

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Teori

2.1.1. Ekspor dan Impor

Pada penelitian ini penulis melakukan penelitian terhadap bentuk tanggung jawab yang dapat dilakukan oleh perusahaan Ekspedisi Ekspres Internasional apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengiriman, dimana topik tersebut erat kaitannya dengan kegiatan ekspor dan impor.

2.1.1.1. Konsep Ekspor

Menurut Fatmawati (2013), kegiatan ekspor adalah sebuah bentuk kegiatan yang berupa menjual barang atau jasa dari daerah pabean dengan menyesuaikan peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik di negara importir maupun eksportir.

Menurut Fauziah (2018), ekspor secara sederhana dapat didefinisikan sebagai kegiatan yang berupa pengeluaran barang dari negara yang menjadi wilayah pabean penghasil barang menuju ke negara tujuan yang menjadi wilayah pabean pembeli barang tersebut, sedangkan secara lebih luas sebuah barang sudah dikatakan melalui proses ekspor pada saat barang telah melewati proses pemuatan kedalam sarana pengangkut dan telah dilengkapi dokumen ekspor. Menurut Undang-undang Kepabeanan Nomor 17 Tahun 2006 mendefinisikan ekspor sebagai kegiatan berkaitan dengan pengeluaran barang produksi dalam negeri menuju luar negeri dengan tujuan menghasilkan devisa.

Berdasarkan ketiga pernyataan tersebut, maka dapat dikatakan kegiatan ekspor merupakan penjualan produk dari suatu wilayah pabean ke wilayah pabean lainnya dengan memerhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku di setiap negara, baik negara asal maupun negara tujuannya, namun sebuah barang sudah bisa dikatakan sebagai barang ekspor sudah melalui tahap pemuatan ke dalam sarana pengangkut dengan dilengkapi dokumen ekspor yang sah sesuai peraturan.

Menurut Amir (2004), tujuan negara melakukan ekspor adalah untuk melakukan ekspansi terhadap pasar dari suatu komoditas di negara lain, membiasakan negara untuk bersaing dalam pasar internasional sehingga tidak hanya bersaing di dalam negeri saja, dan memanfaatkan *idle capacity*. Tujuan lain dari ekspor dilakukan adalah untuk memenuhi kebutuhan yang tidak tersedia di luar dari negaranya dan dibutuhkan oleh negara lain, selain itu ekspor juga dilakukan atas adanya surplus dari produk suatu negara yang akhirnya dijual untuk mendapatkan keuntungan dalam bentuk devisa negara.

Menurut Amir (2004), manfaat dari sebuah kegiatan ekspor yang dilakukan oleh sebuah negara adalah sebagai berikut:

- 1) Bermanfaat untuk perluasan pasar produk lokal yang mampu meningkatkan daya saing dari produk tersebut lebih tinggi daripada hanya di dalam negeri saja.
- 2) Bermanfaat dalam pendapatan negara yang berupa devisa negara sebagai hasil dari setiap transaksi yang terjadi.
- 3) Bermanfaat dalam semakin banyaknya lapangan pekerjaan yang dapat dibuka bagi masyarakat sebagai hasil dari semakin masifnya produksi

yang dilakukan dan lapangan pekerjaan lain berbentuk pekerjaan dalam bidang jasa kepengurusan kegiatan ekspor melalui ekspedisi ekspres internasional, *shipping line*, *trucking*, dll.

2.1.1.2. Konsep Impor

Menurut Purnamawati (2013), impor merupakan pembelian terhadap produk dari luar negeri dengan menyesuaikan terhadap peraturan yang berlaku dan dibayar menggunakan valuta asing.

Andi Susilo (2013) menyatakan bahwa impor adalah proses memasukkan barang dari suatu negara ke wilayah pabean. Dalam hal ini, melibatkan dua negara biasanya diwakili oleh kepentingan dua perusahaan yang berbeda di antara kedua negara tersebut, serta peraturan dan perundang-undangan yang berbeda. Impor berarti membawa sejumlah barang dari luar negeri ke dalam negeri (Sutedi, 2014). Tujuan impor adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang tertentu.

Berdasarkan Undang-undang Kepabeanan Nomor 17 Tahun 2006 impor dapat diartikan berupa kegiatan yang berkaitan dengan memasukkan barang dari luar daerah pabean menuju ke dalam daerah pabean.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka impor dapat didefinisikan sebagai kegiatan yang berupa pembelian sebuah barang dari luar wilayah pabean menuju ke dalam wilayah pabean menggunakan valuta asing sebagai alat pembayarannya.

Menurut Amir (2007), tujuan dari dilakukannya impor adalah sebagai langkah yang digunakan untuk melakukan penguatan terhadap posisi dari neraca pembayaran negara, selain itu kegiatan impor juga bertujuan untuk memenuhi

kebutuhan dalam negeri yang tidak mampu untuk dipenuhi sebagai akibat dari keterbatasan yang terjadi baik dari sisi SDM sampai dengan teknologi yang dimiliki oleh negara, dan impor juga membuat stabilitas dalam sebuah negara menjadi terjamin berkat adanya pemenuhan terhadap kebutuhan yang mengakomodir seluruh masyarakat negara tersebut.

Impor barang dan jasa berperan dalam memenuhi kebutuhan dalam negeri serta menjaga keseimbangan neraca keuangan dengan mengurangi pengeluaran valuta asing ke luar negeri. Selain itu, kegiatan impor memungkinkan suatu negara untuk mencapai kapasitas maksimalnya. Melalui impor, negara dapat memperoleh produk dan layanan yang sulit atau tidak bisa diproduksi secara lokal akibat faktor geografis maupun kendala lainnya. Di samping itu, kegiatan impor juga mendukung ketersediaan teknologi dan bahan baku terkini, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap stabilitas nasional secara tidak langsung.

Menurut Hamdani dan Haikal (2018), manfaat dari kegiatan impor yang dilakukan suatu negara adalah sebagai berikut:

- 1) Impor bermanfaat bagi sebuah negara dalam memperoleh produk yang tidak dapat dihasilkan oleh negara importir untuk memenuhi kebutuhan.
- 2) Impor memiliki manfaat untuk mempelajari teknologi dari suatu produk yang mampu dimanfaatkan dan diadaptasi terhadap produk dari negara importir tersebut.
- 3) Impor bermanfaat sebagai salah satu sumber perolehan bahan baku dari suatu produk apabila tidak dapat ditemui di negara tersebut.

Manfaat melakukan kegiatan Impor menurut Sukirno (2010:203) :

a) Memperoleh Barang dan Jasa yang Tidak Bisa Dihasilkan

Setiap Negara memiliki sumber daya alam yang berbeda. Sumber daya alam tertentu kadang belum tentu bisa diperoleh di Negara lain. Pentingnya impor ialah untuk mendapatkan barang yang tidak bisa dihasilkan sendiri.

b) Memperoleh Teknologi Modern

Biasanya di Negara-negara berkembang masih menggunakan teknologi yang sederhana. Berbeda dengan Negara-negara modern yang sudah menggunakan teknologi canggih. Dengan adanya kegiatan impor maka dapat digunakan sebagai ajang untuk mengadopsi teknologi modern dan bertukar informasi.

c) Memperoleh Bahan Baku

Setiap kegiatan usaha pasti memerlukan bahan baku. Bahan baku yang diperlukan untuk keperluan produksi kadang tidak bisa didapatkan didalam negeri. Kegiatan impor ini dapat membantu memperoleh bahan baku untuk keperluan produksi.

2.1.2. Ekspedisi *Express* Internasional

2.1.2.1. Pengertian Ekspedisi *Express* Internasional

Layanan ekspedisi *express* internasional merupakan bentuk jasa pengiriman barang lintas negara yang mengutamakan kecepatan dan kepastian waktu tiba, dengan menggunakan moda transportasi udara, laut, atau kombinasi keduanya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), ekspedisi diartikan sebagai pengiriman barang atau surat, sementara istilah “*express*” merujuk pada layanan cepat yang memprioritaskan waktu tempuh singkat, dan “internasional” berarti

melintasi batas negara.

