

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan manusia semakin berkembang di zaman modern. Ketika seseorang ingin memiliki atau memperdagangkan sesuatu tetapi tidak dapat melakukannya karena jarak yang jauh, ia membutuhkan alat yang dapat membantunya. Tentu saja, orang juga akan mencari penyedia transportasi.

Jaringan transportasi darat, laut, dan udara yang dibutuhkan Indonesia sangat dibutuhkan. Banyak faktor, termasuk perdagangan dan kebutuhan untuk menyebarkan produk di seluruh wilayah, menjadikan transportasi sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari masyarakat.¹

Transportasi memegang peranan penting dalam berbagai jenis bisnis karena, secara umum, transportasi tidak hanya memungkinkan pergerakan barang dan orang secara bebas, tetapi juga membantu dalam distribusi sumber daya moneter yang efisien. H.M.N. Purwosutjipto berpendapat bahwa ketika dua pihak sepakat untuk mengangkut barang, itu adalah jalan dua arah. Kedua belah pihak telah membuat komitmen: pengirim akan membayar biaya transportasi, dan pengangkut akan memastikan barang tiba di tempat tujuan dalam keadaan utuh. Mengangkut orang dan produk dari satu lokasi ke lokasi

¹Ika Natalia, Suradi dan Ery Agus P, Klausa. *Baku Dalam Transaksi Penyedia Jasa Pengiriman PT.JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Dikaitkan dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Vol. 6, No.2, 2017, Hal. 2

lain adalah salah satu peran utama transportasi, dengan tujuan utamanya adalah memaksimalkan utilitas.²

Pengirim dan pengangkut harus membuat perjanjian pengangkutan agar transaksi dapat terjadi. Karena sifat perjanjian pengangkutan yang dua arah, pengirim dan pengangkut masing-masing bertanggung jawab untuk memenuhi tugasnya masing-masing. Sementara pengirim bertanggung jawab untuk membayar harga pengangkutan, perusahaan pengangkutan bertanggung jawab untuk mengatur pemindahan barang dan/atau orang secara aman dari satu lokasi ke lokasi lain.

Biasanya, dokumentasi pengangkutan berfungsi sebagai bukti adanya perjanjian pengangkutan dan keberadaannya. Semua perjanjian yang dirujuk secara hukum berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya, menurut Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Hal ini menjadi dasar perjanjian pengangkutan.

Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (sekarang disebut KUH Perdata) menetapkan bahwa selain ketentuan-ketentuan tersebut di atas, empat persyaratan berikut harus dipenuhi agar suatu perjanjian dianggap sah: persetujuan para pihak, kecakapan mereka untuk membuat kontrak, objek yang dapat diidentifikasi, dan legalitas.

Para pihak dalam suatu perjanjian memiliki tiga (tiga) beban kewajiban menurut Pasal 1234 KUH Perdata, yaitu: kewajiban menyerahkan barang

²H.M.N. Purwosutijpto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan Edisi 6*, Djambatan, Jakarta, 2003, Hal.2

kepada pihak tertentu, kewajiban melakukan perbuatan tertentu, dan kewajiban untuk tidak melakukan perbuatan tertentu.

Tidak jarang pihak-pihak dalam suatu perjanjian merasa tidak puas satu sama lain ketika pihak lain tidak menyerahkan barang atau jasa yang dijanjikan. Agar tidak terjadi kesan ketidakadilan, maka produsen harus bertanggung jawab apabila pembeli/pengguna jasa, yang dalam hal ini disebut konsumen, tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati.

Selama pihak yang dirugikan dijamin kepastian hukum dalam memberikan perlindungan secara pasti, sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, maka pertanyaan tentang siapa yang bertanggung jawab dan bagaimana tuntutan konsumen akan ditangani menjadi sangat penting apabila terjadi kerugian. Hal ini membuat orang bertanya-tanya bagaimana hukum mengatur tanggung jawab pihak ekspedisi dalam hal pengiriman barang yang salah atau rusak.

Expedisi merupakan layanan jasa yang sering digunakan masyarakat untuk mengirim dan menerima barang. Industri layanan *expidisi* barang mengalami pertumbuhan yang signifikan di era yang semakin maju ini, menjadikan individu dapat memilih layanan yang sesuai dengan kebutuhan logistik spesifik mereka untuk pengangkutan barang. Ada banyak sekali *expidisi* barang yang tersedia salah satunya adalah *Expidisi Kicu Best* yang tersedia di Kota Jambi.

