi dalam konteks operasional logistik udara dan perlindungan hak konsumen di sektor tersebut, serta bagaimana teknologi dapat membantu meningkatkan efisiensi dan mengurangi kerusakan barang dalam sistem pengiriman udara.

2. Penelitian oleh Alex Saputra Siregar, *et al.* (2021) membahas tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa pengiriman barang terhadap kerugian konsumen akibat kerusakan atau kehilangan barang selama pengiriman. Penelitian ini menekankan kewajiban perusahaan untuk mengganti kerugian berdasarkan nilai barang yang disepakati dalam perjanjian pengiriman. Sementara itu, penelitian ini berfokus pada kasus di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II, dengan pendekatan yang lebih mendalam pada kerusakan barang dalam konteks logistik udara, serta pentingnya regulasi yang jelas untuk perlindungan konsumen.
3. Penelitian oleh Harly Clifford Jonas Salmon (2024) mengenai perlindungan konsumen dan tanggung jawab perusahaan ekspedisi terhadap kerugian barang menekankan pentingnya transparansi klaim dan tanggung jawab yang jelas dalam sektor logistik, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Penelitian ini menyoroti pentingnya ganti rugi materiil dan non-materiil bagi konsumen yang mengalami kerugian barang selama proses pengiriman. Perbedaan utama dengan penelitian yang akan dilakukan di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II adalah fokus pada sektor logistik udara, yang melibatkan

lebih banyak pihak dalam proses pengiriman barang. Penelitian ini akan mengkaji implementasi regulasi perlindungan konsumen di lapangan serta menganalisis upaya preventif yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa logistik untuk mencegah kerusakan barang.

Oleh karena itu, penelitian yang diajukan dalam konteks Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang ini menjadi signifikan. Merujuk dan membandingkan studi-studi sebelumnya, penelitian ini diarahkan untuk menyempurnakan pendekatan hukum dan teknis yang dapat menjamin perlindungan hak konsumen secara efektif, serta memberikan rekomendasi untuk harmonisasi regulasi, efisiensi operasional, dan penerapan teknologi serta etika dalam bisnis logistik udara.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah penelitian empiris. Penelitian ini berfokus pada pengumpulan data melalui studi kepustakaan, dengan menganalisis peraturan perundang-undangan yang berlaku, doktrin hukum, serta hasil-hasil penelitian terkait tanggung jawab hukum pelaku usaha dalam sektor logistik udara, khususnya di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi regulasi yang mengatur perlindungan konsumen serta upaya preventif yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa logistik dalam mencegah kerusakan barang selama pengiriman. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif, yang

menekankan interpretasi dan evaluasi terhadap norma hukum yang ada dan relevansinya dalam praktik lapangan²⁴.

2. Sumber Data

Penelitian ini mengandalkan tiga jenis sumber data, sebagaimana diklasifikasikan dalam metodologi hukum:

1. Data hukum primer adalah peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengikat, seperti Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, dan Peraturan Menteri. Bahan ini menjadi objek utama dalam penelitian normatif karena memiliki daya paksa hukum²⁵.
2. Data hukum sekunder terdiri dari doktrin hukum, jurnal ilmiah, hasil penelitian, dan pendapat para sarjana hukum yang berfungsi memperkaya analisis terhadap bahan hukum primer²⁶.
3. Data hukum tersier mencakup referensi penunjang seperti kamus hukum, glosarium, dan ensiklopedia hukum yang berguna untuk memperjelas terminologi hukum dan memperkuat sistematika penalaran²⁷.

3. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*). Seluruh data diperoleh dari telaah dokumen hukum,

²⁴ Wiraguna, S. A. 2024. *Metode Normatif dan Empiris dalam Penelitian Hukum: Studi Eksploratif di Indonesia*. Jurnal Sosial Politik, Pemerintahan dan Hukum, 3(3), 58–59. <https://doi.org/10.59818/jps.v3i3.1390>. Diakses pada tanggal 15 September 2025, Pukul 19: 30 WIB

²⁵ Purbacaraka, P.S. & Soekanto, Soerjono, 2025. *Bahan dan Metode dalam Penelitian Hukum Normatif*. Bandung: Alumni. hlm, 95.

²⁶ Latif, Ahmad & Nurul, Sari. 2025. *Teknik Riset Kepustakaan untuk Ilmu Hukum*. Malang: UMM Press. hlm, 142.