Novitasary (2021) menjelaskan bahwa ekspedisi internasional melibatkan proses pengiriman barang dari satu negara ke negara lain yang harus melalui prosedur bea cukai, memenuhi standar pengemasan internasional, serta dilengkapi dengan sistem pelacakan lintas batas. Tujuan utamanya adalah memastikan barang sampai kepada penerima dengan cepat dan aman. Lebih lanjut, Syaifitri (2022) menekankan bahwa layanan ekspedisi *express* internasional tidak hanya menawarkan kecepatan, tetapi juga mengandung tanggung jawab hukum yang lebih besar mengingat tingginya nilai barang serta kompleksitas risiko hukum yang muncul akibat perbedaan yurisdiksi antarnegara.

2.1.2.2. Peranan Ekspedisi *Express* Internasional

Ekspedisi *express* internasional memiliki peran strategis dalam mempercepat arus barang lintas negara, memperkuat rantai pasok global, dan meningkatkan efisiensi kegiatan logistik internasional. Tidak hanya berperan sebagai pengirim barang, perusahaan ekspedisi juga menyediakan solusi terintegrasi seperti pelacakan, kepabeanan, digitalisasi informasi, dan layanan *door-to-door*. Menurut beberapa kajian, berikut ini adalah peran-peran utama ekspedisi *express* internasional:

1) Mendukung Pengiriman Lintas Negara Secara Efisien

Menurut Alam (2015), perusahaan ekspedisi internasional seperti DHL, UPS, dan TNT *Express* sangat berperan dalam menunjang pengiriman barang lintas negara dengan efisiensi tinggi melalui sistem logistik terintegrasi.

2) Menjawab Kebutuhan Pengiriman Cepat dalam Perdagangan

Internasional

Putri dan Suwandi (2019) menyatakan bahwa ekspedisi *express* sangat penting dalam mendukung perdagangan internasional, terutama untuk menjawab kebutuhan pengiriman cepat di sektor *e-commerce* dan *supply chain management*.

3) Menjadi Indikator Kinerja Logistik Modern

Maharani dan Susanto (2023) menekankan bahwa perusahaan jasa ekspedisi tidak hanya bertugas dalam distribusi fisik, tetapi juga menjadi indikator kinerja bisnis logistik yang menuntut kecepatan dan akurasi tinggi.

4) Meningkatkan Efektivitas Logistik melalui Audit Operasional

Roudhoh dan Rini (2023) mengungkapkan bahwa audit operasional terhadap layanan ekspedisi internasional dapat meningkatkan efektivitas logistik perusahaan dengan mengurangi kesalahan pengiriman dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

5) Memperkuat Komunikasi Antar Negara dalam Proses Logistik

Salsabila (2024) menyoroti bahwa komunikasi dalam jasa ekspedisi memainkan peran penting dalam mendukung logistik internasional, khususnya dalam menjaga interpretasi dan respons yang cepat di antara pihak yang terlibat.

6) Meningkatkan Daya Saing Melalui Inovasi Digital dan Model Bisnis

Menurut Prasetya dan Maria (2023), ekspedisi *express* mendukung daya saing perusahaan logistik dengan menerapkan pendekatan inovatif seperti digitalisasi dan *business model canvas* dalam ekspansi

internasional.

- 7) Menjamin Kecepatan dan Kualitas Layanan Pengiriman Internasional
Giovani, Baso, dan Halim (2022) menunjukkan bahwa audit operasional pada ekspedisi internasional seperti SiCepat berperan penting dalam menjamin efektivitas layanan dan kecepatan pengiriman barang internasional.
- 8) Mendukung Rantai Nilai Halal Global
Daniati (2023) menjelaskan bahwa perusahaan logistik seperti JNE turut memperkuat rantai nilai halal global dengan menjamin kecepatan dan keamanan pengiriman internasional, terutama di sektor industri halal.
- 9) Mendorong Pertumbuhan *Supply Chain* dan Bisnis Global
Suardy dan Yusdira (2022) mengemukakan bahwa perkembangan jasa ekspedisi internasional telah merangsang pengembangan *supply chain* di Indonesia dan turut mendorong pertumbuhan bisnis berskala global.
- 10) Melindungi Perusahaan Nasional dalam Transaksi Internasional
Shahrullah dan Wagiman (2015) menjelaskan bahwa dalam konteks hukum internasional, ekspedisi internasional juga memiliki peran penting dalam melindungi perusahaan nasional dalam transaksi perdagangan global.

2.1.2.3. Aktivitas Ekspedisi *Express* Internasional

Ekspedisi *express* internasional adalah layanan logistik yang berfokus pada pengiriman barang lintas negara secara cepat dan efisien. Aktivitas dalam layanan ini melibatkan berbagai tahapan operasional yang saling berkaitan. Menurut

Jayanti, Hariyanti, dan Priyana (2022) Berikut ini merupakan aktivitas utama ekspedisi *express* internasional:

1) Penjemputan Barang (*Pickup Service*)

Proses awal dimulai dari penjemputan barang di lokasi pengirim, baik rumah, kantor, atau gudang. Layanan ini menjadi bagian dari sistem *door-to-door*. Jayanti, Hariyanti, dan Priyana (2022) menyatakan bahwa penjemputan mencakup perencanaan dan pelaksanaan pengambilan barang dari *supplier* sebagai bagian dari manajemen logistik ekspor.

2) Pemrosesan Administratif dan Dokumentasi

Setelah penjemputan, perusahaan ekspedisi melakukan pencatatan, pelabelan, serta pembuatan dokumen ekspor seperti *airway bill*, *invoice*, dan *packing list*. Dokumen ini penting untuk kelancaran pengiriman dan sebagai persyaratan dalam proses kepabeanan.

3) Penanganan Bea Cukai (*Customs Clearance*)

Barang harus melalui proses pemeriksaan dan otorisasi bea cukai di negara asal maupun negara tujuan. Mulya (2020) mencatat bahwa ketidaksesuaian atau ketidaklengkapan dokumen dapat menyebabkan barang tertahan di pihak Bea Cukai.

4) Pelacakan (*Tracking*)

Barang yang dikirim dapat dipantau secara *real-time* melalui sistem pelacakan berbasis teknologi informasi. Menurut Ekawati (2020), pelacakan merupakan indikator penting dari kualitas layanan yang berpengaruh pada loyalitas pelanggan.

5) Pengiriman (*Delivery*)

Setelah proses bea cukai selesai, barang dikirim ke alamat tujuan oleh armada internal atau mitra logistik lokal. Aziz (2022) menyebutkan bahwa efisiensi pengiriman dipengaruhi oleh manajemen rute dan sistem distribusi yang diterapkan oleh perusahaan ekspedisi.

6) Konfirmasi Penerimaan (*Proof of Delivery*)

Setelah barang diterima oleh penerima, dilakukan konfirmasi berupa tanda tangan atau bukti digital. Hal ini menjadi bukti formal bahwa proses pengiriman telah selesai.

7) Penanganan Klaim dan Layanan Pelanggan (*Claim Management*)

Apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang, pelanggan dapat mengajukan klaim. Jayanti (2022) menekankan bahwa penyelesaian klaim dan proses asuransi merupakan bagian dari tanggung jawab ekspedisi dalam menjaga kepercayaan pelanggan.

8) Evaluasi Kinerja dan Kepuasan Pelanggan

Untuk menjaga kualitas layanan, perusahaan ekspedisi melakukan survei atau evaluasi terhadap kepuasan pelanggan yang mencakup kecepatan pengiriman, keakuratan pelacakan, dan efektivitas layanan klaim. Ekawati (2020) menyatakan bahwa evaluasi ini mendorong perbaikan layanan secara berkelanjutan.