Expidisi Kicu Best merupakan *expidisi* yang khusus mengirim barang atau produk dari Perseroan Terbatas *BEST Corporation* ke tempat tujuan konsumen terkhusus di wilayah Pulau Sumatera.

Pertama, konsumen melakukan pemesanan melalui situs web PT. BEST Corporation Limited Partnership. Kemudian, pihak ekspedisi akan melakukan verifikasi barang dan menyiapkannya untuk dikirim. Beginilah prosedur pengiriman *Expidisi Kicu Best* dimulai. Langkah selanjutnya adalah mengirimkan surat perjanjian pengiriman yang harus ditandatangani pembeli. Hal ini menunjukkan bahwa pembeli setuju dengan semua aturan dan ketentuan, serta potensi akibat dan bahaya dari pengiriman.

Saat ini, pelanggan PT. BEST Corporation Limited Liability Company mengandalkan *Expidisi Kicu Best* untuk layanan transportasi, khususnya di wilayah Pulau Sumatera. Ketika pelanggan membutuhkan pengiriman barang pesanan mereka dengan cepat, *Expidisi Kicu Best* siap membantu. Meskipun layanan ekspedisi ini sangat memudahkan konsumen, ada kemungkinan barang mereka rusak atau salah kirim, yang dapat mengakibatkan kerugian. Masalah ini perlu diperhatikan lagi. Pengamanan barang konsumen merupakan komponen penting dari operasi perusahaan yang sehat. Dalam pasar yang berfungsi dengan baik, baik pembeli maupun penjual dilindungi secara memadai oleh hukum.³

Expidisi Kicu Best Kota Jambi sering mengalami masalah saat proses pengiriman yaitu kerusakan dan salah pengiriman barang. Dimana barang

³ Miru Ahmadi. *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. PT. Raja Grafindo Persada, Depok, 2011, Hal.1

tersebut berupa produk pertanian (pupuk tanaman), produk peternakan, produk kesehatan, produk kecantikan, dan produk di bidang otomotif.⁴ Tapi nyatanya tidak semua produk pengiriman tersebut mengalami kerusakan dan kesalahan pengiriman produk.⁵

Ekspedisi Kicu Best sempat mengalami kendala dalam pengiriman barang selama tiga tahun terakhir, yakni dari tahun 2021 hingga tahun 2023. Misalnya pada tahun 2021, ada tiga pelanggan yang melaporkan barang rusak; pada tahun 2022, ada dua pelanggan yang melaporkan barang rusak dan dua kali salah kirim; dan pada tahun 2023, ada dua pelanggan yang melaporkan barang rusak dan satu kali salah kirim. Konsumen tetap mengharapkan Ekspedisi Kicu Best untuk memenuhi kewajibannya, dalam hal ini mengganti kerugian, meskipun klaim sudah dilakukan.

Konsumen atau pengirim ingin mengirimkan paket dengan syarat tertentu, seperti membayar sejumlah uang, dan Kicu Best Expedition setuju untuk memenuhi kewajibannya, seperti mengirimkan barang tepat waktu dan memastikan barang sampai dengan selamat, maka ada bentuk tanggung jawab yang perlu dipenuhi.

Penulis akan mengkaji dan memaparkan permasalahan dengan judul **“PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM DALAM PENGAJUAN KLAIM ATAS KERUSAKAN DAN SALAH PENGIRIMAN BARANG OLEH EXPEDISI KICU DI BEST KOTA JAMBI”** berdasarkan uraian masalah di atas.

⁴<https://best-world.id/catalogproduct/>(di akses tanggal 1 Juli 2024, 11.00 WIB)

⁵ Andi Sri Rezeki Wulandari, *Buku Ajar Hukum Dagang*, Mitra Wacana Media, Jakarta 2014, Hal. 118

B. Rumusan Masalah

Penulis merumuskan masalah sebagai berikut berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya:

1. Bagimanakah pertanggungjawaban hukum dalam pengajuan klaim atas kerusakan dan salah pengiriman barang oleh *Expidisi Kicu Best* di Kota Jambi?
2. Apa kendala pertanggungjawaban hukum dalam pengajuan klaim atas kerusakan dan salah pengiriman barang oleh *Expidisi Kicu Best* di Kota Jambi?
3. Bagaimana upaya mengatasi pertanggungjawaban hukum dalam pengajuan klaim atas kerusakan dan salah pengiriman barang oleh *Expidisi Kicu Best* di Kota Jambi?

