

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGANGKUTAN BARANG ATAS  
KETERLAMBATAN KAPAL DI PELABUHAN BAKAUHENI LAMPUNG  
MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**(Skripsi)**

**Oleh:**

**Wike Abinda Syahputri**

**2252011155**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG**

**2026**

## **ABSTRAK**

### **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGANGKUTAN BARANG ATAS KETERLAMBATAN KAPAL DI PELABUHAN BAKAUHENI LAMPUNG MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**Oleh:**

**Wike Abinda Syahputri**

Keterlambatan kapal dalam proses pengangkutan barang di Pelabuhan Bakauheni Lampung merupakan permasalahan yang berdampak langsung pada kerugian konsumen. Di Pelabuhan Bakauheni, keterlambatan kapal masih sering terjadi tanpa disertai mekanisme pemulihan hak konsumen secara memadai. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji: (1) bentuk perlindungan hukum konsumen terhadap pengangkutan barang atas keterlambatan kapal di Pelabuhan Bakauheni Lampung; dan (2) upaya hukum atau mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh konsumen.

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif-empiris dengan tipe penelitian deskriptif. Data diperoleh melalui studi kepustakaan, observasi lapangan, serta wawancara dengan pihak ASDP dan pengguna jasa pengangkutan barang. Analisis data dilakukan secara kualitatif guna menjawab permasalahan penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum yang diterapkan meliputi perlindungan preventif, represif, dan kuratif. Perlindungan preventif diwujudkan melalui penyediaan informasi jadwal penyeberangan, penggunaan sistem digital Ferizy, serta fasilitas penunjang bagi pengguna jasa. Perlindungan represif belum terlaksana secara efektif karena tidak adanya pemberian kompensasi atau ganti rugi meskipun keterlambatan menimbulkan kerugian ekonomi. Perlindungan hukum kuratif juga belum berjalan sebagaimana mestinya karena penanganan masih terbatas pada penyelesaian administratif tanpa realisasi ganti rugi sesuai Pasal 19 UUPK. Dalam praktik penyelesaian sengketa, konsumen cenderung menempuh jalur non-litigasi melalui pengaduan langsung dan negosiasi, sedangkan mekanisme penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun jalur litigasi belum dimanfaatkan secara maksimal. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengawasan, penerapan standar pelayanan yang konsisten, serta kebijakan kompensasi yang tegas agar perlindungan hukum konsumen.

**Kata Kunci:** Keterlambatan Kapal, Pelabuhan Bakauheni, Perlindungan Hukum Kuratif, Perlindungan Konsumen, Pengangkutan Barang, UUPK.

## **ABSTRACT**

### ***LEGAL PROTECTION FOR THE CARRIAGE OF GOODS REGARDING SHIP DELAYS AT BAKAUHENI PORT, LAMPUNG ACCORDING TO LAW NUMBER 8 OF 1999 ON CONSUMER PROTECTION***

***By: Wike Abinda Syahputri***

*Delays in vessel operations in the transportation of goods at Bakauheni Port, Lampung, constitute a problem that directly causes losses to consumers. However, at Bakauheni Port, vessel delays still frequently occur without being accompanied by adequate mechanisms for the restoration of consumers' rights. This study aims to examine: (1) the forms of consumer legal protection in goods transportation due to vessel delays at Bakauheni Port, Lampung; and (2) the legal remedies or dispute resolution mechanisms available to consumers.*

*The research method employed is a normative–empirical juridical approach with a descriptive research type. Data were collected through literature studies, field observations, and interviews with ASDP officials and users of goods transportation services. Data analysis was conducted qualitatively to address the research problems.*

*The results indicate that the legal protection implemented includes preventive, repressive, and curative protection. Preventive protection is realized through the provision of crossing schedule information, the use of the Ferizy digital system, and supporting facilities for service users. Repressive protection has not been effectively implemented, as no compensation or indemnification is provided despite the occurrence of economic losses due to delays. Curative legal protection has also not functioned properly, as handling is still limited to administrative settlement without the realization of compensation in accordance with Article 19 of the Consumer Protection Act. In practice, consumers tend to pursue non-litigation dispute resolution through direct complaints and negotiations, while dispute resolution mechanisms through the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) and litigation channels have not been optimally utilized. Therefore, it is necessary to strengthen supervision, consistently apply service standards, and implement firm compensation policies to ensure that consumer legal protection in goods transportation at Bakauheni Port can be carried out effectively.*

***Keywords:*** *Vessel Delays, Bakauheni Port, Curative Legal Protection, Consumer Protection, Goods Transportation, Consumer Protection Act.*

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGANGKUTAN BARANG ATAS  
KETERLAMBATAN KAPAL DI PELABUHAN BAKAUHENI LAMPUNG  
MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**Oleh  
Wike Abinda Syahputri  
Skripsi**

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar  
SARJANA HUKUM**

**Pada  
Bagian Hukum Perdata  
Fakultas Hukum Universitas Lampung**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2026**

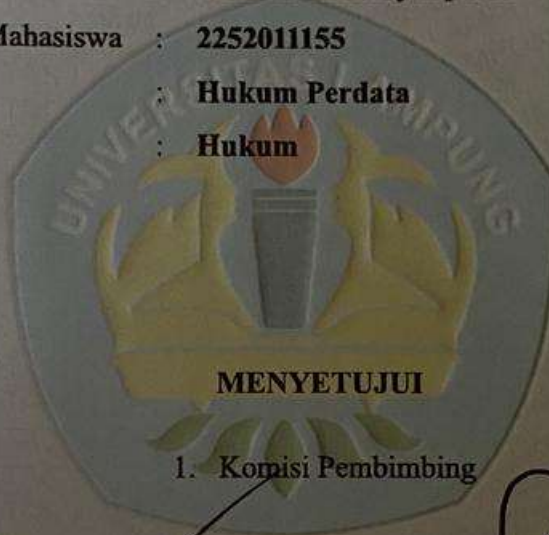
Judul Skripsi : **Perlindungan Hukum Terhadap Pengangkutan Barang Atas Keterlambatan Kapal Di Pelabuhan Bakauheni Lampung Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Nama Mahasiswa : **Wike Abinda Syahputri**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2252011155**

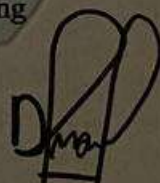
Bagian : **Hukum Perdata**

Fakultas : **Hukum**

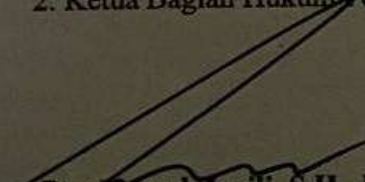


1. Komisi Pembimbing

  
**Dr. Sepriyadi Adhan S, S.H., M.H.**  
NIP. 197309291998021001

  
**Dita Febrianto, S.H., M.Hum.**  
NIP. 198401302008121004

2. Ketua Bagian Hukum Perdata

  
**Dr. Ahmad Lazili, S.H., M.H.**  
NIP. 197404142005011001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua

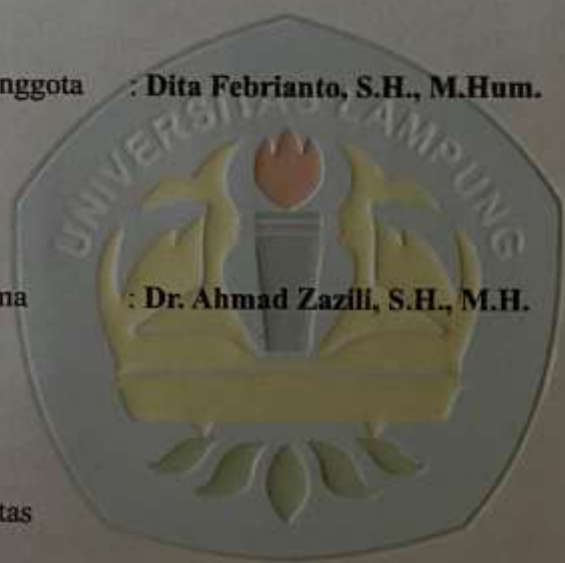
: Dr. Sepriyadi Adhan S, S.H., M.H. ....

Sekretaris/Anggota

: Dita Febrianto, S.H., M.Hum. ....

Penguji Utama

: Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H. ....



2. Dekan Fakultas

Hukum



Dr. D. Fakhri, S.H., M.S.  
NIP. 198412181988031002

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 22 Januari 2026

**PERNYATAAN**

Nama : Wike Abinda Syahputri  
Nomor Pokok Mahasiswa : 2252011155  
Bagian : Hukum Perdata  
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pengangkutan Barang Atas Keterlambatan Kapal Di Pelabuhan Bakauheni Lampung Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”** adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat sebagaimana telah diatur dalam Pasal 43 Peraturan Akademik Universitas Lampung dengan Peraturan Rektor Universitas Lampung Nomor 12 Tahun 2025.

Bandar Lampung, 09 Maret 2026

Penulis,



**Wike Abinda Syahputri**  
NPM 2252011155

## RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap penulis adalah Wike Abinda Syahputri lahir di Kalianda pada tanggal 11 September 2004, merupakan anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Abu Hurairoh dan Ibu Indah Kurnia Asih. Penulis telah menjalankan dan menyelesaikan pendidikan di PAUD Senyum Bunda, Kalianda Lampung Selatan pada 2010, SDN 1 Way Urang, Kalianda Lampung Selatan pada tahun 2016, MTsN 1 Lampung Selatan, Kalianda Lampung Selatan pada tahun 2019, MAN 1 Bandar Lampung, Kota Bandar Lampung pada tahun 2022. Terdaftar secara resmi sebagai Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Mandiri Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SMMPTN) pada tahun 2022 dan merupakan Mahasiswa yang mengambil peminatan di bagian Hukum Perdata. Selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung, penulis tergabung dalam UKM-F Mahkamah FH Unila sebagai Sekretaris Bidang Seni dan Kekaryaannya Periode 2024/2025 dan Himpunan Mahasiswa Hukum Perdata (HIMA Perdata) dan menjabat sebagai Sekretaris Bidang Minat dan Bakat Periode 2025/2026. Penulis pernah mengikuti *Volunteer* dalam kegiatan KTG (Kuliah Tak Gentar) Road To School yang diselenggarakan oleh Kuliah Tak Gentar dibawah naungan Etos ID pada tanggal 05 Januari – 20 Februari 2024. Penulis juga pernah menjadi *freelance* dari *Goers Crew BNI Sigernation* pada tahun 2023 dan *Unilife : Reunion* pada tahun 2025. Telah mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Periode I tahun 2025 di Desa Bumi Nabung Baru, Kec. Bumi Nabung, Kab. Lampung Tengah, Provinsi Lampung.

## MOTTO

*“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”*

**(Q.S Al-Insyirah, 94: 5)**

*“Selalu ada hasil dalam sebuah rintangan. Nikmatilah setiap proses yang ada. Karena orang lain gak akan bisa paham struggle dan masa sulit kita yang mereka ingin tahun hanya bagian success stories. Tidak ada yang terlalu cepat ataupun lambat, semua berjalan sesuai dengan ketentuan takdir yang tepat. Jangan menyerah ingatlah orang tersayang kita yang sudah berjuang dan menjadi garda terdepan demi masa depan kita impikan.”*

**(Wike Abinda Syahputri)**

## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati serta Puji syukur kepada Allah SWT. atas kasih karunia, hidayah, dan nikmat-Nya, kupersembahkan skripsi ini kepada:

### **Kedua Orang Tua Kesayanganku,**

Ayah Abu Hurairoh dan Ibu Indah Kurnia Asih. Terima kasih telah mengusahakan segalanya untuk anakmu yang satu ini. Walaupun sudah tidak bersama, terima kasih sebesar-besarnya yang telah memberikan kasih sayang, nasehat, motivasi, memenuhi kebutuhan penulis, dukungan serta doa yang tiada henti kepada penulis selama melalui proses perkuliahan. Tersima kasih untuk selalu berada disisi penulis dan menjadi alasan penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi hingga memperoleh gelar sarjana. Tolong hidup lebih lama lagi Ayah dan Ibu.