2.1.3. Pengiriman Barang

2.1.3.1. Pengertian Pengiriman Barang

Menurut Dewi (2020), pengiriman adalah kegiatan memindahkan barang dari tempat awal ke tempat tujuan yang dapat meringankan konsumen.

Menurut Pinantun (2020), pengiriman barang adalah pelayanan menyampaikan barang kepada konsumen yang dapat dilihat demi kepuasan konsumen. Berdasarkan pengertian di atas, penulis menyimpulkan bahwa pengiriman merupakan aktivitas mengirimkan barang yang menyertakan kedua pihak yaitu pembeli dan penjual dengan menyerahkan barang kepada konsumen yang memiliki wewenang untuk menerima barang dengan disertakan kelengkapan dokumen yang dibutuhkan. Pengiriman barang bertujuan untuk meminimalisir biaya persediaan barang untuk konsumen, menjaga kepuasan dan pelayanan, dan mengorganisasikan karyawan untuk senantiasa memberikan pelayanan yang baik.

Secara umum, pengiriman barang membutuhkan rencana pengiriman wujud barang dari tempat asal sampai tempat tujuan berdasarkan dokumen yang tercantum dengan kondisi barang yang sesuai dengan ketentuan pengurusan barang atau Standar Operasional Prosedur. Pengiriman barang dilakukan dengan menggunakan armada yang layak dan sesuai kebutuhan yang mencakup menerima, menyimpan, menyortir, mengemas, menandakan, mengukur, menimbang, dokumen, mengangkut, klaim asuransi, dan biaya yang bertanggung.

2.1.3.2. Jenis-jenis Pengiriman Barang

Pengiriman barang dapat menggunakan jalur darat, laut, dan udara yang menyesuaikan kesepakatan antara penjual dan pembeli untuk menjaga produk tetap aman pada saat dilakukan pengiriman. Berikut terdapat jenis pengiriman antara lain :

- a. Pengiriman barang melalui darat

Pengiriman melalui darat adalah pengiriman yang dilakukan dengan jalur darat. Hal ini biasanya dipilih karena konsumen yang menerima masih dalam satu wilayah atau satu pulau yang masih dapat dijangkau dengan kendaraan darat. Jenis pengiriman menggunakan jalur darat yaitu *Full Truck Load* dan *Less Than Load*.

b. Pengiriman barang melalui laut

Pengiriman barang jalur laut adalah pengiriman barang menggunakan armada kapal. Pengiriman jalur laut digunakan untuk barang yang memiliki ukuran besar dan berat yang nantinya akan dimasukkan ke dalam *container* untuk melakukan pengiriman antar pulau atau bahkan antar negara. Jenis pengiriman melalui laut menggunakan *Full Container Load* dan *Less Container Load*.

c. Pengiriman barang melalui udara

Pengiriman barang melalui udara adalah pengiriman barang yang dilakukan dengan menggunakan armada pesawat. Jenis ini banyak digunakan karena proses pengiriman yang cepat dan jumlah yang besar.

2.1.3.3. Prosedur Pengiriman Barang

Pada prosedur pengiriman barang setiap layanan pengiriman barang memiliki peraturan atau prosedur yang berbeda-beda sesuai dengan layanan pengiriman barang yang berlaku. Menurut Piantum (2020), terdapat prosedur kegiatan pengiriman barang secara umum yaitu :

1. Barang yang akan dilakukan pengiriman

Barang merupakan hal penting yang wajib ada dalam melakukan pengiriman barang karena jika tidak ada barang maka tidak dapat melaksanakan kegiatan pengiriman barang. Selain itu, barang yang akan dilakukan pengiriman tidak menyalahi aturan dan hukum yang berlaku dan sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

2. Pengemasan barang atau *packing*

Pengemasan barang adalah kegiatan mempersiapkan barang yang akan dikirimkan dengan melakukan pembungkus yang dapat mencegah kerusakan barang. Namun, terdapat barang yang dibutuhkan pengemasan khusus seperti produk yang mudah pecah, mudah busuk, berbentuk cairan, dan lainnya.

3. Administrasi dokumen pengiriman

Administrasi dokumen pengiriman yaitu dokumen yang digunakan dalam melakukan pengurusan pengiriman barang dari bea cukai atau pihak yang berkaitan.

4. Moda transportasi

Moda transportasi adalah transportasi yang digunakan untuk melakukan pengiriman barang agar sampai dengan baik.

2.1.3.4. Alur Pengiriman Barang Dalam Ekspedisi *Express* Internasional

Menurut Rushton, Croucher, dan Baker (2017), proses distribusi dalam konteks ekspedisi *express* internasional terdiri atas serangkaian tahapan sistematis yang dirancang untuk menjamin efektivitas dan efisiensi pengiriman lintas negara. Tahapan-tahapan ini tidak hanya melibatkan aspek operasional, tetapi juga berkaitan erat dengan kepatuhan terhadap regulasi internasional dan

optimalisasi waktu pengiriman. Adapun tahapan-tahapan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pemrosesan Pesanan dan Penjemputan Barang (*Order Processing and Pick-Up*)

Tahapan awal dimulai dari pemrosesan pesanan, di mana data pengiriman dimasukkan ke dalam sistem logistik perusahaan ekspedisi. Data ini mencakup informasi pengirim, penerima, jenis barang, serta tujuan pengiriman. Setelah pesanan dikonfirmasi, kurir melakukan penjemputan barang (*pick-up*) dari lokasi pengirim. Proses ini menjadi dasar penting untuk keseluruhan aktivitas distribusi karena memastikan bahwa barang yang dikirim telah terdaftar dan terdokumentasi secara formal.

2. Konsolidasi dan Penanganan Pra-Ekspor (*Freight Consolidation and Pre-Export Handling*)

Barang-barang yang telah dijemput kemudian dikonsolidasikan di pusat distribusi (*distribution hub*). Konsolidasi ini bertujuan untuk menggabungkan beberapa pengiriman agar efisiensi pengangkutan dapat tercapai, baik dari segi waktu maupun biaya. Pada tahap ini dilakukan pula proses pengepakan ulang, pelabelan, serta pemeriksaan dokumen ekspor guna memastikan kesesuaian dengan peraturan ekspor yang berlaku.

3. Transportasi Internasional (*International Transportation*)

Barang yang telah melewati proses konsolidasi selanjutnya dikirim ke negara tujuan menggunakan moda transportasi internasional,

umumnya melalui jalur udara mengingat karakter ekspres dari layanan yang diberikan. Rushton. (2017) menyatakan bahwa tahap ini merupakan inti dari proses logistik internasional dan sangat menentukan kecepatan serta ketepatan waktu pengiriman.

4. Proses Kepabeanan di Negara Tujuan (*Customs Clearance*)

Setibanya di negara tujuan, barang harus melalui proses kepabeanan atau customs clearance. Prosedur ini meliputi verifikasi dokumen seperti *invoice*, *packing list*, dan *airway bill* untuk memastikan kesesuaian dengan regulasi impor setempat. Apabila terdapat ketidaksesuaian atau dokumen tidak lengkap, barang dapat tertahan, yang pada akhirnya berpotensi menghambat proses pengiriman.

5. Pengiriman Akhir ke Penerima (*Last Mile Delivery*)

Setelah proses bea cukai selesai, barang diserahkan kepada kurir lokal untuk dilakukan pengantaran terakhir kepada penerima (*last mile delivery*). Tahapan ini seringkali dianggap sebagai bagian paling kompleks dan mahal dalam rantai distribusi karena berkaitan langsung dengan ekspektasi pelanggan terhadap waktu dan kualitas pengiriman.

6. Bukti Serah Terima Barang (*Proof of Delivery – POD*)

Proses pengiriman dinyatakan selesai apabila penerima telah memberikan tanda tangan atau konfirmasi digital sebagai bukti bahwa barang telah diterima dalam kondisi baik. Informasi ini dicatat dalam sistem pelacakan perusahaan dan menjadi dasar dalam penyelesaian administratif serta klaim, apabila diperlukan.