C. Tujuan Penelitian dan Penulisan

1. Tujuan Peneliti

Penulis merumuskan tujuan penelitian sebagai berikut berdasarkan rumusan masalah:

- a. Untuk mengetahui pertanggungjawaban hukum dalam pengajuan klaim atas kerusakan dan salah pengiriman barang oleh *Expidisi Kicu Best* di Kota Jambi
- b. Untuk mengetahui kendala pertanggungjawaban hukum dalam pengajuan klaim atas kerusakan dan salah pengiriman barang oleh *Expidisi Kicu Best* di Kota Jambi

- c. Untuk mengetahui upaya mengatasi pertanggungjawaban hukum dalam pengajuan klaim atas kerusakan dan salah pengiriman barang oleh *Expidisi Kicu Best* di Kota Jambi

2. Tujuan Penulisan

Berikut ini adalah tujuan dari skripsi ini:

- a. Untuk memenuhi salah satu prasyarat memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi, Program Studi Ilmu Hukum
- b. Untuk memperdalam pemahaman penulis tentang akibat hukum menggugat *Expidisi Kicu Best* Kota Jambi atas barang yang cacat atau tidak sampai dengan benar
- c. Tujuannya adalah untuk melengkapi koleksi buku dan karya tulis lainnya di Perpustakaan Universitas Batanghari Jambi sehingga siapa saja yang membutuhkan informasi tersebut dapat dengan mudah menemukannya.

D. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan sebuah hubungan secara teoritis antara variabel-variabel penelitian.⁶ Kerangka konseptual penelitian mencakup berbagai penafsiran yang dapat diturunkan dari judul:

1. Pertanggungjawaban Hukum

⁶Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung, 2014, Hal. 15

Perjanjian atau Kontrak dapat terbentuk dari suatu perbuatan yang dapat merugikan orang lain apabila dilakukan dengan suatu kesalahan dalam hukum perdata, yang dikenal dengan istilah PMH (Perbuatan Melawan Hukum). Salah satu unsur dari kesalahan tersebut menimbulkan tanggung jawab hukum perdata, yang juga dikenal dengan istilah tanggung gugat perdata.⁷

2. Pengajuan Klaim

Prosedur yang dilakukan oleh penanggung atau firma penjamin untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar kerugian yang dialami tertanggung.⁸

3. Kerusakan

Barang yang diproduksi tidak memenuhi persyaratan mutu yang ditentukan dianggap rusak. Menurut konsumen, produk yang dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan dianggap memiliki standar mutu yang baik.⁹

4. Salah Pengiriman Barang

Salah pengiriman barang adalah terjadinya pelanggaran atau ketidaksesuaiannya barang yang diterima oleh pelanggan atau konsumen.¹⁰

⁷<http://repository.unpas.ac.id>(di akses tanggal 1 Juli 2024, 12.00 WIB)

⁸ M. Wahyu Prihantoro, *Manajemen Pemasaran dan Tata Usaha Asuransi Edisi Pertama*, Kanusius, Yogyakarta 2001, Hal. 12

⁹Syarifah Labibah Khidijah, Susilo Toto Rahardjo, *Analisis Faktor-Faktor Penyebab Kerusakan Produk Pada Proses Cetak Produk (Studi Kasus pada Majalah SAKINAH PT.Temprina Media Grafika (Jawa Pos Group) Semarang)*, Diponegoro Journal Of Management, Vol. 4 No.5, 2015, Hal. 2

¹⁰Fandy, Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan PrimaEdisi 2*. CV. Andi Offset, Yogyakarta, 2011, Hal. 9

5. *Expedisi* Kicu Best

Expedisi Kicu Best merupakan ekspidisi yang mengirimkan barang khusus konsumen PT. BEST Corporation terkhusus di wilayah Pulau Sumatera sekitarnya.