²⁷ Purbacaraka, P.S. & Soekanto, Soerjono, hlm, 99.

jurnal akademik, serta karya ilmiah hukum yang relevan. Studi kepustakaan adalah metode sentral dalam riset normatif karena tidak memerlukan data lapangan, melainkan pemahaman mendalam atas teks hukum dan konstruksi teoretisnya²⁸.

4. Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan analisis kualitatif, dengan menitikberatkan pada interpretasi isi norma hukum, evaluasi keselarasan antar peraturan, dan relevansi norma terhadap praktik aktual. Analisis ini juga diarahkan untuk menemukan kekosongan hukum (*legal vacuum*) dan ketidaksesuaian (*disharmony*) antara norma dan praktik. Analisis kualitatif dalam hukum normatif bertujuan menyusun argumen logis dan normatif yang kuat untuk mendukung atau mengkritisi kebijakan hukum²⁹.

H. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, akan dijelaskan latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka konseptual, review studi terdahulu yang relevan, metode penelitian, sistematika penulisan yang melatar belakangi penelitian, serta alasan pentingnya topik ini untuk diteliti. Rumusan masalah akan mengidentifikasi isu utama yang dibahas dalam penelitian ini. Selain itu, ruang lingkup penelitian akan dibatasi agar fokus pada aspek tertentu yang relevan. Tujuan dan manfaat penelitian juga

²⁸ Latif, Ahmad & Nurul, Sari, hlm, 136.

²⁹ Munir, Luthfi, hlm, 179.

akan diuraikan untuk menjelaskan apa yang ingin dicapai serta kontribusi penelitian ini bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik di bidang logistik.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menyajikan kajian teori yang relevan dengan topik penelitian, meliputi tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa logistik terhadap kerusakan barang dan perlindungan konsumen. Penelusuran terhadap kerusakan barang dalam logistik udara akan dijelaskan dengan merujuk pada teori-teori dan studi-studi yang ada. Pendekatan teknologis dalam manajemen logistik, seperti penggunaan RFID dan IoT, juga akan dibahas sebagai upaya untuk mencegah kerusakan dan meningkatkan transparansi. Studi ini mengacu pada regulasi yang mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha dalam sistem logistik udara serta praktik terbaik yang diadopsi.

BAB III PEMBAHASAN

Pada bab ini, akan dibahas tentang tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa logistik terhadap kerusakan barang yang terjadi di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II. Berdasarkan regulasi yang berlaku, tanggung jawab hukum yang dimiliki oleh pelaku usaha akan dianalisis, serta bagaimana penerapan tanggung jawab tersebut di lapangan. Selanjutnya, akan dibahas upaya-upaya yang dilakukan oleh pelaku usaha untuk mencegah kerusakan barang. Upaya tersebut meliputi penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang ketat, penggunaan teknologi dalam pemantauan barang, dan pelatihan personel yang terlibat dalam penanganan barang.

BAB IV PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan berdasarkan temuan dalam penelitian ini. Kesimpulan akan merangkum hasil pembahasan tentang tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa logistik terhadap

kerusakan barang dan upaya yang telah dilakukan untuk mencegah kerusakan tersebut. Saran akan diberikan untuk perbaikan dalam sistem perlindungan konsumen, yang meliputi harmonisasi regulasi, penerapan teknologi, dan peningkatan transparansi dalam prosedur klaim.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdulkadir, M. (2021). *Hukum Perusahaan Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Agustina, R. (2024). *Perbuatan Melawan Hukum dalam Hukum Perdata: Teori dan Praktik di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Hukum Indonesia.
- Anake, N., Maradidya, A., Ihsan, A. M. N., & Chakim, M. H. R. (2024). *Manajemen Logistik dan Rantai Pasokan*. Yogyakarta: Sada Kurnia Pustaka.
- Aminah, S. (2023). *Perlindungan Konsumen dalam Jasa Logistik: Problematika Tanggung Jawab Pelaku Usaha di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Press.
- Fachryana, F. A. H. (2024). *Pertanggungjawaban Hukum Perusahaan Logistik terhadap Konsumen: Studi Kasus PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir*. Medan: Universitas Medan Area.
- Fachryana, F. A. H. (2024). *Pertanggungjawaban Hukum Perusahaan Logistik terhadap Konsumen*. Medan: Universitas Medan Area.
- Haq, S. S. N., & Syahril, H. (2019). *Hukum Pengangkutan Indonesia*. Solo: Navida.
- Latif, A., & Nurul, S. (2025). *Teknik Riset Kepustakaan untuk Ilmu Hukum*. Malang: UMM Press.
- Muhammad, A. K. (2021). *Prinsip Tanggung Jawab Mutlak dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Pakpahan, E. F., & Suhaila, M. (2025). *Tanggung Jawab Hukum Perusahaan terhadap Pencemaran Lingkungan dalam Industri Pertambangan Berdasarkan Undang-Undang No. 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup*. Rewang Rencang: Jurnal Hukum Lex Generalis, 6(8).
- Puja, A. (2019). *Klausula Eksonerasi Dalam Dokumen Angkutan Udara Pada Perusahaan Penerbangan Lion Air*. Aktualita (Jurnal Hukum).
- Rosa Agustina. (2024). *Perbuatan Melawan Hukum dalam Hukum Perdata: Teori dan Praktik di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Hukum Indonesia.
- Salim, A. (2022). *Tanggung Jawab Hukum dalam Pengangkutan Barang: Perspektif Tanggung Jawab Mutlak*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Sabrie, H. Y. (2024). *Implementation Of The Montreal Convention In Indonesia's And Australia's Air Transport Laws On Carrier's Liability*. Veritas et Justitia, 10(2).
- Sarwono, S. (2024). *Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Hukum dalam Hukum Pidana dan Perdata*. Jakarta: Penerbit Hukum Indonesia.
- Siregar, A. S., et al. (2021). *Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa*