Saudara/i-ku tersayang, Kepada Devi Putri Antika (kakak) dan M. Iqbal Raja Perdana (Adik). Terima kasih telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis untuk menggapai cita-cita. Tumbuhlah menjadi versi terbaik kakak dan adik ku.

## SANWACANA

Alhamdulillah rabbi'l'alamin. Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, karunia, serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pengangkutan Barang Atas Keterlambatan Kapal Di Pelabuhan Bakauheni Lampung Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”** dengan baik, tepat waktu, dan penuh kesabaran. Penyusunan skripsi ini merupakan rangkaian dalam perjalanan akademik penulis di Fakultas Hukum Universitas Lampung. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan, pengetahuan, serta dukungan dari banyak pihak yang selama ini membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Dengan hati yang tulus penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. M. Fakhri, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Lampung dan Dosen Pembahas I. Terima kasih untuk segala saran dan kritik yang sangat membantu dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Moh. Wendy Trijaya, S.H., M.Hum., selaku Sekretaris Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Lampung.
4. Bapak Dr. Sepriyadi Adhan S, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan ilmu pengetahuan, membimbing, serta memotivasi dalam pengerjaan skripsi ini. Terima kasih untuk bimbingan dan arahan dalam segala hal.
5. Bapak Dita Febrianto, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktu, memberikan saran dan masukan. Terima kasih telah

membimbing penulis dengan penuh kesabaran sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

6. Ibu Selvia Oktaviana, S.H., M.H., selaku Dosen Pembahas II. Terima kasih atas masukan yang bermanfaat serta arahan dalam penulisan skripsi ini.
7. Ibu Aisyah Muda Cemerlang, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik. Terima kasih telah memberikan arahan selama masa perkuliahan ini.
8. Seluruh dosen dan karyawan/i Fakultas Hukum Universitas Lampung yang penuh ketulusan dalam memberikan ilmu dan masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis, serta segala bantuan teknis dan administrative selama penulis menyelesaikan perkuliahan ini.
9. Bapak Aries Nur Chandra, selaku General Manager SDM dan Umum Pelabuhan Bakauheni Lampung. Penulis Ucapkan terima kasih telah membantu dan meluangkan waktu untuk memberikan informasi yang sangat bermanfaat dalam penulisan skripsi ini.
10. Bapak Rahmat Eka Saputra Ali, selaku Bagian SDM dan Umum Pelabuhan Bakauheni Lampung. Terima kasih sebesar-besarnya atas informasi yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Ibunda tercinta dan kesayanganku, Ibu Indah Kurnia Asih. Perempuan tangguh yang tidak hanya melahirkan, tetapi juga menjadi tulang punggung keluarga dan menjalankan dua peran sekaligus. Terima kasih sebesar-besar atas pengorbanan, dan dukungan yang besar sehingga penulis dapat menyelesaikan rangkaian penulisan skripsi ini. Terima kasih atas doa yang selalu menyertai setiap langkah penulis selama ini. Sehat selalu ibu dan panjang umur agar selalu ada di setiap perjalanan penulis selanjutnya. Skripsi dan gelar yang nanti penulis dapatkan semua ini untuk ibu.
12. Cinta pertama sekaligus luka pertama penulis, Ayahanda Abu Hurairoh. Sosok yang menjadi luka pertama penulis tetapi beliau juga menjadi panutan terbesar penulis. Walau tidak hidup dan tinggal bersama tetapi beliau memberikan banyak dukungan, motivasi, doa dan pengorbanan yang besar untuk penulis. Terima kasih sudah banyak berkorban dan berjuang untuk kehidupan penulis semoga ayah sehat

selalu dan panjang umur. Tolong hidup lebih lama untu melihat perjalanan penulis selanjutnya.

13. Devi Putri Antika selaku Kakak dan M. Iqbal Raja Perdana selaku Adik penulis. Terima kasih sudah turut menemani Ibu dan Ayah untuk mendukung penulis dalam menggapai cita-cita. Tumbuh lebih baik kakak dan adik dan semangat untuk perjalanan berikutnya.
14. Sahabat dan keluarga yang tidak sedarah, Aura, Ola, Bung Bagas, Khalif, Alwan, Ope, dan Farel. Terima kasih sudah menjadi rumah bagi penulis selama masa perkuliahan ini. Terima kasih selalu berada di dekat penulis dan membantu penulis dalam keadaan apapun. Terima kasih atas perjalanan-perjalanan seru yang telah dilalui bersama. Mohon maaf apabila selama perkuliahan penulis masih banyak kekurangan. Sampai bertemu di titik terbaik menurut takdir. Harus kuat sampai gelar tercapai.
15. Sahabat penulis, Nurul, Auri, dan Berlin. Terima kasih sudah menjadi bagian dari hidup penulis. Terima kasih atas bantuan dan dukungannya selama ini.
16. Seluruh keluarga dan teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas dukungan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Jaga kesehatan dan tumbuhlah lebih baik.

Bandar Lampung, 22 Januari 2026

Wike Abinda Syahputri

## DAFTAR ISI

|                                                                             | Halaman      |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                        | <b>i</b>     |
| <b><i>ABSTRACT</i> .....</b>                                                | <b>ii</b>    |
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                                                  | <b>iii</b>   |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>                                            | <b>iv</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                                              | <b>v</b>     |
| <b>PERNYATAAN.....</b>                                                      | <b>vi</b>    |
| <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>                                                  | <b>vii</b>   |
| <b>MOTTO .....</b>                                                          | <b>viii</b>  |
| <b>PERSEMBAHAN .....</b>                                                    | <b>ix</b>    |
| <b>SANWACANA .....</b>                                                      | <b>x</b>     |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                      | <b>xiii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                                   | <b>xv</b>    |
| <br><b>I. PENDAHULUAN.....</b>                                              | <br><b>1</b> |
| 1. Latar Belakang .....                                                     | 1            |
| 2. Rumusan Masalah .....                                                    | 7            |
| 3. Tujuan Penelitian.....                                                   | 7            |
| 4. Kegunaan Penelitian.....                                                 | 7            |
| 5. Ruang Lingkup Penelitian.....                                            | 8            |
| <br><b>II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                                        | <br><b>9</b> |
| 1. Tinjauan Umum Tentang Konsumen dan Perlindungan Konsumen .....           | 10           |
| 2. Tinjauan Umum Terhadap Pengangkutan Barang atas Keterlambatan Kapal..... | 15           |
| 3. Tinjauan Umum Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Konsumen .....            | 21           |
| 4. Penyelesaian Sengketa Konsumen .....                                     | 22           |
| 5. Gambaran Umum Tentang PT ASDP (Persero) Indonesia.....                   | 25           |
| 6. Kerangka Pikir.....                                                      | 28           |

|                                                                                                                                                                            |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>III. METODE PENELITIAN.....</b>                                                                                                                                         | <b>29</b>     |
| 1. Jenis Penelitian.....                                                                                                                                                   | 29            |
| 2. Tipe Penelitian.....                                                                                                                                                    | 30            |
| 3. Metode Pendekatan Masalah.....                                                                                                                                          | 30            |
| 4. Jenis dan Sumber Data .....                                                                                                                                             | 31            |
| 5. Metode Pengumpulan Data .....                                                                                                                                           | 32            |
| 6. Metode Pengolahan Data.....                                                                                                                                             | 34            |
| 7. Analisis Data .....                                                                                                                                                     | 35            |
| <br><b>IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                                                                                                                        | <br><b>36</b> |
| 1. Bentuk Perlindungan Konsumen terhadap Pengangkutan Barang Atas<br>Keterlambatan Kapal Di Pelabuhan Bakauheni Lampung menurut Undang-<br>Undang Nomor 8 Tahun 1999 ..... | 37            |
| 2. Penyelesaian Sengketa Atau Upaya Hukum Atas Kerugian Akibat<br>Keterlambatan Kapal di Pelabuhan Bakauheni menurut Undang-Undang<br>Nomor 8 Tahun 1999 .....             | 62            |
| <br><b>V. PENUTUP.....</b>                                                                                                                                                 | <br><b>74</b> |
| 1. Kesimpulan.....                                                                                                                                                         | 74            |
| 2. Saran.....                                                                                                                                                              | 75            |
| <br><b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                                                                                                             | <br><b>77</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. Struktur Organisasi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) ..... | 27 |
| Gambar 2. Kerangka piker .....                                         | 28 |

## I. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Transportasi adalah sebuah sistem yang memiliki cara dan sarana untuk membantu orang dan barang berpindah tempat. Transportasi membantu, mendorong, dan menggerakkan pertumbuhan di daerah yang memiliki potensi tetapi belum berkembang untuk meningkatkan dan meratakan pembangunan. Secara garis besar, transportasi mempunyai 3 (tiga) jenis yaitu, transportasi darat, transportasi air dan transportasi udara. Dari beberapa jenis transportasi yang ada di Indonesia saat ini, salah satunya adalah transportasi laut. Transportasi laut adalah bagian penting dari sistem transportasi nasional. ini mempengaruhi mobilitas penumpang, barang, dan jasa, baik di dalam maupun luar negeri. Transportasi laut juga dianggap penting dalam ekonomi, sosial, budaya, pertahanan, keamanan, dan kesejahteraan masyarakat. Potensi transportasi laut harus dikembangkan untuk menghubungkan antar wilayah di dalam negeri dan juga lintas negara.

Transportasi laut merupakan salah satu sektor vital yang menopang mobilitas barang dan jasa di seluruh dunia. Dalam era globalisasi, kegiatan perdagangan internasional sangat mengandalkan jalur laut karena mampu mengangkut barang dalam jumlah besar dengan biaya yang relatif lebih rendah dibandingkan moda transportasi lainnya.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Agung Kwartama, Paiman, Sumiyatiningsih, & Akhmad Sopani. 2025. Implikasi pembatasan global pada jaringan transportasi laut dan logistik dalam perdagangan internasional di Indonesia. *Jurnal Matemar: Manajemen dan Teknologi Maritim*, 4(2).

Efisiensi transportasi laut tidak hanya menjadi tolok ukur keberhasilan suatu negara dalam mengelola rantai pasok global (*global supply chain*), tetapi juga menjadi indikator daya saing ekonomi di kancah internasional. Negara-negara yang memiliki sistem pelabuhan dan armada pelayaran yang terorganisasi dengan baik mampu menarik investasi, memperluas pasar ekspor, serta meningkatkan volume perdagangan secara signifikan. Oleh karena itu, transportasi laut memiliki peranan strategis dalam menjamin kelancaran arus distribusi logistik, baik domestik maupun internasional.

Pelabuhan Bakauheni merupakan salah satu simpul utama distribusi barang di Indonesia, karena menjadi pintu gerbang transportasi laut yang menghubungkan Pulau Sumatera dengan Pulau Jawa. Arus kendaraan logistik, terutama truk pengangkut barang, mendominasi aktivitas pelabuhan ini. Supir truk dan perusahaan distribusi sangat bergantung pada kelancaran jadwal kapal agar barang dapat sampai ke tujuan tepat waktu. Namun, padatnya aktivitas operasional di pelabuhan sering kali menyebabkan keterlambatan yang merugikan pengguna jasa logistik.