2.1.3.5. Metode Pengiriman Barang

Proses pengiriman digunakan untuk menjamin barang sampai ke konsumen dengan kondisi baik dan tepat waktu. Menurut Rahma (2023), terdapat metode yang dilakukan dalam pengiriman barang, yaitu :

1. *Direct Shipping* adalah metode pengiriman yang dilakukan secara langsung dari penjual ke tangan pembeli tanpa melewati perantara. Sifat barang yang menggunakan metode ini adalah barang yang mudah hancur, muatan besar, dan barang khusus.
2. Pergudangan (*warehousing*) atau pusat distribusi (*Distribution Center*) adalah metode pengiriman barang yang melalui pengumpulan barang di gudang sebelum dilakukan pengiriman ke tempat tujuan atau konsumen. Metode ini umumnya digunakan perusahaan yang menjual barang yang memiliki ketahanan lama, jumlah besar, dan ketidaksesuaian persediaan dengan permintaan.
3. *Cross docking* adalah metode pengiriman barang yang dilakukan dari berbagai asal menerima barang dan akan dilakukan penyortiran untuk memudahkan dalam melakukan pengiriman ke lokasi tujuan tanpa membutuhkan fasilitas gudang sementara.

2.1.4. Pertanggungjawaban

2.1.3.6. Pengertian Tanggung Jawab

Konsep tanggung jawab memiliki peran yang signifikan dalam berbagai bidang kehidupan, baik pada level individu maupun dalam lingkup kelembagaan. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), tanggung jawab diartikan sebagai keadaan wajib menanggung segala sesuatu (jika terjadi

apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya) (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2024). Dalam konteks ini, tanggung jawab mengandung makna kewajiban moral atau hukum atas suatu tindakan maupun keputusan yang diambil, serta kesediaan untuk menerima akibat dari tindakan tersebut.

Menurut Mustari (2014), tanggung jawab adalah sikap dan perilaku seseorang untuk melaksanakan tugas dan kewajiban sebagaimana yang seharusnya dilakukan terhadap diri sendiri, masyarakat, lingkungan, (alam, sosial, dan budaya), Negara dan tuhan. Apabila dalam penggunaan hak dan kewajiban itu bisa tertib, maka akan timbul rasa tanggung jawab. Tanggung jawab yang baik itu apabila antara perumusan konsep tanggung jawab manusia.

Menurut Marzuki (2008), berdasarkan Kitab Undang-undang Hukum Perdata tanggung jawab dapat didefinisikan sebagai tanggung gugat hukum yang memiliki dasar pada seseorang atau sebuah badan hukum yang diwajibkan untuk melakukan pembayaran terhadap kompensasi atau ganti rugi atas adanya peristiwa yang dapat disangkutkan dengan hukum.

2.1.3.7. Tanggung Jawab Dalam Konteks Pengiriman Barang

Pertanggungjawaban merupakan konsep penting dalam dunia hukum dan bisnis, karena mencerminkan kewajiban seseorang atau suatu pihak untuk memberikan penjelasan serta menanggung akibat atas tindakan yang telah dilakukan. Seperti yang diungkapkan oleh Soegeng Istanto (1994), pertanggungjawaban berarti kewajiban memberikan jawaban yang merupakan perhitungan atas semua hal yang terjadi dan kewajiban untuk memberikan pemulihan atas kerugian yang mungkin ditimbulkannya. Dalam hal ini,

pertanggungjawaban tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menyangkut pemulihan terhadap pihak yang dirugikan. Hal ini menjadi landasan penting dalam menegakkan keadilan, terutama ketika suatu tindakan menimbulkan dampak negatif terhadap pihak lain.

Jika dikaitkan dalam konteks pengangkutan, pertanggungjawaban memiliki peran krusial dalam menjamin hak-hak pihak yang terlibat, baik pengirim, penerima, maupun pihak ketiga. Pengangkut memiliki kewajiban hukum untuk menanggung kerugian yang timbul akibat pelaksanaan jasa pengangkutan yang dilakukan. Sebagaimana dinyatakan oleh Abdulkadir Muhammad (2013), apabila dikaitkan dengan pengangkutan adalah tanggung jawab pengangkut kesediaan membayar ganti kerugian kepada penumpang atau pengirim atau penerima atau pihak ketiga yang timbul akibat penyelenggaraan pengangkutan menurut undang-undang atau perjanjian pengangkutan. Pertanggungjawaban pengangkutan tidak hanya bersumber dari perjanjian, tetapi juga dari hukum yang berlaku, guna memberikan kepastian hukum dan perlindungan bagi semua pihak.

2.1.4.3. Aspek Tanggung Jawab Dalam Barang Hilang dan Rusak Selama Proses

Pengiriman

Dalam suatu prosedur pertanggungjawaban atas permasalahan yang terjadi selama proses pengiriman barang internasional, diperlukan berbagai aspek pendukung agar perusahaan ekspedisi *express* dapat menjalankan kewajibannya secara optimal. Aspek-aspek tersebut berperan penting dalam memastikan bahwa pertanggungjawaban atas risiko seperti kerusakan atau kehilangan barang dapat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan hukum dan

kesepakatan yang berlaku. Menurut Budhiarta (2020) Aspek-aspek yang dibutuhkan untuk mendukung pertanggungjawaban tersebut adalah sebagai berikut:

1. Aspek Perjanjian (Kontrak):

Perjanjian atau kontrak pengangkutan menjadi dasar utama yang mengatur hubungan hukum antara pengirim dengan perusahaan ekspedisi. Dalam hal terjadi kehilangan atau kerusakan barang, klausul-klausul yang tercantum dalam kontrak atau resi pengiriman, termasuk ketentuan mengenai mekanisme dan besaran ganti rugi, menjadi acuan utama dalam menyelesaikan sengketa.

2. Aspek Hukum Perdata (Wanprestasi):

Dalam perspektif hukum perdata, kegagalan salah satu pihak dalam memenuhi kewajiban sebagaimana yang telah diperjanjikan dikategorikan sebagai wanprestasi. Perusahaan ekspedisi dapat dinilai melakukan wanprestasi apabila terbukti lalai atau tidak melaksanakan pengiriman barang sesuai dengan ketentuan dalam perjanjian.

3. Aspek Pembuktian:

Pembuktian menjadi elemen penting dalam proses penyelesaian klaim atas kehilangan atau kerusakan barang. Dokumen pendukung seperti bukti pengiriman, foto kondisi barang sebelum dan sesudah pengiriman, serta surat tanda terima, diperlukan sebagai alat bukti yang sah. Tanpa adanya bukti tersebut, klaim yang diajukan oleh pengirim berisiko untuk ditolak.

2.2. Kajian Penelitian Terdahulu

1. Perlindungan Terhadap Konsumen Atas Kerusakan Barang Yang Diakibatkan Oleh Perusahaan ekspedisi J&T Pangkalan Kerinci. Mazzalifah Syafitri. (2022).

bertujuan menginvestigasi implementasi perlindungan konsumen oleh J&T *Express* Pangkalan Kerinci, khususnya terkait jaminan kelancaran dan kelayakan pengiriman paket, mencakup analisis terhadap pemenuhan hak-hak konsumen dalam aspek tersebut, serta mekanisme pertanggungjawaban perusahaan ekspedisi atas kerusakan barang yang diterima konsumen. Dengan menggunakan jenis penelitian *Observational Research* melalui pendekatan Deskriptif Sosiologis, hasil penelitian mengindikasikan bahwa implementasi perlindungan konsumen oleh J&T Pangkalan Kerinci terkait jaminan kelancaran dan kelayakan pengiriman masih sub optimal. Hal ini termanifestasi dalam kelambatan penanganan pengaduan konsumen atas kerusakan atau kehilangan paket, tidak terpenuhinya tanggung jawab untuk pengiriman yang lancar dan layak, serta praktik kompensasi yang hanya mencakup sebagian persentase kerugian, tidak sepadan, dan tidak merefleksikan akuntabilitas penuh perusahaan, yang didasari oleh klausul ganti rugi yang dinilai tidak adil dan minim kepastian hukum bagi konsumen. Meskipun secara fundamental penelitian ini memiliki konvergensi dengan penelitian lain dalam fokus investigasi pada pertanggungjawaban perusahaan ekspedisi terhadap kerusakan atau kehilangan barang kiriman serta analisis mekanisme ganti rugi yang

diberikan kepada konsumen, perbedaannya terletak pada tempat penelitian yang dilakukan.