6. Kota Jambi

Kota Jambi merupakan pusat pemerintahan Provinsi Jambi dan terletak di Pulau Sumatera, Indonesia. Kota ini terletak di Provinsi Jambi dan merupakan salah satu dari sebelas kabupaten atau kota.¹¹

E. Landasan Teoritis

Kerangka teoritis terbentuk dari ide yang abstrak secara intelektual atau kerangka acuan yang menunjukkan ciri-ciri yang menarik bagi akademisi¹². Dalam komunitas ilmiah, keberadaan teori sangat penting karena teori memungkinkan ringkasan dan pemahaman masalah yang efektif. Ketika sistem ini penting untuk menghasilkan hasil yang baik, teori hukum biasanya merupakan pernyataan yang memiliki tanggung jawab bersama atas putusan hukum dan kerangka konseptual peraturan hukum. Penelitian ini bergantung pada teori berikut untuk mendapatkan hasil yang sebaik mungkin.

1. Teori Pertanggung Jawaban Hukum

Menurut teori tanggung jawab hukum Hans Kelsen, jika seseorang melakukan tindakan tertentu atau "memikul tanggung jawab

¹¹<http://bappeda.jambikota.go.id> (di akses tanggal 1 Juli 2024, 14.00 WIB)

¹²Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 2012,

hukum," itu berarti bahwa ia bertanggung jawab atas segala konsekuensi yang timbul dari tindakan itu, bahkan jika itu bertentangan. Menurut Hans Kelsen, kelalaian didefinisikan sebagai "kegagalan untuk menjalankan kehati-hatian yang diwajibkan oleh hukum". Meskipun tidak seserius kesalahan yang sebenarnya, kelalaian tetap dianggap bersalah karena menyebabkan seseorang mengharapkan dan menginginkan hasil yang negatif, baik disengaja maupun tidak.¹³

Dalam leksikon hukum, istilah "tanggung jawab" dan "tanggung gugat" digunakan secara bergantian; yang pertama merujuk pada tanggung jawab hukum (yaitu, tanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum) dan yang terakhir merujuk pada tanggung jawab politik. Teori tanggung jawab lebih menekankan pada definisi hukum tentang tanggung jawab, sehingga teori tanggung jawab dipahami dalam konteks tanggung gugat. Seseorang dikatakan "bertanggung jawab" ketika ia terikat untuk bertanggung jawab penuh atas tindakannya; jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan, ia dapat menghadapi tindakan hukum. Prinsip tanggung jawab sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Setiap pembahasan tentang tanggung jawab juga harus membahas prinsip-prinsip tanggung jawab, sebagai prinsip tanggung jawa.¹⁴

Menurut Abdulkadir Muhammad, ada beberapa aliran pemikiran

¹³Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi dan Tesis*, Buku Kedua, Rajawali Pres, Jakarta, 2009, Hal. 7.

¹⁴Ridwan H.R., *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, Hal. 335

dalam teori tanggung jawab atas tindakan ilegal (tanggung jawab perbuatan melawan hukum). Aliran-aliran pemikiran ini meliputi:¹⁵

- 1) Tergugat harus bertindak dengan cara yang menyebabkan kerugian bagi penggugat atau menyadari bahwa tindakannya akan mengakibatkan kerugian agar ada tanggung jawab atas tindakan melawan hukum yang dilakukan secara sadar (tanggung jawab perbuatan melawan hukum internal).
- 2) Gagasan tentang kesalahan, yang dikaitkan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur aduk, merupakan dasar tanggung jawab atas tindakan kriminal yang dilakukan sebagai akibat dari kelalaian.
- 3) Tanggung jawab ketat, yang berarti bahwa ia sepenuhnya bertanggung jawab atas segala kerusakan yang diakibatkan oleh tindakan ilegalnya terlepas dari apakah tindakan tersebut disengaja atau tidak, terlepas dari apakah tindakan tersebut bersalah.

Munir Fuady menegaskan, ilmu hukum mengenal tiga klasifikasi perbuatan haram sebagai berikut: ¹⁶

- 1) Terlibat dalam kegiatan ilegal yang disengaja
- 2) Perbuatan yang melawan hukum namun tidak mengandung kesengajaan atau kelalaian.
- 3) Kelalaian yang mengarah pada kegiatan melawan hukum.