- Pengiriman Barang terhadap Kerugian Konsumen*. Jakarta: Rajawali Press.
- Siregar, A. S., et al. (2024). *Tanggung Jawab Hukum dalam Pengangkutan Barang: Perspektif Tanggung Jawab Mutlak di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Siti Nurul Huda. (2023). *Kerusakan Barang dalam Hukum Perdata: Perspektif Tanggung Jawab dan Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Penerbit Hukum Indonesia.
- Toman, S. T., & Tabunan, W. R. G. (2025). *Hukum Bisnis*. Jakarta: Peneradamedia Group.
- Wahyuningsih. (2020). *Perilaku Konsumen: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Balai Yanpus.
- Winaya, I. (2025, April 27). *Sah, Bandara Palembang dan Belitung Kembali Berstatus Internasional*. Kompas.com. Diakses pada tanggal 6 Mei 2025.
- Yanto, O. (2020). *Negara Hukum: Kepastian, Keadilan, dan Kemanfaatan Hukum (Dalam Sistem Peradilan Pidana Indonesia)*. Pamulang: Universitas Pamulang.
- Yanto, O. (2025). *Negara Hukum: Kepastian, Keadilan, dan Kemanfaatan Hukum*. Sulawesi Tenggara: Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia.

B. Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan
- Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Jasa Penunjang Transportasi
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Angkutan Barang
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara
- Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)

C. Jurnal

- Agung Kwartama, et al. (2023). Implikasi Pembatasan Global Pada Jaringan Transportasi Laut dan Logistik Dalam Perdagangan Internasional di Indonesia. *Jurnal Matemar: Manajemen Dan Teknologi Maritim*, 4(2).
- Anggraeni, F., & Fauziah, S. (2024). Implementasi standar operasional prosedur (SOP) PT. Gapura Angkasa mengenai penanganan special cargo di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang (SRG). *Jurnal Ilmiah Manajemen Transportasi Udara*, 2(10).
- Edy Prasetyo, et al. (2022). Pertanggungjawaban hukum pihak ekspedisi pengiriman terhadap barang hilang atau rusak. *Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan*, 5(1).