2. Pertanggung Jawaban Pengangkut Udara Terhadap Pelaksanaan Ganti Rugi Atas Keterlambatan Angkutan Udara Dalam Hukum Internasional (Studi Kasus Pesawat Udara Airasia XT 8297 Kuala Lumpur-Malaysia Tahun 2016). Putu Dita, Dewa Gede Sudika Mangku, dan I Made Yudana. (2022).

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bentuk pertanggungjawaban pengangkut udara atas keterlambatan penerbangan dalam konteks Hukum Internasional dan mengetahui upaya hukum yang tersedia bagi penumpang jika ganti rugi tidak diberikan. Studi ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yang merupakan sebuah pendekatan kualitatif. Dengan sumber bahan hukum berasal dari bahan hukum primer dan sekunder yang dikumpulkan melalui teknik studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Konvensi *Montreal* 1999 merupakan landasan hukum internasional yang mengatur pertanggungjawaban pengangkut udara atas kerugian akibat keterlambatan, dan upaya hukum yang dapat ditempuh meliputi penerapan sanksi administratif maupun pidana terhadap pihak yang melanggar. Penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian lain dalam fokus pada aspek pertanggungjawaban penyedia jasa transportasi dan mekanisme ganti rugi kepada pengguna jasa akibat kegagalan layanan, namun berbeda dalam hal tempat atau studi kasus spesifik yang diinvestigasi.

3. Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengangkutan Dalam Pengiriman Barang. Saharuddin Daming dan Tri Adi Wibowo. (2021).

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji perjanjian yang dibuat antara para pihak dalam pengiriman barang serta sejauh mana pelaksanaan tanggung jawab perusahaan jasa pengangkutan atas barang yang dikirim melalui perusahaan tersebut. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yuridis empiris, yang sumber datanya berasal dari data primer dan sekunder melalui teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi berdasarkan deskripsi pendekatan yang melibatkan kajian norma hukum dan fakta empiris langsung di lapangan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan tanggung jawab perusahaan jasa pengangkutan barang umumnya berlangsung baik. Meskipun terjadi cedera janji dalam kasus tertentu seperti keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan barang, pihak perusahaan jasa pengangkutan senantiasa memberikan ganti rugi yang disertai penambahan diskon sebagai bentuk tanggung jawabnya. Penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian lain dalam fokus pada pertanggungjawaban perusahaan pengangkutan atau ekspedisi terkait permasalahan dalam pengiriman barang seperti kerusakan dan kehilangan, serta pembahasan mekanisme ganti rugi, namun berbeda dalam hal tempat penelitian yang dilakukan.

4. **Tanggung Jawab PT. JNE *Express* Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang yang Hilang dan Rusak (Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen). Netral Laia, Maltus Hutagalung, Bornok Simanjuntak, dan Parlindungan Purba. (2021).**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pertanggungjawaban PT. JNE *Express* terhadap konsumen ketika barang mengalami kehilangan dan kerusakan, serta bagaimana penerapan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam kasus tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan sumber data berasal dari data primer seperti wawancara dengan Legal JNE KCU Medan dan data sekunder berupa peraturan perundang-undangan, yang dikumpulkan melalui teknik studi dokumentasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. JNE *Express* bertanggung jawab mengganti kerugian konsumen atas barang yang hilang atau rusak sesuai perjanjian dan UU Perlindungan Konsumen, di mana ganti rugi dapat berupa 10 kali biaya pengiriman untuk barang tidak diasuransikan atau senilai harga barang jika diasuransikan, meskipun tanggung jawabnya terbatas pada kasus tertentu seperti kesalahan manusia atau kesulitan penemuan alamat. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian lain dalam hal fokus utama pada investigasi pertanggungjawaban perusahaan ekspedisi atas kerusakan atau kehilangan barang kiriman dan pembahasan mekanisme ganti rugi kepada konsumen, namun berbeda pada tempat penelitian yang dilakukan.

5. Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi terhadap Kerusakan Barang Kiriman Milik Konsumen (Studi pada Ninja Xpress). Dewa Kadek Kevin Patria dan I Gde Putra Ariana (2020).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pertanggungjawaban Ninja Xpress atas kerusakan barang kiriman dan mengkaji upaya yang dapat ditempuh konsumen untuk menuntut ganti rugi. Dengan menggunakan

metode penelitian hukum empiris melalui pendekatan fakta di lapangan dan pendekatan perundang-undangan, khususnya UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta teknik analisis data kualitatif, studi ini menemukan bahwa PT Ninja Xpress memberlakukan ketentuan ganti rugi yang terdiferensiasi berdasarkan status asuransi barang. Untuk barang yang tidak diasuransikan, kompensasi ditetapkan sebesar sepuluh kali lipat biaya jasa pengiriman dengan plafon Rp1.000.000,00, sedangkan untuk barang yang diasuransikan, ganti rugi diberikan sesuai dengan nilai aktual barang. Pengguna jasa dapat mengajukan klaim ganti rugi melalui surel ke support_id@ninjavan.co atau dengan mengunjungi kantor representatif Ninja Xpress terdekat seraya melampirkan bukti yang relevan, di mana PT Ninja Xpress cenderung mengedepankan pendekatan negosiasi atau penyelesaian secara kekeluargaan dalam resolusi sengketa. Studi ini memiliki perbedaan dengan kajian lain karena fokus spesifiknya pada kebijakan ganti rugi Ninja Xpress dan penggunaan pendekatan negosiasi sebagai solusi non-litigasi, meskipun secara umum sejalan dengan studi lain yang menginvestigasi pertanggungjawaban perusahaan ekspedisi atas

6. *Analysis of Parcel Delivery Issues at 'State Parcel Company': An Examination of Customer Complaints and Interrelationships. Kristina Čižiūnienė, Augustė Šiugždinytė, dan Jonas Matijošius. (2025).*

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi permasalahan berkelanjutan dalam layanan pengiriman paket oleh sebuah perusahaan paket milik negara, khususnya terkait paket yang rusak, salah kirim, terlambat, dan hilang, serta untuk memahami bagaimana berbagai isu tersebut saling terkait

dan memengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan metode analisis kuantitatif dan sumber data primer, hasil analisis mengungkapkan adanya keterkaitan signifikan antar masalah inti pengiriman, di mana ditemukan korelasi positif yang kuat antara kiriman rusak dan kiriman salah alamat, serta antara keterlambatan pengiriman yang berkepanjangan dan barang hilang. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan satu isu dapat mengurangi prevalensi isu lainnya. Penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian penulis dalam hal fokus pada investigasi permasalahan dalam layanan pengiriman barang oleh perusahaan jasa ekspedisi atau paket, seperti kerusakan dan kehilangan, serta penggunaan data keluhan atau insiden untuk analisis guna peningkatan kualitas layanan, meskipun tempat penelitian yang dilakukan berbeda.