Kerangka pertanggungjawaban hukum berasal dari tiga kategori

¹⁵Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, Hal. 503

¹⁶Munir Faudy, *Perbuatan Melawan Hukum*, Citra Aditya bakti, Bandung, 2002, Hal.3

perbuatan melawan hukum yang disebutkan sebelumnya, khususnya:

- 1) Menurut Pasal 1365 KUH Perdata, pertanggungjawaban mencakup perbuatan yang disengaja maupun tidak disengaja. Berdasarkan konsep ini, setiap penyedia jasa angkutan yang mengacaukan pengaturan sepenuhnya bertanggung jawab atas segala kerugian yang ditimbulkannya. Pihak yang akhirnya membayar tagihan harus membuktikan bahwa penyedia jasa tersebut lalai. Beban pembuktian berada pada pihak yang dirugikan, bukan penyedia jasa.
- 2) Pertanggungjawaban yang melibatkan unsur kesalahan, khususnya kelalaian, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1366 KUH Perdata. Berdasarkan pendekatan ini, Ekspedisi selalu bertanggung jawab atas segala kerugian yang disebabkan oleh angkutan yang diaturnya. Jika Ekspedisi dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah, maka ia dibebaskan dari kewajiban untuk membayar ganti rugi. "Tidak bersalah" berarti tidak ada kecerobohan, artinya seseorang berusaha menghindari kerugian atau bahwa kerugian yang tidak dapat dihindari telah terjadi. Beban pembuktian berada di tangan Ekspedisi.
- 3) Pembuktian tanggung jawab tidak diperlukan untuk kesalahan mutlak, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1367 KUH Perdata.

Konsep tanggung jawab berdasarkan kesalahan, sebagaimana diuraikan dalam Pasal 1365 dan 1366 KUH Perdata, menyatakan bahwa seseorang harus bertanggung jawab atas tindakannya; gagasan tanggung

jawab berdasarkan kesalahan ini berakar pada prinsip bahwa tidak ada tanggung jawab yang dapat muncul tanpa adanya kesalahan. Dalam istilah hukum, konsep ini dikenal sebagai Tanggung Jawab Perbuatan Melawan Hukum atau Tanggung Jawab Berdasarkan Kesalahan. Lebih lanjut, beban pembuktian berada pada pihak yang mencari ganti rugi, khususnya penggugat, untuk membuktikan adanya kesalahan. Kewajiban ini diatur dalam Pasal 1865 KUH Perdata, yang menyatakan bahwa setiap orang yang menuntut suatu hak atau berupaya menggugat orang lain harus memberikan bukti yang berkaitan dengan hak atau peristiwa yang relevan.

F. Metodologi Penelitian

Dalam penelitian, metode adalah prosedur yang ditentukan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menarik kesimpulan dari data guna mengatasi masalah tertentu.¹⁷

1. Tipe Penelitian

Penelitian yang telah dilakukan dikenal sebagai penelitian hukum empiris, dan didasarkan pada situasi masyarakat nyata. Tujuannya adalah untuk mengumpulkan data guna mengidentifikasi masalah dan solusi potensial.¹⁸

2. Dua Pendekatan: Studi Kasus dan Perundang-undangan

Untuk memvalidasi (kredibilitas) dan andal (konsistensi penelitian) Fenomena Kontemporer, penelitian ini menggunakan pendekatan studi

¹⁷*Ibid.*, Hal.5

¹⁸*Pedoman Penulisan Skripsi*, Yayasan Pendidikan Jambi Universitas Batanghari, Fakultas Hukum, 2021

kasus, yang menganalisis fenomena secara keseluruhan dalam situasi dunia nyata dengan memanfaatkan berbagai sumber data.¹⁹

3. Sumber Data

Pada dasarnya, data primer dalam penelitian hukum berasal dari studi empiris yang telah dilakukan di dunia nyata, seperti survei atau wawancara dengan orang-orang yang memiliki kepentingan dalam pokok bahasan atau yang memiliki akses ke catatan relevan yang disimpan di perpustakaan atau lokasi fisik lainnya.²⁰ Yaitu penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan yang meliputi:

a. Penelitian lapangan

Temuan penelitian ini didasarkan pada upaya pengumpulan data penulis di lapangan, khususnya pada informasi yang berkaitan dengan isu yang diangkat dalam teks.²¹

b. Penelitian yang dilakukan di perpustakaan biasanya melibatkan membaca berbagai buku, terbitan berkala, dan sumber cetak lainnya untuk menyusun kumpulan data dan kumpulan fakta.²²

4. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan strategi pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang akurat dari partisipan, yang kemudian mereka gunakan untuk menginformasikan keputusan metodologi mereka dan, akhirnya, temuan mereka.