Pengelolaan pelabuhan ini berada di bawah PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni, yang memiliki tugas menyediakan sarana dan prasarana pendukung kegiatan bongkar muat barang serta menjamin kelancaran arus distribusi. PT. ASDP menyediakan fasilitas dermaga, lapangan penumpukan kargo, dan sistem bongkar muat yang dirancang untuk mempercepat proses pengiriman. Seiring perkembangan teknologi, PT. ASDP juga telah menerapkan digitalisasi layanan melalui sistem Ferizy yang awalnya digunakan untuk penumpang, namun mulai diintegrasikan dengan sistem pengelolaan kargo untuk memperlancar proses administrasi dan pemesanan layanan pengangkutan barang.

Tingginya aktivitas distribusi barang di Pelabuhan Bakauheni tidak terlepas dari berbagai tantangan, salah satunya keterlambatan jadwal kapal. Fenomena ini sering terjadi dan berdampak langsung pada pihak yang menggunakan jasa pengangkutan barang. Berdasarkan data tahun 2024, rata-rata keterlambatan kapal di pelabuhan ini mencapai 2,5 jam per hari. Keterlambatan tersebut dipicu oleh faktor cuaca buruk seperti angin kencang dan gelombang tinggi yang menghambat proses sandar, serta

kendala teknis seperti kerusakan *Controllable Pitch Propeller* (CPP) pada kapal. Akibatnya, banyak barang mengalami keterlambatan distribusi, bahkan penurunan kualitas bagi komoditas yang memiliki batas waktu penyimpanan, seperti hasil pertanian atau produk olahan makanan.

Dampak dari keterlambatan ini tidak hanya berupa kerugian finansial bagi pelaku usaha, tetapi juga menimbulkan permasalahan hukum ketika konsumen merasa haknya dilanggar. Keluhan umum yang muncul antara lain kurangnya informasi jelas tentang penundaan, ketiadaan kompensasi, hingga tidak adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Untuk mengurangi dampak tersebut, pihak pelabuhan bekerja sama dengan Kepolisian Daerah Lampung dan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) dalam mengatur arus masuk kendaraan logistik, menyesuaikan jadwal kapal sesuai kondisi cuaca, serta meningkatkan kesiapan teknis armada.

Aktivitas pengangkutan barang di Pelabuhan Bakauheni tidak terlepas dari potensi keterlambatan kapal yang berdampak pada distribusi logistik. Salah satu contoh kasus terjadi pada 30 November 2024 ketika kapal KMP Portlink mengalami keterlambatan hingga 4 jam akibat gangguan teknis pada sistem *Controllable Pitch Propeller* (CPP).<sup>2</sup> Peristiwa ini menunjukkan adanya risiko nyata dalam proses pengangkutan barang yang dapat merugikan konsumen maupun pelaku usaha. Selain itu, hasil kajian operasional juga menunjukkan bahwa efisiensi dermaga di Bakauheni masih menghadapi kendala. Tercatat pada tahun 2016, *Berth Idle Time* (BIT) rata-rata mencapai 20,15 %, yang berarti sebagian waktu dermaga tidak digunakan untuk aktivitas bongkar muat, sehingga berpotensi menimbulkan keterlambatan dalam pelayanan kapal.<sup>3</sup> Kasus keterlambatan kapal, seperti yang pernah terjadi pada KMP Portlink akibat kerusakan teknis, menunjukkan risiko nyata dalam distribusi barang. Sopir truk harus menunggu berjam-jam di area pelabuhan, sementara barang yang

---

<sup>2</sup> Lampung Geh. 2024. Viral, Kapal dari Merak ke Lampung Terhambat 4 Jam, Ini Penjelasan ASDP. *Kumparan*. Diakses 11 Agustus 2025. <https://kumparan.com/lampunggeh/viral-kapal-dari-merak-ke-lampung-terhambat-4-jam-ini-penjelasan-asdp-2411gLdFBI>

<sup>3</sup> Tri Kusumaning Utami. 2020. Kajian Evaluasi Lintas Penyeberangan Merak–Bakauheni. *Warta Penelitian Perhubungan*, 32(1): 43–45.

diangkut berisiko mengalami kerusakan atau keterlambatan pengiriman. Dampaknya bisa berupa pembatalan kontrak, keterlambatan produksi karena bahan baku tidak sampai tepat waktu, hingga kerugian finansial yang harus ditanggung konsumen jasa logistik.

Tingginya tingkat penggunaan dermaga juga menjadi faktor penting yang berpengaruh terhadap kelancaran pengangkutan barang. Data menunjukkan bahwa rata-rata penggunaan dermaga (BOR) di Bakauheni pada 2016 mencapai 79,85 %, bahkan di Dermaga I mencapai 94,85 %. Kondisi ini mengindikasikan padatnya aktivitas operasional yang sering kali menyebabkan penundaan keberangkatan kapal. Di sisi lain, data Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat adanya fluktuasi jumlah penumpang dan barang yang diangkut setiap bulannya, sehingga memperlihatkan dinamika permintaan terhadap layanan pelabuhan.<sup>4</sup> Fakta-fakta tersebut dapat dijadikan landasan penting untuk mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen, khususnya terkait keterlambatan kapal dalam pengangkutan barang di Pelabuhan Bakauheni Lampung menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Jika dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, keterlambatan kapal yang merugikan supir truk atau pelaku usaha distribusi merupakan pelanggaran terhadap hak konsumen. Mereka berhak memperoleh kenyamanan, keamanan, dan kepastian hukum dalam menggunakan jasa pengangkutan barang. Penyedia jasa angkutan laut dan pengelola pelabuhan memiliki kewajiban hukum untuk menjamin ketepatan waktu pengiriman sesuai perjanjian. Namun, kenyataannya kewajiban tersebut belum sepenuhnya dipenuhi.

Beberapa persoalan utama yang sering dihadapi konsumen jasa pengangkutan barang di Pelabuhan Bakauheni antara lain tidak adanya mekanisme kompensasi yang pasti bagi pihak yang mengalami kerugian akibat keterlambatan, minimnya transparansi informasi mengenai penyebab keterlambatan dan perkiraan waktu keberangkatan, hingga tidak adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat dan efisien antara

---

<sup>4</sup> Ibid, halaman 43.

konsumen dan pelaku usaha. Di sisi lain, lemahnya pengawasan dan penegakan hukum terhadap standar pelayanan minimal yang seharusnya diterapkan juga memperburuk keadaan, sehingga hak-hak konsumen sering kali diabaikan atau tidak dipenuhi secara memadai.<sup>5</sup>

Permasalahan keterlambatan kapal di Pelabuhan Bakauheni lebih banyak dirasakan oleh konsumen jasa pengangkutan barang, bukan penumpang perorangan. Supir truk dan pelaku usaha sering kali tidak mendapat kepastian informasi, kompensasi, atau mekanisme penyelesaian sengketa yang memadai ketika mengalami kerugian. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara perlindungan hukum yang diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 dengan praktik di lapangan. Oleh karena itu, penting untuk meneliti lebih lanjut bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengangkutan barang, serta upaya hukum yang dapat ditempuh ketika terjadi keterlambatan kapal di Pelabuhan Bakauheni.

Dalam hubungan hukum antara pengelola pelabuhan dan sopir truk pengangkut barang, sopir truk tidak dapat semata-mata diposisikan sebagai pelaku usaha dalam arti umum, melainkan sebagai konsumen jasa yang menggunakan layanan penyeberangan dan fasilitas pelabuhan untuk menunjang kegiatan distribusi barang. Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain, dan tidak untuk diperdagangkan kembali. Dalam konteks ini, jasa penyeberangan kapal dan layanan pelabuhan digunakan oleh sopir truk sebagai pengguna akhir jasa, sehingga hubungan hukumnya secara langsung tunduk pada rezim Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bukan semata-mata pada Undang-Undang Pelayaran.

---

<sup>5</sup> Eko Andika. 2018. Optimalisasi PP Nomor 8 Tahun 2011: Studi di Pelabuhan Panjang Bakauheni Lampung dalam Mendukung Biaya Logistik. *Warta Penelitian Perhubungan*, 30(1): 13. <https://doi.org/10.25104/warlit.v30i1.633>

Penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi relevan karena hubungan hukum antara pengelola pelabuhan dan sopir truk didasarkan pada transaksi jasa, di mana pengelola pelabuhan berkedudukan sebagai pelaku usaha jasa dan sopir truk sebagai konsumen. Hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UUPK, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, serta hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur, seharusnya tetap melekat meskipun sopir truk menjalankan aktivitas distribusi barang. Dengan demikian, keterlambatan kapal yang mengakibatkan kerugian ekonomi bagi sopir truk merupakan bentuk pelanggaran terhadap hak konsumen, terutama apabila tidak disertai pemberian informasi yang memadai maupun mekanisme kompensasi yang jelas.

Penggunaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai dasar hukum juga mempertegas kewajiban pengelola pelabuhan dan penyedia jasa penyeberangan untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen. Pasal 19 UUPK mengatur bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat penggunaan jasa yang diperdagangkan. Dalam praktik di Pelabuhan Bakauheni, kerugian akibat keterlambatan kapal lebih banyak dirasakan oleh sopir truk dan pelaku distribusi barang, namun belum diimbangi dengan penerapan tanggung jawab hukum sebagaimana diamanatkan dalam UUPK. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen jasa pengangkutan barang masih belum optimal dan perlu dikaji lebih lanjut berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Beberapa fenomena tersebut menimbulkan penumpang tidak nyaman dan kecewa atas pelayanan yang diberikan. Seharusnya pihak Pelabuhan Bakauheni dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk mengurai kemacetan dan peningkatan kenyamanan penumpang, mengingat pelonjakan penumpang dapat terjadi beberapa kali dalam satu tahun ini. Oleh karena itu, penulis bermaksud meneliti, memfokuskan dan membahasnya lebih lanjut dalam bentuk skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pengangkutan Barang atas Keterlambatan Kapal Di Pelabuhan**

## **Bakauheni Lampung Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.**

### **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana bentuk perlindungan konsumen terhadap pengangkutan barang atas keterlambatan kapal di Pelabuhan Bakauheni Lampung menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa atau upaya hukum atas kerugian akibat keterlambatan kapal di Pelabuhan Bakauheni menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999?

### **3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah pokok penelitian di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan konsumen terhadap pengangkutan barang atas keterlambatan kapal di Pelabuhan Bakauheni Lampung menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.
2. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa atau upaya hukum atas kerugian akibat keterlambatan kapal di Pelabuhan Bakauheni berdasarkan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

### **4. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan baik secara teoritis maupun secara praktis:

#### **a. Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu hukum, khususnya tentang bagaimana perlindungan konsumen tentang pengangkutan barang atas keterlambatan kapal dan bagaimana penyelesaian sengketa atau upaya hukum atas kerugian akibat

keterlambatan kapal menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

b. Kegunaan Praktis

- 1) Memberikan pengetahuan dan wawasan yang secara khusus bagi konsumen dan masyarakat luas tentang hak-hak mereka saat mengalami keterlambatan kapal, seperti hak atas informasi jadwal yang transparan, kompensasi, dan layanan sesuai standar.
- 2) Menjadi pengembangan kemampuan dan pengetahuan hukum bagi penulis dalam lingkup hukum perdata khususnya hukum perlindungan konsumen.
- 3) Sebagai salah satu syarat akademik Fakultas Hukum Universitas Lampung untuk memperoleh gelar sarjana hukum.