7. *A Systematic Literature Review of Cargo Loss Risks in Road Transportation: Impacts and Future Directions. Praiya Panjee, Varunya Kaewchueaknang, dan Sataporn Amornsawadwatana. (2025).*

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan membahas risiko spesifik kehilangan kargo dalam transportasi darat, serta mengkaji dampak, tantangan, dan strategi mitigasi risiko tersebut. Dengan menggunakan metode tinjauan literatur sistematis melalui pendekatan *snowballing* dan kerangka PRISMA yang bersifat kualitatif dalam sintesisnya terhadap 24 studi terpilih dari sumber data sekunder, hasil penelitian mengategorikan risiko kehilangan kargo dalam transportasi darat ke dalam lima domain utama (Manusia, Metode, Mesin, Material, dan Lingkungan) yang diilustrasikan dengan diagram tulang ikan. Selain itu, penelitian ini juga

menyoroti solusi teknologi baru seperti analitik prediktif dan pemantauan berbasis *IoT* sebagai strategi mitigasi kunci. Penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian penulis dalam hal fokus pada identifikasi risiko kehilangan atau kerusakan kargo dalam konteks transportasi, serta pembahasan mengenai dampak dan upaya mitigasi risiko tersebut guna meningkatkan keamanan dan efisiensi, meskipun objek penelitian yang dikaji berbeda.

8. *Ensuring Fair Compensation: Analyzing and Adjusting Freight Forwarder Liability Limits. Miloš Poliak dan Ekaterina Salamakhina. (2024).*

Penelitian ini bertujuan utama untuk menganalisis batasan tanggung jawab *freight forwarder* yang umum digunakan dan ditetapkan dalam unit Special Drawing Rights (SDR), serta menyesuaikannya guna mempertahankan daya beli jumlah kompensasi tersebut seiring waktu. Dengan menggunakan metode analitis dan kuantitatif melalui teknik pengumpulan data berupa analisis dokumen dan basis data, hasil studi ini menunjukkan bahwa metode penyesuaian batas tanggung jawab *freight forwarder* yang memperhitungkan perubahan harga barang dunia lebih fungsional dalam menjaga daya beli jumlah kompensasi secara efektif dari waktu ke waktu dibandingkan metode yang hanya mempertimbangkan inflasi dolar terhadap unit SDR. Penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian penulis dalam hal fokus pada aspek tanggung jawab dan kompensasi (ganti rugi) dalam konteks *freight forwarding* atau ekspedisi internasional, serta

menyoroti adanya isu terkait keadilan atau kecukupan kompensasi bagi pengguna jasa, meskipun tempat penelitian yang dilakukan berbeda.

9. *The Air Carrier's Liability for Damage Caused to Cargo. Attila Sipos. (2020).*

Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan dan menganalisis tanggung jawab ketat (*strict liability*) pengangkut udara atas kerusakan yang disebabkan pada kargo—seperti musnah, hilang, rusak, atau terlambat—sebagaimana diatur oleh Konvensi Montreal 1999. Dengan menggunakan metode penelitian hukum doktrinal yang bersifat kualitatif, hasil penelitian menjelaskan bahwa tanggung jawab pengangkut udara atas kerusakan, kehilangan, atau keterlambatan kargo berdasarkan Konvensi Montreal bersifat ketat namun terbatas pada 22 SDR per kilogram. Sistem ini mendorong pengirim untuk menggunakan asuransi tambahan untuk barang bernilai tinggi, sementara hukum nasional dan aturan industri melengkapi Konvensi untuk perlindungan hukum yang komprehensif. Penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian lain dalam hal fokus pada aspek tanggung jawab hukum penyedia jasa transportasi internasional terkait kerusakan atau kehilangan kargo serta pembahasan mengenai kompensasi atau ganti rugi yang timbul, namun berbeda dalam hal tempat atau konteks spesifik penelitian yang dilakukan.

10. *Investigating the relationships between uncertainty types and risk management strategies in cross-border e-commerce logistics. Maria Giuffrida, Hai Jiang, dan Riccardo Mangiaracina. (2020).*

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana perusahaan mengatasi berbagai jenis ketidakpastian logistik dalam *e-commerce* lintas batas (CBEC)—mulai dari ketidakpastian pengiriman, layanan pelanggan, kepatuhan, eksternal, manajemen inventaris, kerusakan produk, hingga permintaan—dan bagaimana hal ini memengaruhi pilihan strategi manajemen risiko (Pasif, Internal, Kolaboratif, atau Integral) yang diadopsi. Dengan menggunakan metode survei yang ditargetkan pada eksportir *online* ke Tiongkok dan penyedia layanan logistik pihak ketiga (3PLs), serta analisis data melalui *structural equation* model (SEM) yang diperkaya dengan wawancara, penelitian ini menemukan bahwa strategi manajemen risiko yang diadopsi memang bergantung pada jenis ketidakpastian logistik yang dihadapi perusahaan dan, pada tingkat yang lebih kecil, pada industri tempat perusahaan beroperasi, namun tidak ada pengaruh signifikan yang ditemukan dari faktor kontrol lain seperti negara asal, ukuran, atau jenis perusahaan. Temuan ini sangat relevan dengan penelitian saya, khususnya dalam mengidentifikasi bagaimana berbagai jenis ketidakpastian yang dihadapi dalam operasional *e-commerce* lintas batas dapat membentuk pilihan strategi manajemen risiko yang lebih efektif. Persamaan utama antara jurnal ini dengan penelitian saya terletak pada fokus terhadap manajemen risiko dan berbagai jenis ketidakpastian dalam konteks logistik *e-commerce* lintas batas, sementara perbedaannya dapat terletak pada konteks geografis (penelitian ini berfokus pada Tiongkok), sektor industri yang diteliti, atau kedalaman analisis pada jenis risiko dan strategi manajemen risiko spesifik yang menjadi fokus dalam penelitian

Tabel 2.1. Kajian Penelitian Terdahulu

No	Judul, Penelitian, Penulis, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1.	Perlindungan Terhadap Konsumen Atas Kerusakan Barang Yang Diakibatkan Oleh Perusahaan ekspedisi J&T Pangkalan Kerinci. Mazzalifah Syafitri. 2022	Penelitian ini bertujuan menginvestigasi implementasi perlindungan konsumen terkait jaminan kelancaran dan kelayakan pengiriman paket oleh J&T <i>Express</i> Pangkalan Kerinci, mencakup analisis terhadap pemenuhan hak-hak konsumen dalam aspek tersebut, serta mekanisme pertanggungjawaban perusahaan ekspedisi atas kerusakan barang yang diterima konsumen.	Metode penelitian kualitatif, Jenis penelitian ini adalah <i>Observational Research</i> , dengan pendekatan Deskriptif Sosiologis.	Hasil penelitian mengindikasikan bahwa implementasi perlindungan konsumen oleh J&T Pangkalan Kerinci terkait jaminan kelancaran dan kelayakan pengiriman masih sub optimal, yang termanifestasi dalam kelambatan penanganan pengaduan konsumen atas kerusakan atau kehilangan paket, tidak terpenuhinya tanggung jawab untuk pengiriman yang lancar dan layak, serta praktik kompensasi yang hanya mencakup sebagian persentase kerugian, tidak merefleksikan akuntabilitas penuh perusahaan, didasari oleh klausul ganti rugi yang dinilai tidak adil dan minim kepastian hukum bagi konsumen.	Kedua penelitian ini secara fundamental memiliki konvergensi dalam fokus investigasi, yakni pertanggungjawaban perusahaan ekspedisi terhadap kerusakan atau kehilangan barang kiriman serta analisis mekanisme ganti rugi yang diberikan kepada konsumen.	Perbedaannya terletak pada fokus studi yang spesifik terhadap kebijakan ganti rugi Ninja Xpress dan penggunaan pendekatan negosiasi sebagai solusi non-litigasi.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
2.	Pertanggung Jawaban Pengangkut Udara Terhadap Pelaksanaan Ganti Rugi Atas Keterlambatan Angkutan Udara Dalam Hukum Internasional (Studi Kasus Pesawat Udara Airasia XT 8297 Kuala Lumpur-Malaysia Tahun 2016). Putu Dita, Dewa Gede Sudika Mangku, dan I Made Yudana. 2022.	Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bentuk pertanggungjawaban pengangkut udara atas keterlambatan penerbangan dalam konteks Hukum Internasional dan mengetahui upaya hukum yang tersedia bagi penumpang jika ganti rugi tidak diberikan.	Studi ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, yang merupakan sebuah pendekatan kualitatif. Sumber bahan hukum berasal dari bahan hukum primer dan sekunder. Teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan adalah studi dokumen.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Konvensi Montreal 1999 merupakan landasan hukum internasional yang mengatur pertanggungjawaban pengangkut udara atas kerugian akibat keterlambatan, dan upaya hukum yang dapat ditempuh meliputi penerapan sanksi administratif maupun pidana terhadap pihak yang melanggar	Penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian penulis dalam fokus pada aspek pertanggungjawaban penyedia jasa transportasi dan mekanisme ganti rugi kepada pengguna jasa akibat kegagalan layanan.	Tempat penelitian yang dilakukan berbeda
3.	Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengangkutan Dalam Pengiriman Barang. Saharuddin Daming dan Tri Adi Wibowo. 2021.	Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji perjanjian yang dibuat antara para pihak dalam pengiriman barang serta sejauh mana pelaksanaan tanggung jawab perusahaan jasa pengangkutan atas barang yang dikirim melalui perusahaan.	Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif yuridis empiris dengan sumber data primer dan sekunder.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab perusahaan pengangkutan barang umumnya berjalan baik, meskipun terjadi cedera janji seperti keterlambatan, kerusakan, atau kehilangan, perusahaan tetap memberikan ganti rugi disertai diskon sebagai bentuk tanggung jawab.	Penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian penulis dalam fokus pada pertanggungjawaban perusahaan pengangkutan atau ekspedisi terkait permasalahan dalam pengiriman barang seperti kerusakan dan kehilangan, pembahasan mekanisme ganti rugi.	Tempat penelitian yang dilakukan berbeda.