¹⁹ Prof. Muhammad Siddiq Armia, M.H., PH.D, *Penentuan Metode dan Pendekatan Penelitian Hukum*, Lembaga Kajian Konstitusi Indonesia (LKKI), Aceh, 2022, Hal. 19

²⁰ *Ibid.*, Hal. 156

²¹ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, Hal .47

²² *Ibid.*, Hal. 54

Jika mereka menginginkan hasil yang dapat diandalkan, peneliti menggunakan:

a. Wawancara

Untuk penelitian ini, peneliti mewawancarai pemilik Kicu Best Expedition di Kota Jambi, sebuah objek wisata lokal, untuk mendapatkan informasi yang lebih rinci tentang topik yang sedang dibahas. Wawancara adalah jenis pengumpulan data primer yang mengandalkan komunikasi verbal untuk mendapatkan informasi langsung dari sumbernya.

b. Dokumentasi

Ekspedisi Kicu Best di Kota Jambi merupakan tempat dilakukannya dokumentasi, yang meliputi pengumpulan, pemilahan, pengolahan, dan pengarsipan data visual maupun auditori.

5. Analisis Data

Menurut Bogdan dan Taylor, sebagaimana dikutip oleh Lexy.J. Moleong, pendekatan kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif melalui kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu rumusan masalah yang mengarahkan penelitian untuk mengkaji situasi sosial secara menyeluruh, luas, dan mendalam.²³

²³ Lexy J. Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2007, Hal.4

G. Sistematika Penulisan

Lima bagian dari skripsi ini adalah sebagai berikut: pendahuluan, isi utama, dan kesimpulan. Isi utama setiap bagian dibagi lagi menjadi beberapa bagian sesuai kebutuhan:

BAB I. PENDAHULUAN

Tanggung jawab hukum atas tuntutan ganti rugi dan kesalahan pengiriman barang oleh ekspedisi Kicu Best di Kota Jambi akan dijabarkan secara rinci dalam bab ini, yang akan memberikan informasi latar belakang, merumuskan masalah, tujuan penelitian dan penulisan, kerangka konseptual, landasan teori, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II. TINJAUAN UMUM ATAS KLAIM KERUSAKAN DAN SALAH PENGIRIMAN BARANG

Tuntutan atas kerusakan dan kesalahan pengiriman merupakan dua bagian yang menyusun bab ini. Pada sub bab pengajuan klaim kerusakan akan diuraikan tentang pengertian pengajuan klaim kerusakan, jenis atau bentuk-bentuk pengajuan klaim kerusakan, akibat hukum dari pengajuan klaim kerusakan, dan pengaturan pengajuan klaim kerusakan Sub bab salah pengiriman akan diuraikan tentang pengertian salah pengiriman, jenis atau bentuk-bentuk salah pengiriman, dan pengaturan salah pengiriman. Bab ini berfungsi sebagai dasar konseptual untuk bab-bab berikutnya.

BAB III. KETENTUAN UMUM TENTANG PERTANGGUNG JAWABAN HUKUM

Pada bab ini akan diuraikan tentang pengertian pertanggung jawaban hukum, jenis atau bentuk-bentuk pertanggungjawaban hukum, pengaturan pertanggungjawaban hukum, akibat dari pertanggung jawaban hukum dan pengaturan pertanggung jawaban hukum. Pembahasan ini menjadi landasan analisis yang disajikan pada bab keempat.

BAB IV. PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang Pertanggungjawaban hukum atas kerusakan dan salah pengiriman barang oleh *Expedisi Kicu Best* di Kota Jambi dan tentang bentuk penyelesaian permasalahan atas kerusakan dan salah pengiriman barang oleh *Expedisi Kicu Best* di Kota Jambi.

BAB V. PENUTUP

Simpulan yang ditarik dari bab pembahasan dan rekomendasi mengenai masalah yang ditemui selama penulisan tesis menyusun bab terakhir ini, yang juga dikenal sebagai bab penutup.