## **5. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini mencakup ruang lingkup bidang ilmu dan kajian pembahasan. Ruang lingkup bidang ilmu adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Ruang lingkup kajian Penelitian ini membahas perlindungan hukum bagi konsumen terkait pengangkutan barang atas keterlambatan kapal di Pelabuhan Bakauheni Lampung berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen apabila mengalami kerugian akibat keterlambatan kapal. Penelitian akan mencakup aspek hukum, hak dan kewajiban konsumen, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang berkaitan dengan keterlambatan kapal.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Tinjauan Umum Tentang Konsumen dan Perlindungan Konsumen

#### a. Pengertian Konsumen

Istilah “*consumer*” berasal dari bahasa Inggris yang berarti setiap orang yang menggunakan barang atau jasa yang diproduksi produsen untuk dipakai atau dikonsumsi dan tidak untuk dijual kembali.<sup>6</sup> Muhammad dan Alimin menyatakan bahwa definisi konsumen didasarkan pada pemahaman Islam tentang hak, kepemilikan dan harta sehubungan dengan transaksi. Artinya definisi konsumen adalah “*Setiap orang, kelompok, atau badan hukum pemakai suatu harta atau jasa karena adanya hak yang sah, baik ia dipakai untuk pemakai akhir ataupun untuk proses produksi selanjutnya*”.<sup>7</sup> Konsumen adalah bagian penting dari pemasaran. Menurut Philip Kotler dalam bukunya *Principles Of Marketing* mengatakan bahwa konsumen adalah setiap orang atau keluarga yang membeli atau mendapatkan barang atau jasa untuk penggunaan pribadi.<sup>8</sup>

Menurut Az. Nasution, ada beberapa batasan untuk definisi konsumen, yaitu :

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa untuk tujuan tertentu.

---

<sup>6</sup> Janus Sidabalok. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm. 17.

<sup>7</sup> Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana, hlm. 18.

<sup>8</sup> D. Juliandi. 2022. Pengertian Konsumen: Jenis dan Hak Kewajiban Konsumen. *Hayujualan*. Diakses 30 April 2025. <https://hayujualan.com/pengertian-konsumen-jenis-dan-hak-kewajiban-konsumen/>

Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa untuk digunakan dalam pembuatan barang atau jasa lain.

Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang atau jasa untuk tujuan komersial.<sup>9</sup>

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengemukakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk melindungi konsumen.<sup>10</sup> Selanjutnya. Pasal 1 ayat (2) undang-undang yang sama menyatakan bahwa konsumen mencakup semua individu yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya, bukan untuk tujuan perdagangan.

#### **b. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Hak memiliki sifat kebolehan yang tidak harus dimiliki oleh seseorang, karena hak secara harfiah adalah sesuatu yang dapat dan tidak dapat dimiliki. Menurut ketentuan hukum perlindungan konsumen, konsumen memiliki hak-hak tertentu yang diatur oleh perundang-undangan yang berlaku. Perlindungan konsumen mengatur hak-hak yang pantas didapat oleh konsumen. Diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yaitu :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

---

<sup>9</sup> Az. Nasution. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, hlm. 13.

<sup>10</sup> Kingkin Wahyuningdiah. 2007. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen melalui Larangan Pencantuman Klausula Baku. *Fiat Justitia Jurnal Ilmu Hukum*, 1(2): 212.

3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban konsumen menurut Pasal 5 UUPK, antara lain yaitu :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan produsen pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa.

### **c. Tujuan dan Asas Perlindungan Konsumen**

Menurut Paul Scholten, asas merupakan ppikiran-pikiran dasar yang terdapat dalam sistem hukum masing-masing, yang dirumuskan dalam peraturan perundang-undangan dan keputusan hakim.<sup>11</sup> Jika asas-asas ini diabaikan, undang-undang dan peraturannya akan runtuh. Pengaturan prinsip dalam hukum perlindungan konsumen. Tertulis di Pasal 2 UUPK yang berbunyi, “*Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum*”. tampaknya asas-asas. Jika melihat prinsip-prinsip itu tanpa memori penjelasan

---

<sup>11</sup> Rokilah & Sulasno. 2021. Penerapan Asas Hukum dalam Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan. *Ajudikasi: Jurnal Ilmu Hukum*, 5(2): 181.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terasa kurang lengkap. Penjelasan ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen adalah usaha bersama yang didasarkan pada lima asas penting, yaitu sebagai berikut :

1. Asas Manfaat

Asas manfaat adalah untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas Keadilan

Asas keadilan adalah agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan adalah untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan

Asas keamanan dan keselamatan konsumen adalah untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum adalah agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Yusuf Sofie. 2000. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm. 25.

#### d. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Transportasi Laut

Menurut Pasal 1367 KUHPerdara, tanggung jawab hukum untuk orang yang rugi tidak hanya karena tindakan sendiri, tapi juga tindakan karyawan, pekerja, agen, atau wakil jika mereka bertindak sesuai tugas mereka.<sup>13</sup> Berikut adalah 5 (lima) prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum pengangkutan yaitu :<sup>14</sup>

1. Tanggung jawab praduga bersalah (*Premsumption Of Liabelity*)

Prinsip ini mengharuskan pengangkut bertanggung jawab atas kerugian dalam pengangkutan. Namun, jika pengangkut bisa membuktikan tidak bersalah, maka dia bebas dari ganti rugi. Peraturan ini diatur dalam Pasal 135 KUHPerdara terkait perbuatan melawan hukum sebagai aturan umum, dan aturan khusus ada di undang-undang tiap pengangkutan. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) juga punya prinsip tanggung jawab praduga bersalah. Pasal 468 ayat (2) KUHD menyatakan pengangkut harus ganti rugi jika barang tidak diserahkan atau rusak, kecuali bisa membuktikan kerugian yang terjadi akibat peristiwa yang tak bisa dicegah.

2. Tanggung jawab atas dasar kesalahan (*Bases on Fault*)

Prinsip ini menjelaskan bahwa setiap pengangkut harus bertanggung jawab atas kesalahan dalam pengangkutan. Pengangkut harus mengganti rugi, namun pihak yang dirugikan harus membuktikan kesalahan pengangkut. Beban pembuktian ada pada pihak yang dirugikan, bukan pada pengangkut. Hal ini diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara tentang perbuatan melawan hukum sebagai aturan umum, dan aturan khusus dalam undang-undang masing-masing pengangkutan. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), prinsip ini juga ada pada Pasal 468 ayat (2).

---

<sup>13</sup> M. A. Moegni Djodirdjo. 1982. *Perbuatan Melawan Hukum*. Jakarta: Pradnya Paramita, hlm. 121–136.

<sup>14</sup> Amad Sudiro. 1998. Tinjauan Hukum terhadap Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut dalam Angkutan Udara. *Era Hukum*, 5(1): 48–49.

3. Tanggung jawab pengangkut mutlak (*Absolut Liability*)

Menurut prinsip ini, pihak pengangkut wajib tanggung jawab atas setiap kerugian yang terjadi dalam proses angkut tanpa harus membuktikan ada atau tidaknya kesalahan dari pihak pengangkut. Aturan ini tidak mengenal beban pembuktian, kesalahan tidak perlu dipermasalahkan. Dalam prinsip ini dapat dikatakan, pengangkut bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul akibat peristiwa apapun dalam proses pengangkutan. Jika prinsip ini diterapkan maka perjanjian pengangkut harus dinyatakan dengan jelas, misalnya pada surat pengangkutan.

4. Pembatasan tanggung jawab pengangkut (*Limitation of Libelity*)

Jika jumlah ganti rugi dalam Pasal 468 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) tidak dibatasi, maka pengangkut dapat mengalami kerugian dan bangkrut. Untuk mencegah hal ini, undang-undang memberikan batasan ganti rugi. Pengangkut dapat menentukan sendiri batasannya dengan membuat klausul dalam perjanjian pengangkutan, konosomen atau charter party, seperti diuraikan dalam Pasal 475, 476, dan 477 KUHD. Penjelasan di atas menunjukkan aturan mengenai tanggung jawab merupakan bentuk perlindungan hukum bagi para pihak, khususnya pengguna jasa angkutan laut. Tanggung jawab yang tertuang dalam undang-undang ini meningkatkan pelayanan, kenyamanan, dan keselamatan bagi penumpang.

5. Praduga tak bersalah (*Presumption Of Non Liability*)

Pada prinsip ini, pengangkut dianggap tak punya tanggung jawab. Bukan berarti pengangkut bebas dari tanggungan atas yang diangkut, tetapi da pengecualian dalam mempertanggungjawabkan kejadian dalam pengangkutan. Prinsip tanggung jawab pengangkut yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2018 tentang Pelayaran pada Pasa; 40 dan Pasal 41 menyebutkan bahwa perusahaan angkutan menggunakan prinsip tanggung jawab mutlak dan prinsip tanggung jawab praduga bersalah.

## **2. Tinjauan Umum Terhadap Pengangkutan Barang atas Keterlambatan Kapal**

### **a. Pengertian Pengangkutan Barang**

Pengangkutan barang merupakan salah satu kegiatan penting dalam dunia perdagangan maupun distribusi logistik yang bertujuan untuk memindahkan barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan alat angkut tertentu.<sup>15</sup> Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), pengangkutan dipahami sebagai suatu perjanjian di mana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pemindahan barang atau orang dari satu tempat ke tempat tujuan dengan imbalan biaya angkutan.

Dengan demikian, pengangkutan barang tidak hanya dipandang sebagai aktivitas teknis pemindahan, melainkan juga mengandung aspek hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak yang terlibat. Pengangkut berkewajiban menjaga barang agar tetap dalam kondisi baik hingga sampai ke tangan penerima, sedangkan pengguna jasa berkewajiban membayar ongkos angkut sesuai dengan kesepakatan. Hubungan ini bersifat kontraktual, sehingga apabila terjadi keterlambatan, kerusakan, atau kehilangan barang, maka dapat menimbulkan konsekuensi hukum berupa tuntutan ganti kerugian. Dalam praktiknya, pengangkutan barang dapat dilakukan melalui berbagai moda transportasi, antara lain darat, laut, udara, maupun perkeretaapian.

### **d. Jenis-Jenis Pengangkutan Barang**

Pengangkutan barang pada dasarnya dapat dilakukan melalui berbagai moda transportasi, yang masing-masing memiliki karakteristik, kelebihan, dan kelemahannya. Pemilihan jenis pengangkutan biasanya dipengaruhi oleh faktor biaya,

---

<sup>15</sup> Cindy Tatia Amallia & Zahry Vandawati Chymaida. 2023. Tanggung Jawab Pengangkut atas Pengiriman Barang Akibat Overdimension dan Overloading dalam Kegiatan Pengangkutan Darat. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari*, 23(2).

jarak tempuh, volume barang, waktu pengiriman, serta kondisi geografis. Secara umum, jenis-jenis pengangkutan barang dapat dibagi sebagai berikut<sup>16</sup>:

1. Pengangkutan Darat: Pengangkutan darat menggunakan sarana transportasi seperti truk, mobil bak, kereta api, maupun kendaraan lainnya. Moda ini banyak digunakan untuk distribusi barang dalam kota, antarprovinsi, atau antarwilayah dengan jarak menengah.
2. Pengangkutan Laut: Moda ini merupakan salah satu yang paling banyak digunakan di Indonesia sebagai negara kepulauan. Pengangkutan laut dilakukan dengan kapal yang mampu mengangkut barang dalam jumlah besar dan biaya relatif lebih murah dibandingkan moda lainnya.
3. Pengangkutan Udara: Pengangkutan udara menggunakan pesawat terbang, biasanya dipilih untuk barang-barang yang membutuhkan waktu pengiriman cepat, seperti dokumen penting, barang elektronik, atau produk dengan nilai tinggi.
4. Pengangkutan Sungai dan Danau: Moda ini umumnya digunakan di wilayah dengan kondisi geografis yang memiliki aliran sungai besar atau danau luas, seperti di Kalimantan dan Sumatera.
5. Pengangkutan Multimoda: Multimoda adalah pengangkutan barang yang menggunakan lebih dari satu jenis moda transportasi dalam satu rangkaian perjalanan.