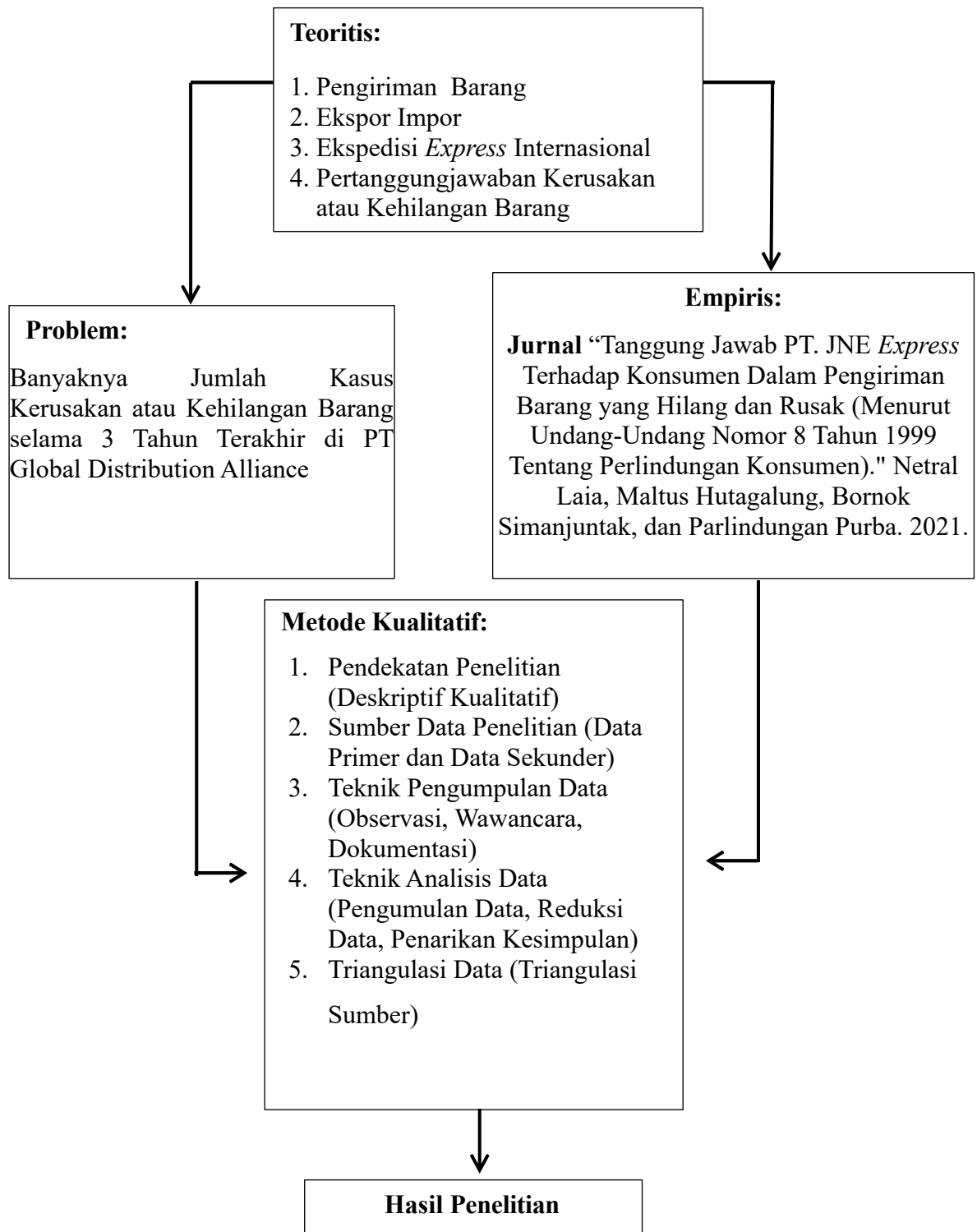
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
4.	Tanggung Jawab PT. JNE <i>Express</i> Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang yang Hilang dan Rusak (Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen). Netral Laia, Maltus Hutagalung, Bornok Simanjuntak, dan Parlindungan Purba. 2021.	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pertanggungjawaban PT. JNE <i>Express</i> terhadap konsumen ketika barang mengalami kehilangan dan kerusakan, serta bagaimana penerapan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam kasus tersebut.	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif; sumber data berasal dari data primer (seperti wawancara dengan Legal JNE KCU Medan) dan data sekunder (seperti peraturan perundang-undangan), dengan teknik pengumpulan data meliputi studi dokumentasi dan wawancara	Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. JNE <i>Express</i> bertanggung jawab mengganti kerugian konsumen atas barang yang hilang atau rusak sesuai perjanjian dan UU Perlindungan Konsumen, dengan ganti rugi dapat berupa 10 kali biaya pengiriman untuk barang tidak diasuransikan atau senilai harga barang jika diasuransikan, meskipun tanggung jawabnya terbatas pada kasus tertentu seperti kesalahan manusia atau kesulitan penemuan alamat.	Penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian penulis dalam hal fokus utama pada investigasi pertanggungjawaban perusahaan ekspedisi atas kerusakan atau kehilangan barang kiriman, pembahasan mekanisme ganti rugi kepada konsumen.	Tempat penelitian yang berbeda.
5.	Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi terhadap Kerusakan Barang Kiriman Milik Konsumen (Studi pada Ninja Xpress) Dewa Kadek Kevin Patria, I Gde Putra Ariana. 2020	Mengetahui pertanggungjawaban Ninja Xpress atas kerusakan barang kiriman dan mengkaji upaya konsumen dalam menuntut ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan.	Penelitian hukum empiris. Teknik analisis data kualitatif.	PT Ninja Xpress menetapkan ganti rugi berdasarkan status asuransi: barang tanpa asuransi mendapat kompensasi maksimal Rp1.000.000,00 atau 10 kali ongkir, sedangkan barang yang diasuransikan diganti sesuai nilai aktual. Klaim diajukan melalui email atau kantor terdekat dengan bukti pendukung. Penyelesaian sengketa dilakukan secara negosiasi atau kekeluargaan.	Kedua studi meneliti pertanggungjawaban ekspedisi atas kerusakan atau kehilangan barang, fokus pada mekanisme kompensasi berdasarkan KUHD dan UU Perlindungan Konsumen, serta pentingnya asuransi dan upaya meminimalkan risiko dengan pendekatan berbeda.	Perbedaannya terletak pada fokus studi yang spesifik terhadap kebijakan ganti rugi Ninja Xpress dan penggunaan pendekatan negosiasi sebagai solusi non-litigasi.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
6.	<i>Analysis of Parcel Delivery Issues at 'State Parcel Company': An Examination of Customer Complaints and Interrelationships. Kristina Čiziūnienė, Augustė Šiugždinytė, dan Jonas Matijošius. 2025.</i>	Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi permasalahan berkelanjutan dalam layanan pengiriman paket oleh sebuah perusahaan paket milik negara, khususnya terkait paket yang rusak, salah kirim, terlambat, dan hilang, serta untuk memahami bagaimana berbagai isu tersebut saling terkait dan memengaruhi kepuasan pelanggan.	Penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif, sumber data berasal dari data primer.	Hasil analisis mengungkapkan adanya keterkaitan signifikan antar masalah inti pengiriman, dimana ditemukan korelasi positif yang kuat antara kiriman rusak dan kiriman salah alamat, serta antara keterlambatan pengiriman yang berkepanjangan dan barang hilang, yang menunjukkan bahwa penanganan satu isu dapat mengurangi prevalensi isu lainnya.	Penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian penulis dalam hal fokus pada investigasi permasalahan dalam layanan pengiriman barang oleh perusahaan jasa ekspedisi atau paket, seperti kerusakan dan kehilangan, serta penggunaan data keluhan atau insiden untuk analisis guna peningkatan kualitas layanan.	Tempat yang dilakukan berbeda
7.	<i>A Systematic Literature Review of Cargo Loss Risks in Road Transportation: Impacts and Future Directions. Praiya Panjee, Varunya Kaewchueaknang, dan Sataporn Amornsawadwatan a. 2025.</i>	Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan membahas risiko spesifik kehilangan kargo dalam transportasi darat, serta mengkaji dampak, tantangan, dan strategi mitigasi risiko tersebut.	Studi ini menggunakan metode tinjauan literatur sistematis dengan pendekatan <i>snowballing</i> dan kerangka PRISMA, yang bersifat kualitatif dalam sintesisnya terhadap 24 studi terpilih; sumber data berasal dari data sekunder	Hasil penelitian mengkategorikan risiko kehilangan kargo dalam transportasi darat ke dalam lima domain utama (Manusia, Metode, Mesin, Material, dan Lingkungan) yang diilustrasikan dengan diagram tulang ikan, serta menyoroti solusi teknologi baru seperti analitik prediktif dan pemantauan berbasis <i>IoT</i> sebagai strategi mitigasi kunci.	Penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian penulis dalam hal fokus pada identifikasi risiko kehilangan atau kerusakan kargo dalam konteks transportasi, serta pembahasan mengenai dampak dan upaya mitigasi risiko tersebut guna meningkatkan keamanan dan efisiensi.	Objek penelitian yang berbeda.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