- Harly Clifford Jonas Salmon. (2024). Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi terhadap Kerugian Barang. *KANJOLI Business Law Review*, 2(1).
- Indonesia, Supply Chain. (2022). Kontribusi sektor transportasi & pergudangan 2023 diproyeksi tembus Rp 1000 triliun. *Logistik News*, november 29, 2022
- Krisnowibowo, D. (2024). Mobilitas pulih, penumpang bandara Angkasa Pura II tembus 80,14 juta. *Fortune Indonesia*, Januari 18, 2024: 1.
- Kertha Desa, I. W. B., & Indrawati, A. A. S. (2022). Pertanggungjawaban hukum pihak maskapai terhadap kerusakan barang penumpang yang ditiptkan pada bagasi tercatat pesawat. *Jurnal Kertha desa*, 10(11).
- Maulani, S. F., et al. (2023). Reduction in Damage of Goods Through Review on The Process of Shipping Goods in A Logistics Transportation Company. *Jurnal Logistik Indonesia*, 11(2).
- Nugraha, P. G. G., & Hartanto, I. P. B. (2021). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Dirugikan atas Kehilangan Barang dan Rusak oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Express di Gianyar. *Jurnal Preferensi Hukum*, 5(1).
- Saraswati, D. L., & Pratama, A. K. (2022). Analisis Tanggung Jawab Hukum dalam Penanganan Kerusakan Barang Penumpang pada Transportasi Udara: Studi Kasus di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II dan Bandara Internasional Lainnya di Indonesia. *Jurnal Transportasi & Logistik Indonesia*, 4(2).
- Siregar, A. S., et al. (2021). Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang terhadap Kerugian Konsumen. *Nusantara Hukum*, 8(7).
- Wijaya, A. P., & Hariyanto, D. (2021). Transformasi Bandar Udara sebagai Pusat Logistik: Analisis Perkembangan Cargo Terminal di Indonesia. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 8(2).
- Yuflikhati, N., et al. (2025). Perbuatan Melawan Hukum dalam Perspektif Hukum Perdata dan Hukum Pidana: Studi Kasus Putusan No. 28/Pdt.G/2024/PN Tmg & 113/Pid.Sus/2023/PN Tmg. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 5(1).

D. Sumber lainnya

- European Union. (2002). *Regulation (EC) No 889/2002*. Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32002R0889>, Diakses tanggal 17 Januari 2026, Pukul. 16:00 WIB.
- Indonesia, Supply Chain. (2022, November 29). *Kontribusi sektor transportasi & pergudangan 2023 diproyeksi tembus Rp 1000 triliun*. Logistik News. Retrieved from <https://www.logistiknews.id/2022/11/29/kontribusi-sektor-transportasi-pergudangan-2023-diproyeksi-tembus-rp-1000-triliun/>, Diakses tanggal 18 Januari 2026, Pukul. 11:00 WIB.
- JPNN. (2023, October 7). *Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II raih penghargaan paling prestisius dari ACI*. JPNN.com. Retrieved from

<https://www.jpnn.com/news/bandara-sultan-mahmud-badaruddin-ii-raih-penghargaan-paling-prestisius-dari-aci>, Diakses tanggal 17 Januari 2026, Pukul. 06:30 WIB.

Krisnowibowo, D. (2024, January 18). *Mobilitas pulih, penumpang bandara Angkasa Pura II tembus 80,14 juta*. Fortune Indonesia. Retrieved from <https://www.fortuneidn.com/business/ekarina/mobilitas-pulih-penumpang-bandara-angkasa-pura-ii-tembus-80-14-juta>, Diakses tanggal 17 Januari 2026, Pukul. 10:00 WIB.

PT Angkasa Pura II. (2023). *Laporan Tahunan Tahun Buku 2023*. Retrieved from <https://id.scribd.com/document/733970224/Laporan-Tahunan-Tahun-Buku-2023-AP-II>, Diakses tanggal 19 Januari 2026, Pukul. 21:00 WIB.

PT Angkasa Pura II. (2023). *Laporan Tahunan Tahun Buku 2023*. Retrieved from <https://angkasapura2.co.id/documents>, Diakses tanggal 17 Januari 2026, Pukul. 15:00 WIB.

Singapore. *Carriage by Air Act (Cap. 32A)*. Retrieved from <https://sso.agc.gov.sg/Act/CBAA2003>, Diakses tanggal 19 Januari 2026, Pukul. 11:00 WIB.

Singapore. *Consumer Protection (Fair Trading) Act (Cap. 52A)*. Retrieved from <https://sso.agc.gov.sg/Act/CPFTA2003>, Diakses tanggal 20 Januari 2026, Pukul. 08:00 WIB.

Winaya, I. (2025, April 27). *Sah, Bandara Palembang dan Belitung Kembali Berstatus Internasional*. Kompas.com. Retrieved from <https://money.kompas.com/read/2025/04/27/223132726/sah-bandara-palembang-dan-belitung-kembali-berstatus-internasional>, Diakses tanggal 17 Januari 2026, Pukul. 16:00 WIB.

YLKI. (2023). *Survei Nasional Literasi Hukum Konsumen 2023*. Retrieved from <https://ylki.or.id>, Diakses tanggal 17 Januari 2026, Pukul. 20:25 WIB.

Ricky Rachmatsyah, wawancara oleh Sandy Muhammad Fauzan, pada 6 februari 2026, di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.