#### **d. Hak dan Kewajiban Pengangkut**

Dalam perjanjian pengangkutan barang, terdapat dua pihak utama yang terikat, yaitu pengangkut dan pengguna jasa (pengirim maupun penerima barang). Keduanya memiliki hak dan kewajiban yang bersifat timbal balik serta diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Berikut adalah ketentuan hak dan kewajiban dari Ketentuan mengenai hak dan kewajiban ini ditegaskan dalam KUHD, KUHPerdata,

---

<sup>16</sup> Putra Halomoan. 2023. Pertanggungjawaban Hukum Pengangkutan terhadap Penumpang dan Barang Angkutan Disebabkan Kelalaian. *Al-Ihkam: Jurnal Hukum Keluarga Jurusan Ahwal Al-Syakshiyah Fakultas Syariah IAIN Mataram*, 13(2): 151–172. <https://doi.org/10.20414/alihkam.v9i01.1159>

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berikut ini adalah hak dan kewajiban pengangkut:

#### 1. Hak Pengangkut

Berikut adalah hak-hak yang dimiliki oleh pengangkut:

- a) Menerima pembayaran ongkos angkut sesuai perjanjian.
- b) Mendapatkan informasi yang benar dan jelas mengenai jenis serta kondisi barang yang diangkut.
- c) Mendapat perlindungan hukum apabila kerugian disebabkan oleh keadaan memaksa (*force majeure*) atau kesalahan pihak pengguna jasa.

#### 2. Kewajiban Pengangkut

Berikut adalah kewajiban-kewajiban yang dimiliki oleh pengangkut:

- a) Menyelenggarakan pengangkutan barang sesuai dengan perjanjian, termasuk ketepatan waktu, rute, dan tujuan.
- b) Menjaga barang agar tetap dalam kondisi baik, aman, dan selamat hingga sampai di tangan penerima.
- c) Memberikan ganti rugi apabila barang hilang, rusak, atau terjadi keterlambatan akibat kelalaian pengangkut.
- d) Memberikan informasi yang jelas kepada pengguna jasa terkait keterlambatan atau hambatan selama proses pengangkutan.

Disamping itu, ada pula Hak dan Kewajiban Pengguna Jasa (Pengirim/Penerima Barang), yakni:

#### 1. Hak Pengguna Jasa

- a) Mendapatkan pelayanan pengangkutan sesuai dengan perjanjian, baik dari segi waktu, kualitas, maupun keamanan.
- b) Mendapatkan informasi yang benar mengenai jadwal, kondisi barang, dan proses pengiriman.

- c) Menerima ganti rugi jika barang hilang, rusak, atau terlambat akibat kelalaian pengangkut.

## 2. Kewajiban Pengguna Jasa

- a) Membayar ongkos angkut sesuai dengan tarif yang telah disepakati.
- b) Memberikan informasi yang jujur, lengkap, dan benar mengenai jenis, jumlah, dan kondisi barang yang diangkut.
- c) Mengemas barang dengan baik sesuai standar keamanan agar tidak menimbulkan kerugian selama proses pengangkutan.
- d) Mematuhi ketentuan yang ditetapkan oleh pengangkut, termasuk terkait barang-barang yang dilarang atau dibatasi dalam pengangkutan.

## e. Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pengangkutan Barang

Keterlambatan dalam pengangkutan barang, khususnya melalui moda transportasi laut, merupakan permasalahan yang sering terjadi dan menimbulkan kerugian bagi konsumen maupun pelaku usaha. Keterlambatan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari aspek teknis, manajerial, maupun faktor eksternal di luar kendali pengangkut. Beberapa faktor utama penyebab keterlambatan antara lain<sup>17</sup>:

### 1. Faktor Cuaca dan Kondisi Alam

Cuaca buruk seperti hujan deras, angin kencang, dan gelombang tinggi sering menjadi penyebab utama keterlambatan kapal. Kondisi ini tidak hanya membahayakan keselamatan pelayaran, tetapi juga menghambat proses sandar, bongkar muat, dan keberangkatan kapal. Dalam hal ini, keterlambatan umumnya dianggap sebagai keadaan memaksa (*force majeure*) yang berada di luar kendali pengangkut.

---

<sup>17</sup> Anggara Dwi Tasima Putra & Siti Sahara. 2023. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Kapal (Waiting Time) Kapal di Pelabuhan Tanjung Wangi. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 10(2): 478–487. <https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v10i2.1941>

## 2. Kendala Teknis pada Kapal

Gangguan teknis seperti kerusakan mesin, sistem kemudi, atau propeller kapal dapat mengakibatkan penundaan perjalanan. Misalnya, kerusakan *Controllable Pitch Propeller* (CPP) yang pernah terjadi di Pelabuhan Bakauheni menyebabkan keterlambatan hingga berjam-jam. Faktor ini menunjukkan perlunya pemeliharaan dan perawatan kapal yang baik agar operasional tidak terganggu.

## 3. Tingginya Tingkat Kepadatan Dermaga

Pelabuhan yang memiliki tingkat Berth Occupancy Ratio (BOR) tinggi sering menghadapi masalah antrian kapal yang panjang. Kondisi ini memperlambat proses bongkar muat dan keberangkatan kapal, sehingga berdampak langsung pada keterlambatan distribusi barang.

## 4. Keterbatasan Sarana dan Prasarana Pelabuhan

Fasilitas pelabuhan yang kurang memadai, seperti jumlah dermaga yang terbatas, sistem bongkar muat yang lambat, atau peralatan kargo yang tidak modern, dapat menghambat kelancaran pengangkutan barang. Hal ini sering kali terjadi di pelabuhan dengan volume arus barang yang terus meningkat, tetapi tidak diimbangi dengan modernisasi fasilitas.

## 5. Manajemen Operasional yang Kurang Efisien

Keterlambatan juga dapat terjadi akibat lemahnya manajemen jadwal kapal, koordinasi antar pihak terkait, atau keterlambatan administrasi dokumen pengangkutan. Ketidadaan sistem digitalisasi yang optimal sering mengakibatkan proses pelayanan menjadi lambat dan tidak transparan.

## 6. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM)

Kompetensi dan kedisiplinan tenaga kerja, baik awak kapal maupun petugas pelabuhan, sangat memengaruhi kelancaran pengangkutan. Human error dalam penanganan barang, kelalaian teknis, atau kurangnya kesiapan awak kapal juga berpotensi menimbulkan keterlambatan.

Dengan demikian, keterlambatan pengangkutan barang bukan hanya dipengaruhi oleh faktor tunggal, melainkan kombinasi dari berbagai aspek. Identifikasi terhadap faktor-faktor ini penting sebagai dasar untuk mencari solusi dan merumuskan bentuk perlindungan hukum yang adil bagi konsumen jasa pengangkutan barang.

#### **e. Keterlambatan Kapal dalam Pengangkutan Barang**

Keterlambatan kapal merupakan salah satu persoalan utama dalam penyelenggaraan pengangkutan barang melalui laut. Ketepatan waktu merupakan faktor krusial dalam rantai distribusi logistik, sebab setiap penundaan akan berdampak langsung pada kualitas barang, biaya operasional, hingga kepercayaan konsumen terhadap penyedia jasa angkutan.

Dalam praktiknya, keterlambatan kapal dapat terjadi karena berbagai faktor, baik yang bersifat teknis maupun non-teknis. Di Pelabuhan Bakauheni, keterlambatan kerap dipicu oleh cuaca buruk, kerusakan teknis kapal, serta tingginya tingkat kepadatan arus kendaraan logistik yang menyeberang. Kondisi ini menimbulkan kerugian bagi konsumen jasa pengangkutan, khususnya pengusaha distribusi dan sopir truk yang sangat bergantung pada kelancaran jadwal kapal.

Dampak keterlambatan kapal dapat bersifat material maupun immaterial. Dampak material antara lain berupa kerugian finansial akibat tambahan biaya operasional, pembatalan kontrak kerja, maupun penurunan kualitas barang, terutama barang yang mudah rusak atau memiliki batas waktu penyimpanan singkat. Sedangkan dampak immaterial meliputi berkurangnya kepercayaan konsumen, terganggunya kelancaran proses produksi, serta berkurangnya daya saing usaha.<sup>18</sup>

Dari perspektif hukum, keterlambatan kapal menimbulkan konsekuensi terhadap tanggung jawab pengangkut. Berdasarkan KUHD, UU Pelayaran, dan UU

---

<sup>18</sup> Mey Anjani, I Nyoman Putu Budiarta, & Desak Gde Dwi Arini. 2022. Penyelesaian Sengketa Cargo atas Keterlambatan terhadap Pengangkutan Muatan Melalui Kapal Laut (Studi Kasus di PT. Bali Intercont Cargo). *Jurnal Interpretasi Hukum*, 3(1).

Perlindungan Konsumen, pengangkut wajib memberikan ganti rugi apabila keterlambatan disebabkan oleh kelalaiannya. Namun, apabila keterlambatan terjadi karena keadaan memaksa (*force majeure*), maka pengangkut dapat dibebaskan dari tanggung jawab. Hal ini menegaskan pentingnya mekanisme hukum yang jelas untuk membedakan keterlambatan akibat kelalaian dengan keterlambatan karena faktor di luar kendali pengangkut.<sup>19</sup>

Di Pelabuhan Bakauheni, tingginya intensitas keterlambatan kapal menjadi perhatian serius karena menimbulkan kerugian berantai bagi berbagai pihak. Oleh sebab itu, keterlambatan kapal dalam pengangkutan barang tidak hanya dipandang sebagai permasalahan teknis, melainkan juga sebagai persoalan hukum yang menyangkut hak-hak konsumen serta kewajiban penyedia jasa angkutan laut.

### **3. Tinjauan Umum Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Konsumen**

#### **a. Pengertian Perlindungan Hukum Bagi Konsumen**

Perlindungan hukum konsumen merupakan suatu sistem regulasi yang diformulasikan untuk menjamin dan melindungi kepentingan konsumen dari berbagai praktik perdagangan yang merugikan, seperti kecurangan, eksploitasi, atau tindakan tidak etis dari pelaku usaha.<sup>20</sup> Inti dari perlindungan ini adalah menciptakan keseimbangan posisi sehingga konsumen tidak menjadi pihak yang dirugikan dalam aktivitas perdagangan. Secara operasional, perlindungan ini diwujudkan melalui berbagai instrument hukum yang memungkinkan konsumen untuk memperjuangkan hak-haknya manakala mengalami kerugian akibat produk atau layanan yang dikonsumsi. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi dasar hukum bagi perlindungan hak-hak konsumen di Indonesia, di mana konsumen diberikan jaminan atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam menggunakan produk atau jasa.

---

<sup>19</sup> Alex Saputra Siregar, Iriansyah, & Indra Afrita. 2021. Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang terhadap Kerugian Konsumen. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 8(7).

<sup>20</sup> Mohd. Yusuf Daeng M. 2024. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Pekanbaru: Taman Karya, hlm. 35.

## **b. Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen**

Perlindungan hukum konsumen mencakup berbagai langkah dan kebijakan yang melindungi hak konsumen, menjaga transaksi aman, dan memungkinkan konsumen untuk mendapatkan keadilan jika mereka dirugikan. Berikut beberapa bentuk perlindungan hukum yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yaitu:<sup>21</sup>

### **1. Perlindungan Preventif**

Perlindungan preventif merupakan perlindungan yang diberikan kepada konsumen pada saat konsumen tersebut akan membeli atau menggunakan atau memanfaatkan suatu barang dan/atau jasa tertentu, mulai melakukan proses pemilihan serangkaian atau sejumlah barang dan/atau jasa tersebut dan selanjutnya memutuskan untuk membeli atau menggunakan dengan spesifik tertentu.

### **2. Perlindungan Represif**

Perlindungan represif merupakan perlindungan yang diberikan kepada konsumen sebagai akibat dari penggunaan atau pemanfaatan barang dan/atau jasa tertentu oleh konsumen.

Bentuk perlindungan hukum ini secara keseluruhan bertujuan untuk mendorong pelaku usaha untuk menjalankan bisnis secara bertanggung jawab dan etis serta menciptakan lingkungan yang adil dan aman bagi konsumen untuk melakukan transaksi.

## **4. Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Sengketa atau konflik, menurut Vilhem Aubert, adalah ketika dua orang atau lebih secara terang-terangan berselisih. Konflik kepentingan atau conflict of interest dan klaim atas hak (*claim of rights*) adalah dua jenis konflik atau sengketa yang dapat diklasifikasikan secara teoritis.<sup>22</sup> Untuk mencapai penyelesaian sengketa, pihak yang

---

<sup>21</sup> Muchsin. 2003. *Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret, hlm. 20.

<sup>22</sup> L. M. Friedmann. 1975. *The Legal System: A Social Science Perspective*. New York: Russel Sage Foundation, hlm. 226.

berselisih dapat melakukan berbagai pilihan. Menurut Christopher W. Moore mengemukakan pendapat dengan membedakan sengketa menjadi dua hal, yaitu sebagai berikut :<sup>23</sup>

1. Sengketa atau konflik yang tidak realistis atau *unrealistic conflict*

Konflik jenis ini muncul ketika kedua pihak berperilaku seolah-olah sedang berada dalam situasi pertentangan, padahal sebenarnya tidak terdapat alasan objektif atau substansial yang membuat konflik tersebut perlu terjadi atau berlanjut. Biasanya, konflik tidak realistis dipicu oleh faktor-faktor emosional, seperti rasa tersinggung, tekanan psikologis, salah paham, atau kebutuhan untuk meluapkan ketegangan yang terpendam. Dalam banyak kasus, konflik ini tidak berakar pada perbedaan kepentingan yang nyata, melainkan lebih disebabkan oleh persepsi keliru, asumsi negatif, atau komunikasi yang tidak efektif. Karena tidak memiliki dasar kepentingan yang jelas, konflik tidak realistis cenderung tidak memberikan penyelesaian substantif dan sering kali hanya memperburuk hubungan antar pihak jika tidak segera disadarkan dan ditangani.

2. Konflik yang realistic atau *realistic conflict*

Berbeda dengan konflik tidak realistis, konflik realistis adalah konflik yang benar-benar memiliki dasar yang jelas dan dapat diidentifikasi, yaitu perbedaan kepentingan, kebutuhan, atau tujuan antara pihak-pihak yang terlibat. Konflik ini muncul karena adanya konflik interest, seperti perebutan sumber daya, perbedaan kebijakan, pertentangan tujuan organisasi, atau ketidaksepakatan mengenai pembagian hak dan kewajiban. Dalam konflik realistis, setiap pihak bertindak berdasarkan alasan rasional yang berakar pada kebutuhan atau kepentingannya masing-masing. Karena memiliki dasar objektif, konflik realistis lebih mudah diarahkan menuju penyelesaian melalui negosiasi, mediasi, kompromi, atau mekanisme penyelesaian sengketa lainnya. Selain itu,

---

<sup>23</sup> Cristopher W. Moore. 1986. *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. Edisi ke-2. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, hlm. 162.

apabila dikelola dengan baik, konflik realistis dapat memberikan perubahan positif, seperti perbaikan kebijakan, penyesuaian peran, atau peningkatan komunikasi antar pihak.

Sengketa hukum pada umumnya untuk menciptakan hubungan yang baik antara pelaku usaha dan konsumen dimana hak-hak masing-masing pihak dikembalikan. Tujuan penyelesaian sengketa secara hukum adalah untuk memastikan bahwa hak-hak kedua belah pihak yang bersengketa akan dipenuhi.<sup>24</sup> Penegakan hak-hak konsumen harus dilakukan untuk menciptakan keseimbangan antara posisi konsumen dan pelaku usaha. Penegakan hak-hak konsumen dapat dibagi menjadi tiga bagian besar, yaitu :

1. Prinsip perlindungan kesehatan atau harta konsumen

Prinsip ini menegaskan bahwa konsumen harus terlindungi dari risiko yang dapat membahayakan kesehatan maupun mengancam keselamatan harta bendanya saat menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan pelaku usaha. Perlindungan ini mencakup kewajiban pelaku usaha untuk memastikan produk yang mereka jual telah memenuhi standar keamanan, kualitas, dan kelayakan pakai. Selain itu, pelaku usaha juga harus memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kandungan, cara penggunaan, peringatan bahaya, serta batasan produk. Dengan adanya prinsip ini, konsumen tidak perlu khawatir terhadap kemungkinan kerugian fisik maupun kerusakan harta benda akibat penggunaan produk yang cacat, berbahaya, atau tidak sesuai peruntukannya. Tujuan utamanya adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen, sekaligus mendorong pelaku usaha untuk bertanggung jawab dalam setiap tahapan produksi dan distribusi.

2. Prinsip perlindungan barang dan harga

Prinsip ini menekankan bahwa konsumen berhak memperoleh barang atau jasa yang kualitasnya sesuai dengan nilai atau harga yang mereka bayarkan. Artinya, pelaku usaha dilarang melakukan praktik penipuan, misrepresentasi, atau

---

<sup>24</sup> Hendri Jayadi. 2023. *Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Teknik Negoisasi*. Jakarta: Publika Global Media, hlm. 16.

pengurangan kualitas barang tanpa pemberitahuan. Prinsip ini berfungsi sebagai jaminan bahwa konsumen tidak dirugikan secara ekonomi, baik melalui harga yang tidak wajar maupun melalui kualitas barang yang tidak memenuhi standar. Selain itu, prinsip ini mendorong transparansi dalam pemasaran dan penetapan harga, sehingga konsumen dapat menilai apakah barang yang dibeli sepadan dengan biaya yang dikeluarkan. Pada akhirnya, prinsip ini menciptakan kepastian dan keadilan dalam transaksi bisnis, serta meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap pelaku usaha.

### 3. Prinsip penyelesaian sengketa secara patut

Prinsip ini mengatur bahwa ketika terjadi permasalahan antara konsumen dan pelaku usaha, penyelesaiannya harus dilakukan melalui cara yang adil, cepat, dan tidak mempersulit salah satu pihak. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui beberapa mekanisme, antara lain mediasi, konsiliasi, arbitrase, atau jalur hukum melalui pengadilan serta Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Prinsip ini menekankan bahwa setiap konsumen memiliki hak untuk mendapatkan keadilan ketika merasa dirugikan, dan pelaku usaha berkewajiban memberikan respons yang proporsional serta tidak mengulur waktu.

## **5. Gambaran Umum Tentang PT ASDP (Persero) Indonesia**

Pada tanggal 27 Maret 1973, ASDP berdiri dengan nama Proyek Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan (PASDF), di bawah Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Departemen Perhubungan. Pada tahun 1986, status PASDF naik menjadi perusahaan publik dan mendapatkan nama baru : Perum Angkutan Sungai, Danau, dan Penyeberangan (Perum asdp).

Pada tahun 2008, ASDP mendorong pembaruan kerja, bangunan yang lebih baik, dan teknologi baru untuk mencapai tingkat global. PT ASDP Indonesi Ferry (Persero) adalah BUMN yang bergerak dalam bisnis jasa penyeberangan dan pelabuhan terintegrasi dan tujuan wisata waterfront. ASDP menjalankan armada ferry sebanyak lebih dari 226 unit kapal yang melayani 307 lintasan dan 36 pelabuhan di seluruh Indonesia dan mengembangkan bisnis lainnya terkait dengan pengembangan kawasan

pelabuhan, seperti Bakauheni Harbour City di Provinsi Lampung dan Kawasan Marina Labuan Bajo di Nusa Tenggara Timur.<sup>25</sup>

**a. Visi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)**

Terdepan dalam menghubungkan masyarakat dan pasar melalui jasa penyeberangan-pelabuhan terintegrasi dan tujuan wisata waterfront.

**b. Misi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)**

- a. Menciptakan dan mengoptimalkan nilai perusahaan dengan menghubungkan masyarakat dan pasar.
- b. Menekankan keunggulan operasional melalui :
  1. Budaya pelayanan yang professional dan berkualitas
  2. Fasilitas pelabuhan terintegrasi, armada dan infrastruktur yang handal
  3. Penerapan teknologi berbasis nilai.
  4. Aktif mendukung dan berperan dalam pengembangan ekonomi melalui layanan logistic dan tujuan wisata pilihan.
  5. Secara konsisten mengedepankan keselamatan dan layanan penuh keramahan, tulus dan berkualitas.
  6. Penerapan standar lingkungan berkelanjutan.

**c. Multi Peran PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)**

**A. Peran Utama :**

- 1) Memberi keuntungan dan deviden melalui jasa angkutan penyeberangan dan jasa pelabuhan.
- 2) Menyediakan jaringan transportasi publik atarpulau (daerah yang sudah dan sedang berkembang).
- 3) Menyediakan jaringan transportasi publik bagi wilayah pulau terpencil (jauh) dan terluar (perbatasan) guna mempercepat pembangunan dan membuka isolasi geografis.

---

<sup>25</sup> Admin, *ASDP Web Corporate*. Available at: <https://www.asdp.id/sekilas-asdp> (Accessed: 2 May 2025, 23.09 WIB).

### B. Peran Pendukung :

1. Penunjang Kedaulatan NKRI : Menyediakan jaringan transportasi untuk keperluan sosial-politik negara dan pertahanan nasional melalui kunjungan regular di pulau.
- 2) Penunjang Bantuan Tanggap Darurat : Menyediakan angkutan dengan kapasitas besar, cepat, murah, dan handal ke seluruh pelosok Nusantara untuk kondisi darurat nasional.

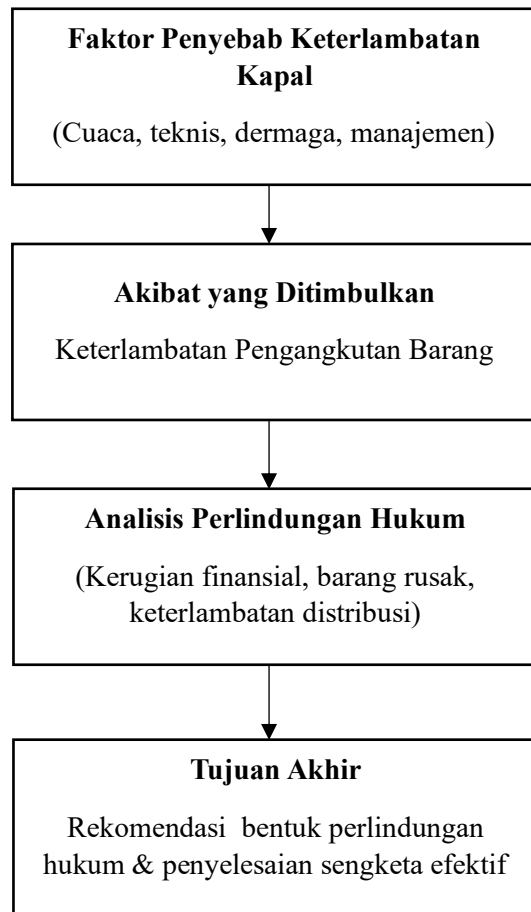
### d. Struktur Organisasi

Dalam menjalankan kegiatan usaha, seorang Direktur Utama dibantu oleh 5 (lima) Direktur dimana masing-masing Direktur membawahi Vice Preident dan Manajer. Kelima Direktur tersebut memimpin satu Direktorat.



Gambar 1. Struktur Organisasi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)

## 6. Kerangka Pikir



Gambar 2. Kerangka pikir

### III. METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian sangat penting untuk menyelesaikan masalah yang sedang diteliti. Metode penelitian hukum pada dasarnya merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan jalan menganalisisnya. Menurut Peter Mahmud dalam bidang ilmu hukum, penelitian hukum merupakan suatu aktivitas yang lebih dikenal sebagai *know-how*, bukan sekedar *know-about*. *Know-how* yang dimaksud adalah kegiatan yang dilakukan untuk menyelesaikan isu hukum yang dihadapi.<sup>26</sup> Metode yang digunakan dalam penulisan skripsi ini terdiri dari beberapa jenis, yaitu sebagai berikut.

#### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif empiris. Menurut Abdulkadir Muhammad, yuridis empiris adalah penelitian hukum yang mengkaji aturan tertulis sekaligus praktik penerapannya di masyarakat, sehingga dapat diperoleh gambaran utuh mengenai kesenjangan antara hukum ideal dan hukum yang berlaku nyata.<sup>27</sup> Peneliti akan menganalisis ketentuan hukum yang terdapat dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta peraturan-peraturan lain yang relevan dengan pelayanan jasa penumpang. Selanjutnya, mengumpulkan data

---

<sup>26</sup> Peter Mahmud Marzuki. 2017. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana, hlm. 111.

<sup>27</sup> Abdulkadir Muhammad. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya, hlm. 134.

dan informasi dari praktik nyata di lapangan terkait pelayanan jasa penumpang di Pelabuhan Bakauheni, Lampung.

## **2. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik yang bersifat alami maupun yang merupakan hasil rekayasa manusia. Menurut Suharsimi Arikunto menjelaskan bahwa penelitian deskriptif dilakukan ketika peneliti ingin memahami status suatu hal, maka penelitiannya bersifat deskriptif karena bertujuan untuk menjelaskan peristiwa dan keadaan tertentu.<sup>28</sup>

Penelitian ini mengkaji permasalahan dan hambatan yang muncul dalam penerapan perlindungan konsumen serta menelaah langkah-langkah penyelesaian perlindungan yang relevan, sehingga mampu memberikan gambaran komprehensif tentang aspek yuridis pelayanan jasa transportasi laut di Pelabuhan Bakauheni Lampung.

## **3. Metode Pendekatan Masalah**

Metode pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Pendekatan yuridis empiris bertujuan untuk mendapatkan kejelasan dan pemahaman mengenai permasalahan berdasarkan realitas yang ada atau melalui studi kasus. Pendekatan penelitian akan dilakukan dengan pengamatan (*obresvasi*) wawancara terstruktur lalu dengan pihak yang berkompeten guna memperoleh gambaran dari data yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha di Pelabuhan Bakauheni Lampung.

---

<sup>28</sup> Suharsimi Arikunto. 1983. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Bina Aksara, hlm. 25.

#### 4. Jenis dan Sumber Data

Sumber data merupakan elemen penting dalam proses penelitian mengenai masalah tersebut. Dalam penelitian ini, sumber data dibagi menjadi dua kategori yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono, pengumpulan data dapat dilakukan dengan memanfaatkan jenis sumber data tersebut. Sumber data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan informasi kepada pengumpul data, sedangkan sumber sekunder adalah sumber yang tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpul data.<sup>29</sup> Adapun data yang digunakan pada penelitian ini adalah :

##### a. Bahan Hukum Primer

Bahan-bahan hukum yang mengikta terdiri dari beberapa peraturan perundang-undangan yang terkait dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan bahan hukum primer sebagai berikut :

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*).
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Hukum Konsumen.
3. Undang-Undang Nomor 66 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran.

##### b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang diperoleh dari literatur yang mempunyai sangkut paut dengan hukum perdata, Tulisa-tulisan atau jurnal ilmiah, bahan-bahan kuliah, surat kabar dan dokumen-dokumen serta peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang erat hubungannya dengan perlindungan kosnumen, hukum transportasi, dan pelayanan publik.

##### c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier meliputi sumber referensi tambahan yang membantu memahami bahan hukum primer dan sekunder, terdiri dari artikel, keliping, seminar, internet, kamus hukum dan lainnya.

---

<sup>29</sup> Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta, hlm. 93.

## 5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah metode yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi.<sup>30</sup> Metode ini merujuk pada sesuatu yang bersifat abstrak, yang tidak dapat direpresentasikan dalam bentuk fisik yang terlihat, tetapi dapat ditunjukkan melalui cara penggunaannya. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### a. Metode Observasi

Metode observasi adalah suatu bentuk penyelidikan yang dilakukan sengaja dan sistematis dengan memanfaatkan indera untuk mengamati berbagai peristiwa yang terjadi pada saat peristiwa tersebut berlangsung.<sup>31</sup> Menurut Narbuko Cholid, metode ini merupakan alat untuk mengumpulkan data dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang sedang diteliti.<sup>32</sup>

Dalam penelitian metode observasi dilakukan dengan cara sistematis dengan pendekatan perundang-undangan, yang bertujuan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan jasa penumpang transportasi laut di Pelabuhan Bakauheni Lampung. Observasi dilakukan secara langsung saat proses pelayanan berlangsung untuk mengamati berbagai aspek, seperti tata cara pelayanan, interaksi para pihak penyedia jasa dan konsumen, serta pelaksanaan hak dan kewajiban berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Data yang dikumpulkan berupa catatan lapangan dan dokumentasi yang merefleksikan situasi nyata di lokasi penelitian.

### b. Metode Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab dengan individu yang dapat memberikan informasi.<sup>33</sup> Metode wawancara dilakukan

---

<sup>30</sup> Syafrida Hafni Sahir. 2021. *Metodologi Penelitian*. Medan: KBM Indonesia, hlm. 43.

<sup>31</sup> Hasyim Hasanah. 2016. Teknik-Teknik Observasi. *Jurnal at-Taqaddum*, 8(1): 25.

<sup>32</sup> Cholid Narbuko & Abu Ahmadi. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, hlm. 70.

<sup>33</sup> Mita Rosaliza. 2015. Wawancara, Sebuah Interaksi Komunikasi dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Ilmu Budaya*, 11(2): 71.

dengan cara mengajukan pertanyaan terbuka sesuai dengan panduan wawancara yang telah disiapkan, namun tetap memberi fleksibilitas untuk menggali informasi lebih mendalam berdasarkan respon informan.

Adapun pihak-pihak yang akan diwawancarai yakni:

|                  |            |
|------------------|------------|
| 1. Staff PT ASDP | : 1 Orang  |
| 2. Sopir         | : 3 Orang  |
| 3. Pengguna Jasa | : 6 Orang  |
| <hr/>            |            |
| Total            | : 10 Orang |

#### c. Kuesioner

Metode kuesioner digunakan untuk memperoleh data primer secara lebih terstruktur dari responden, khususnya sopir truk dan pengguna jasa pengangkutan barang di Pelabuhan Bakauheni. Kuesioner ini disusun dalam bentuk pertanyaan terbuka sehingga responden dapat memberikan jawaban secara lebih bebas, mendalam, dan sesuai pengalaman nyata mereka. Kuesioner ini dibagikan kepada 6 responden, terutama sopir truk dan pengguna jasa yang sedang menunggu keberangkatan.

#### d. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis berbagai dokumen, termasuk dokumen tertulis, gambar, maupun elektronik.<sup>34</sup> Metode dokumentasi yang dikumpulkan meliputi peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, peraturan pelabuhan, laporan resmi Pelabuhan Bakauheni Lampung, serta kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan jasa penumpang. Selain itu, dokumen seperti rekaman kegiatan pelayanan juga digunakan untuk memperoleh data relevan dan memperkuat dalam penelitian ini.

<sup>34</sup> Husnul Khaatimah & Restu Wibawa. 2017. Efektivitas Model Pembelajaran Cooperative Integrated Reading And Composition Terhadap Hasil Belajar. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 2(2): 81.

## 6. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data adalah serangkaian proses atau cara yang digunakan untuk mengubah data mentah menjadi informasi yang bermakna dan dapat digunakan untuk analisis atau pengambilan keputusan.<sup>35</sup> Berikut beberapa tahapan dalam pengolahan data, antara lain :

### a) Reduksi Data

Reduksi data adalah proses perangkuman, pengiktisaran, atau penyeleksian terhadap data yang terkumpul. Sehingga masing-masing data tersebut dapat dikategorisasikan, difokuskan atau disesuaikan dengan permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini, data yang telah dikumpulkan akan diseleksi dan dipilah untuk memfokuskan pada informasi yang paling relevan dengan permasalahan penelitian. Reduksi data bertujuan untuk menyederhanakan, memadatkan, dan menyingkirkan data yang tidak penting sehingga menghasilkan gambaran yang lebih jelas dan terarah.

### b) Penyajian Data

Setelah data direduksi, data akan disajikan secara sistematis dalam bentuk narasi deskriptif yang menggambarkan pelaksanaan pelayanan, hak dan kewajiban konsumen serta penyedia jasa, termasuk permasalahan yang ditemukan dalam praktek pelayanan. Penyajian data ini bertujuan untuk memudahkan pemahaman dan analisis lebih lanjut dengan menghubungkan temuan lapangan dengan ketentuan hukum yang berlaku.

### c) Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan hasil reduksi dan penyajian data. Kesimpulan diambil dengan cara menelaah keseluruhan temuan untuk menentukan tingkat kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan jasa penumpang. Kesimpulan ini mencakup indentifikasi hambatan, kekurangan,

---

<sup>35</sup> Muhamad Afifuddin Nur & Made Saihu. 2024. Pengolahan Data. *Scientica: Jurnal Ilmiah Sain dan Teknologi*, 2(11): 164.

serta rekomendasi terkait penerapan perlindungan konsumen dalam konteks yuridis pelayanan jasa.

## **7. Analisis Data**

Analisis data penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan. Pendekatan ini berpusat pada interpretasi dan pemahanan mendalam data yang dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara. Pertama, data dari berbagai sumber diurutkan dan diklasifikasikan sesuai dengan tema utama penelitian. Tema-tema tersebut meliputi hak dan kewajiban penyedia jasa dan konsumen, pelaksanaan pelayanan transportasi laut, serta penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen.

Analisis selanjutnya dilakukan dengan membandingkan ketentuan hukum yang berlaku dengan keadaan nyata di lapangan. Pada tahap ini, peneliti mencari tahu seberapa baik hak-hak konsumen yang telah dipenuhi oleh Pelabuhan Bakauheni Lampung. Mereka juga mengevaluasi bagaimana penyedia layanan melakukan tugas mereka sesuai dengan undang-undang. Selain itu, analisis termasuk menemukan hambatan atau masalah hukum yang muncul dalam praktik pelayanan serta prosedur yang digunakan untuk menyelesaikan sengketa.

Proses analisis ini memungkinkan peneliti membuat kesimpulan tentang apakah praktik pelayanan transportasi laut untuk penumpang memenuhi atau tidak prinsip perlindungan konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen. Analisis data juga dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi pihak-pihak terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan perlindungan hukum bagi pelanggan jasa transportasi jasa di pelabuhan tersebut.

## **V. PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Pengangkutan Barang atas Keterlambatan Kapal di Pelabuhan Bakauheni Lampung Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

a. Bentuk Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengangkutan Barang di Pelabuhan Bakauheni

Perlindungan hukum bagi konsumen di Pelabuhan Bakauheni dilakukan dalam dua bentuk, yaitu preventif dan represif. Perlindungan preventif dilakukan oleh PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) melalui kebijakan pelayanan yang berpedoman pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Standar Pelayanan Minimum (SPM). Bentuknya antara lain penyediaan informasi yang transparan mengenai jadwal kapal, penerapan sistem digital Ferizy untuk mengurangi penumpukan kendaraan, peningkatan fasilitas pelabuhan, serta koordinasi dengan KSOP dan BMKG guna menjamin keselamatan pelayaran. Selain itu, ASDP juga membuka posko pelayanan dan kanal pengaduan konsumen untuk memberikan akses terhadap informasi dan penanganan keluhan secara cepat. Sedangkan, perlindungan represif diberikan setelah terjadinya keterlambatan kapal yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Perlindungan ini diwujudkan melalui mekanisme penyelesaian keluhan secara langsung kepada pihak ASDP, pengajuan pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), hingga gugatan ke pengadilan jika kerugian tidak dapat diselesaikan secara musyawarah. Namun,

hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan perlindungan represif ini belum optimal karena sebagian besar sopir truk belum mengetahui hak hukum mereka dan jarang menerima kompensasi atas keterlambatan yang terjadi.

**b. Upaya Hukum bagi Konsumen yang Dirugikan Akibat Keterlambatan Kapal**

Konsumen yang mengalami kerugian akibat keterlambatan kapal di Pelabuhan Bakauheni dapat menempuh upaya hukum non-litigasi maupun litigasi. Upaya non-litigasi meliputi penyelesaian sengketa melalui musyawarah antara konsumen dengan pihak ASDP, atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana diatur dalam Pasal 45 UUPK. Mekanisme ini bertujuan mencapai kesepakatan ganti rugi tanpa melalui proses peradilan, sehingga lebih cepat dan efisien. Sedangkan, upaya litigasi dilakukan apabila penyelesaian secara damai tidak tercapai, dengan mengajukan gugatan ke pengadilan negeri berdasarkan Pasal 46 UUPK dan Pasal 1365 KUH Perdata tentang perbuatan melawan hukum. Konsumen berhak menuntut kompensasi atas kerugian waktu, biaya operasional, maupun kerusakan barang akibat kelalaian pengangkut. Namun berdasarkan hasil wawancara, mayoritas konsumen belum pernah menempuh jalur hukum karena minimnya pengetahuan hukum, kurangnya sosialisasi, serta tidak adanya sistem kompensasi finansial yang jelas dari pihak ASDP. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan pengawasan, sosialisasi hak-hak konsumen, dan penegakan hukum yang tegas agar mekanisme perlindungan berjalan efektif.

## **2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

**a. Bagi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)**

Diharapkan PT ASDP meningkatkan efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen dengan cara memperkuat sistem kompensasi yang jelas dan transparan bagi pengguna

jasa yang mengalami keterlambatan kapal. ASDP juga perlu memperluas sosialisasi terkait hak dan kewajiban konsumen, mempercepat penyampaian informasi melalui media digital dan pengeras suara, serta memperkuat koordinasi dengan KSOP dan BMKG agar keterlambatan akibat faktor teknis maupun cuaca dapat diminimalisir.

**b. Bagi Pemerintah dan Lembaga Terkait (KSOP, Dinas Perhubungan, dan BPSK)**

Pemerintah daerah dan lembaga pengawas perlu memperkuat fungsi pengawasan dan penegakan hukum terhadap standar pelayanan minimum yang diterapkan di pelabuhan. BPSK diharapkan lebih aktif dalam menangani pengaduan konsumen, serta menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana, dan tanpa biaya tinggi.

**c. Bagi Konsumen atau Pengguna Jasa Pengangkutan Barang**

Konsumen perlu meningkatkan kesadaran dan pemahaman mengenai hak-haknya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pengguna jasa diharapkan tidak ragu untuk melaporkan kerugian akibat keterlambatan kepada pihak ASDP maupun BPSK agar hak-hak mereka dapat dipulihkan.

**d. Bagi Akademisi dan Peneliti Selanjutnya**

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan dalam ruang lingkup wilayah dan jumlah responden. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas objek kajian, misalnya dengan membandingkan pelabuhan lain di Indonesia atau menelaah lebih dalam mengenai efektivitas penyelesaian sengketa di BPSK. Kajian lanjutan juga dapat difokuskan pada analisis ekonomi hukum terkait ganti rugi atas keterlambatan kapal dalam perspektif perlindungan konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Arikunto, S. (1983). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Daeng M., M. Y., dkk. (2024). *Hukum perlindungan konsumen*. Pekanbaru: Taman Karya.
- Djojodirdjo, M. A. M. (1982). *Perbuatan melawan hukum*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Friedmann, L. M. (1975). *The legal system: A social science perspective*. New York: Russel Sage Foundation.
- Jayadi, H. (2023). *Hukum alternatif penyelesaian sengketa dan teknik negoisasi*. Jakarta: Publika Global Media.
- Khaerat, N., dkk. (2021). *Sistem transportasi*. Makassar: Yayasan Kita Menulis.
- Marzuki, P. M. (2017). *Metode penelitian hukum*. Jakarta: Kencana.
- Moore, C. W. (1986). *The mediation process: Practical strategies for resolving conflict (2nd ed.)*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Muchsin. (2003). *Perlindungan dan kepastian hukum bagi investor di Indonesia*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Muhammad, A. (2004). *Hukum dan penelitian hukum*. Bandung: Citra Aditya.
- Narbuko, C., & Ahmadi, A. (2012). *Metodologi penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, A. (2014). *Hukum perlindungan konsumen: Suatu pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi penelitian*. Medan: KBM Indonesia.
- Sidabalok, J. (2014). *Hukum perlindungan konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sofie, Y. (2000). *Perlindungan konsumen dan instrumen-instrumen hukumnya*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Zulham. (2013). Hukum perlindungan konsumen (hlm. 18). Jakarta: Kencana.

## B. JURNAL

Adam, L., & Dwiastuti, I. (2015). Membangun poros maritim melalui pelabuhan. *Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia*, 41(2), 163.

Amallia, C. T., & Chymaida, Z. V. (2023). Tanggung jawab pengangkut atas pengiriman barang akibat overdimension dan overloading dalam kegiatan pengangkutan darat. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari*, 23(2).

Andika, E. (2018). Optimalisasi PP Nomor 8 Tahun 2011: Studi di Pelabuhan Panjang Bakauheni Lampung dalam mendukung biaya logistik. *Warta Penelitian Perhubungan*, 30(1), 13. <https://doi.org/10.25104/warlit.v30i1.633>

Anjani, M., Budiarta, I. N. P., & Arini, D. G. D. (2022). Penyelesaian sengketa cargo atas keterlambatan terhadap pengangkutan muatan melalui kapal laut (Studi kasus di PT. Bali Intercont Cargo). *Jurnal Interpretasi Hukum*, 3(1).

Faturrahman, R. (2024). Efficiency analysis of sea transportation for shipping and passengers. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(24), 535–543. <https://www.jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/9618>

Hasanah, H. (2016). Teknik-teknik observasi. *Jurnal at-Taqaddum*, 8(1), 25.

Khaatimah, H., & Wibawa, R. (2017). Efektivitas model pembelajaran Cooperative Integrated Reading And Composition terhadap hasil belajar. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 2(2), 81.

Kwartama, A., Paiman, Sumiyatiningsih, & Sopani, A. (2025). Implikasi pembatasan global pada jaringan transportasi laut dan logistik dalam perdagangan internasional di Indonesia. *Jurnal Matemar: Manajemen dan Teknologi Maritim*, 4(2). <https://doi.org/10.59225/6a0yk933>

Nur, M. A., & Saihu, M. (2024). Pengolahan data. *Scientica: Jurnal Ilmiah Sain dan Teknologi*, 2(11), 164.

Putra, A. D. T., & Sahara, S. (2023). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu kapal (waiting time) kapal di Pelabuhan Tanjung Wangi. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 10(2), 478–487. <https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v10i2.1941>

Putra, H. (2023). Pertanggungjawaban hukum pengangkutan terhadap penumpang dan barang angkutan disebabkan kelalaian. *Al-Ihkam: Jurnal Hukum Keluarga*

*Jurusan Ahwal Al-Syakhshiyyah Fakultas Syariah IAIN Mataram*, 13(2), 151–172. <https://doi.org/10.20414/alihkam.v9i01.1159>

- Rokilah, & Sulasno. (2021). Penerapan asas hukum dalam pembentukan peraturan perundang-undangan. *Ajudikasi: Jurnal Ilmu Hukum*, 5(2), 181.
- Rosaliza, M. (2015). Wawancara, sebuah interaksi komunikasi dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Ilmu Budaya*, 11(2), 71.
- Siging, R., dkk. (2021). Manfaat Dermaga Serey terhadap transportasi laut di Kecamatan Likupang Barat. *Jurnal Eksekutif*, 1(2), 2.
- Siregar, A. S., Iriansyah, & Afrita, I. (2021). Tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa pengiriman barang terhadap kerugian konsumen. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 8(7).
- Sudiro, A. (1998). Tinjauan hukum terhadap prinsip-prinsip tanggung jawab pengangkut dalam angkutan udara. *Era Hukum*, 5(1), 48–49.
- Utami, T. K. (2020). Kajian evaluasi lintas penyeberangan Merak–Bakauheni. *Warta Penelitian Perhubungan*, 32(1), 43–45
- Wahyuningdiah, K. (2007). Perlindungan hukum terhadap konsumen melalui larangan pencantuman klausula baku. *Fiat Justitia Jurnal Ilmu Hukum*, 1(2), 212.

### C. SUMBER LAIN

- ASDP Web Corporate. (2025, May 2). Sekilas ASDP. ASDP Indonesia Ferry. Retrieved May 2, 2025, from <https://www.asdp.id/sekilas-asdp>
- Bardansyah, M. (2025, Februari). *Kajian geopolitik dan geostrategis: Implikasi terhadap Indonesia*. *Trans Indonesia.Co*. Diakses 11 Agustus 2025, dari <https://transindonesia.co/2025/02/01/kajian-geopolitik-dan-geostrategis-implikasi-terhadap-indonesia/>
- Juliandi, D. (2022). *Pengertian konsumen: Jenis dan hak kewajiban konsumen*. *Hayujualan*. Diakses 30 April 2025, dari <https://hayujualan.com/pengertian-konsumen-jenis-dan-hak-kewajiban-konsumen/>
- Lampung Geh. (2024, November). *Viral, kapal dari Merak ke Lampung terhambat 4 jam, ini penjelasan ASDP*. *Kumparan*. Diakses 11 Agustus 2025, dari <https://kumparan.com/lampunggeh/viral-kapal-dari-merak-ke-lampung-terhambat-4-jam-ini-penjelasan-asdp-2411gLdFBlf>
- Marcella, Z. (2024, Juni 1). *Daftar kabupaten dan kota di Lampung: Geografi, luas wilayah, penduduk*. *Detik Sumbagsel*. Diakses 10 Agustus 2025, dari

<https://www.detik.com/sumbagsel/berita/d-7385912/daftar-kabupaten-dan-kota-di-lampung-geografi-luas-wilayah-penduduk>