8.	Ensuring Fair Compensation: Analyzing and Adjusting Freight Forwarder Liability Limits. Miloš Poliak dan Ekaterina Salamakhina. 2024.	Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis batasan tanggung jawab freight forwarder yang umum digunakan dan ditetapkan dalam unit Special Drawing Rights (SDR), serta menyesuaikannya guna mempertahankan daya beli jumlah kompensasi tersebut seiring waktu.	Penelitian ini menggunakan metode analitis dan kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui analisis dokumen dan basis data tersebut.	Hasil studi ini menunjukkan bahwa metode penyesuaian batas tanggung jawab <i>freight forwarder</i> yang memperhitungkan perubahan harga barang dunia lebih fungsional dalam menjaga daya beli jumlah kompensasi secara efektif dari waktu ke waktu dibandingkan metode yang hanya mempertimbangkan inflasi dolar terhadap unit SDR.	Penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian penulis dalam hal fokus pada aspek tanggung jawab dan kompensasi (ganti rugi) dalam konteks <i>freight forwarding</i> atau ekspedisi internasional, serta menyoroti adanya isu terkait keadilan atau kecukupan kompensasi bagi pengguna jasa.	Tempat penelitian yang berbeda
9.	<i>The Air Carrier's Liability for Damage Caused to Cargo</i> . Sipos, Attila. 2020.	Studi ini bertujuan untuk memaparkan dan menganalisis tanggung jawab ketat (strict liability) pengangkut udara atas kerusakan yang disebabkan pada kargo (musnah, hilang, rusak, atau terlambat) sebagaimana diatur oleh Konvensi Montreal 1999.	Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum doktrinal yang bersifat kualitatif.	Hasil penelitian menjelaskan bahwa tanggung jawab pengangkut udara atas kerusakan, kehilangan, atau keterlambatan kargo berdasarkan Konvensi Montreal bersifat ketat namun terbatas pada 22 SDR per kilogram, dan sistem ini mendorong pengirim untuk menggunakan asuransi tambahan untuk barang bernilai tinggi, sementara hukum nasional dan aturan industri melengkapi Konvensi untuk perlindungan hukum yang komprehensif.	Penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian penulis dalam hal fokus pada aspek tanggung jawab hukum penyedia jasa transportasi internasional (pengangkut udara vs. ekspedisi ekspres) terkait kerusakan atau kehilangan kargo serta pembahasan mengenai kompensasi atau ganti rugi yang timbul.	Tempat penelitian yang dilakukan berbeda.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
10.	<i>Investigating the relationships between uncertainty types and risk management strategies in cross-border e-commerce logistics.</i> Maria Giuffrida, Hai Jiang, dan Riccardo Mangiaracina. 2020.	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana perusahaan mengatasi ketidakpastian logistik dalam <i>e-commerce</i> lintas batas (<i>CBEC</i>) dan apakah berbagai jenis ketidakpastian (seperti ketidakpastian pengiriman, layanan pelanggan, kepatuhan, eksternal, manajemen inventaris, kerusakan produk, dan permintaan) mempengaruhi strategi manajemen risiko (Pasif, Internal, Kolaboratif, atau Integral) yang diadopsi untuk menghadapinya.	Penelitian ini menggunakan pendekatan <i>mix method</i> , yang melibatkan metode survei yang ditargetkan pada eksportir <i>online</i> ke Tiongkok dan penyedia layanan logistik pihak ketiga (3PFLs) dengan analisis data menggunakan <i>structural equation model</i> (SEM), dan diperkaya melalui wawancara kualitatif dengan beberapa responden.	Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa strategi manajemen risiko yang diadopsi memang bergantung pada jenis ketidakpastian logistik yang dihadapi perusahaan dan, pada tingkat yang lebih kecil, pada industri tempat perusahaan beroperasi; sebaliknya, tidak ada pengaruh signifikan yang ditemukan dari faktor kontrol lain seperti negara asal perusahaan, ukuran perusahaan, atau jenis perusahaan. Temuan ini sangat relevan dengan penelitian saya, khususnya dalam mengidentifikasi bagaimana berbagai jenis ketidakpastian yang dihadapi dalam operasional <i>e-commerce</i> lintas batas dapat membentuk pilihan strategi manajemen risiko yang lebih efektif.	Persamaan antara jurnal ini dengan penelitian saya terletak pada fokus utama terhadap manajemen risiko dan berbagai jenis ketidakpastian dalam konteks logistik <i>e-commerce</i> lintas batas.	Perbedaannya dapat terletak pada konteks geografis (penelitian ini berfokus pada Tiongkok), sektor industri yang diteliti, atau kedalaman analisis pada jenis risiko dan strategi manajemen risiko spesifik yang menjadi fokus dalam penelitian saya.

2.3. Alur Kerangka Penelitian



Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran