

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA
JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS TINDAKAN MENGGANTI JENIS
LAYANAN DENGAN ITIKAD TIDAK BAIK**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Pada Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya**

Oleh :

MUHAMMAD RAHMAD DAMARA

02011381924311

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2024

UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
PALEMBANG

HALAMAN PENGESAHANS SKRIPSI

NAMA : MUHAMMAD RAHMAD DAMARA
NIM : 02011381924311
PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM PERDATA

JUDUL SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA JASA PENGIRIMAN
BARANG ATAS TINDAKAN MENGGANTI JENIS LAYANAN DENGAN
ITIKAD TIDAK BAIK**

Telah diuji dan lulus dalam Sidang Ujian Komprehensif pada tanggal 14
Desember 2023 dan dinyatakan lulus memenuhi syarat memperoleh Gelar Sarjana
Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Universitas Sriwijaya

Mengesahkan,

Pembimbing Utama,



Pembimbing Pembantu,


Dr. Eufu Samawati, S.H., M.H.
NIP. 198003082002122002


Muhammad Syahri Ramadhan, S.H., M.H.
NIP. 499203272019031008

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya



Prof. Dr. Febrian, S.H., M.S
NIP. 196201311989031001

SURAT PERNYATAAN

Nama Mahasiswa : Muhammad Rahmad Damara
Nomor Induk Mahasiswa : 02011381924311
Tempat/Tgl Lahir : Pagaram, 19 Juni 2000
Fakultas : Hukum
Strata Pendidikan : S1
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak dimuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di Perguruan Tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikian pernyataan ini telah saya buat dengan sebenarnya. Apabila terbukti saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari dengan ketentuan yang berlaku.

Palembang, Januari 2024



Muhammad Rahmad Damara

02011381924311

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang)

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari semua urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(Q.S Al-Insyirah: 5-8)

“Barangsiapa menjadikan mudah urusan orang lain, niscaya ALLAH akan memudahkan urusannya di dunia dan akhirat.” (HR. Muslim)

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- 1. Kedua Orang Tua;**
- 2. Keluarga;**
- 3. Guru dan Dosen;**
- 4. Sahabat dan Teman-Teman;**
- 5. Almamater.**

KATA PENGANTAR

Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan kesempatan, kekuatan dan kesehatan serta atas segala berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "**TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS TINDAKAN MENGGANTI JENIS LAYANAN DENGAN ITIKAD TIDAK BAIK**". Skripsi ini ditulis dalam rangka untuk memenuhi syarat ujian skripsi/komprehensif guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada program kekhususan/bagian hukum perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Kelancaran penulisan skripsi ini selain atas limpahan karunia dari Allah SWT juga atas dukungan orang tua, pembimbing dan juga teman-teman baik moril maupun spiritual sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini nantinya dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Wassalam'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, Januari 2024

Penulis,



Muhammad Rahmad Damara
02011381924311

UCAPAN TERIMAKASIH

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT Tuhan Semesta Alam yang telah melimpahkan rahmat, berkat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang Atas Tindakan Mengganti Jenis Layanan dengan Itikad Tidak Baik”. Penyusunan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) pada Jurusan Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT dan junjungannya Nabi Muhammad SAW, berkat izin dan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan perkuliahan strata-1 ini.
2. Kedua orang tua saya yang selalu mendo'akan setiap langkah agar semuanya berjalan dengan lancar, selalu memberikan motivasi, memberikan nasihat, perhatian, dukungan material sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sampai selesai.
3. Bapak Prof. Dr. Taufik Marwa, S.E., M.Si dan segenap jajaran Pembantu Rektor Universitas Sriwijaya,
4. Bapak Dr. Febrian, S.H., M.S selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Mada Afriandi, LLM selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Vegitya Ramadhani Putri, S.H., S. Ant., M.A., LL.M. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
7. Bapak Dr. Zulhidayat, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
8. Bapak Taroman Pasyah, SHI., M.H selaku Pembimbing Akademik.
9. Ibu Dr. Putu Samawati, S.H., M.H selaku Pembimbing Utama Skripsi.

10. Bapak Muhammad Syahri Ramadhan, S.H., M.H selaku Pembimbing Pembantu Skripsi.
11. Bapak Dr. Muhammad Syarifuddin, S.H., M.Hum selaku Kepala Jurusan Studi Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
12. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Pengajar Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang telah mendidik dan memberikan ilmunya yang bermanfaat.
13. Semua Civitas Akademika Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
14. Fenty Nagustin yang selalu menemani saya dalam keadaan susah maupun senang dan dengan tulus membantu saya dalam segala hal sampai saat ini.
15. Sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan bantuan apapun jika saya meminta bantuan.
16. Teman-teman Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Angkatan 2019.
17. Semua pihak yang telah membantu dalam proses perkuliahan hingga penulisan Skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan semoga doa baik yang telah kalian berikan dapat menjadi penolong untuk diri kalian sendiri.

Palembang, Januari 2024

Penulis,



Muhammad Rahmad Damara

02011381924311

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| LEMBAR JUDUL..... | i |
| LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI..... | ii |
| SURAT PERNYATAAN | iii |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| UCAPAN TERIMAKASIH..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| ABSTRAK..... | x |
| | |
| BAB I : PENDAHULUAN | 1 |
| A.Latar Belakang..... | 1 |
| B.Rumusan Masalah | 9 |
| C.Tujuan Penelitian | 9 |
| D.Manfaat Penelitian | 9 |
| E. Ruang Lingkup Penelitian | 10 |
| F. Metode Penelitian | 11 |
| | |
| BAB II : TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN, DAN TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS ITIKAD TIDAK BAIK..... | 16 |
| A.Landasan Teori | 16 |
| B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Terminologi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 | 24 |
| C. Tinjauan Umum Tentang Jasa Pengiriman Barang | 38 |
| D. Tinjauan Umum Tentang Itikad Tidak Baik dan Itikad Baik..... | 47 |
| | |
| BAB III : STUDI KASUS PUTUSAN KASASI MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 175 K/PDT.SUS BPSK/2021 ATAS PERTANGGUNGJAWABAN PELAKU USAHA JASA PENGIRIMAN BARANG YANG BERITIKAD TIDAK BAIK..... | 54 |
| A.Pertimbangan Hakim Dalam Putusan Kasasi Mahkamah Agung RI Nomor 175 K/Pdt.Sus-Bpsk/2021 yang Memenangkan Pihak Konsumen..... | 54 |

| | |
|--|----|
| B. Bentuk Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Batang Atas Kerugian Konsumen Akibat Penggantian Jenis Layanan Dengan Itikad yang Tidak Baik | 74 |
| BAB IV : PENUTUP | 95 |
| A. KESIMPULAN | 95 |
| B. SARAN | 96 |
| DAFTAR PUSTAKA | 98 |
| LAMPIRAN | |

Nama : Muhammad Rahmad Damara
NIM : 02011381924311
Judul : Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang atas
Tindakan Mengganti Jenis Layanan dengan Itikad Tidak Baik

ABSTRAK

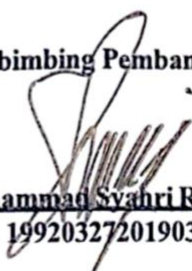
Kasus perbuatan melawan hukum yang berlandaskan itikad tidak baik diantara pihak pengiriman jasa dengan pihak konsumen kerap terjadi dalam praktek penggunaan jasa. Pada penelitian ini, penulis bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pertimbangan hakim dalam Putusan Kasasi Mahkamah Agung RI Nomor 175 K/Pdt.Sus- BPSK/2021 yang memenangkan pihak konsumen, serta bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha jasa pengiriman barang atas kerugian konsumen akibat penggantian jenis layanan dengan itikad yang tidak baik. Penelitian didasarkan pada penelitian hukum normatif, dan pihak pengiriman jasa wajib bertanggung jawab atas kerugian materil dan immateriil kepada pihak konsumen. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan analisis (*analytical approach*). Bahan-bahan hukum yang dikumpulkan akan dianalisis secara kualitatif, pengamatan atau penelaahan dokumen, dikarenakan bahan-bahan hukum dalam penelitian ini mengarah pada kajian-kajian yang bersifat teoritis dalam bentuk asas-asas hukum, konsep-konsep hukum, serta kaidah-kaidah hukum. Metode deduktif digunakan untuk penarikan kesimpulan, sehingga patut dipahami bahwa berdasarkan pada teori perlindungan hukum, pelaku usaha telah melanggar atau merenggut hak pihak konsumen, sehingga menarik kepada teori pertanggungjawaban, tentunya pihak pelaku usaha wajib mempertanggungjawabkan perbuatan salah satu karyawannya, dikarenakan kesalahan tersebut merupakan bentuk dari tanggung jawab mutlak atau *strict liability* yang sudah sangat merugikan pihak konsumen.

Kata Kunci: *Tanggung Jawab, Pelaku Usaha, Konsumen, Layanan Jasa, Itikad Tidak Baik.*


Pembimbing Utama,


Dr. Putu Samawati, S.H., M.H.
NIP. 198003082002122002

Pembimbing Pembantu,


Muhammad Syahri Ramadhan, S.H., M.H.
NIP. 199203272019031008

Ketua Bagian Hukum Perdata


Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum.
NIP. 197307281998021001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada Era modern ini ilmu pengetahuan berkembang pesat di setiap sektor pembangunan, salah satunya sektor usaha dan ekonomi. Perkembangan ilmu pengetahuan ini berdampak pada kebutuhan primer maupun sekunder masyarakat. Dengan adanya kemajuan ilmu pengetahuan, masyarakat memiliki keinginan agar sesuatu yang diinginkan terpenuhi secara cepat. Salah satunya dalam jasa pengiriman barang. Jasa pengiriman merupakan salah satu jenis layanan yang paling dibutuhkan oleh masyarakat seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan perekonomian yang menyebabkan masyarakat memiliki ketertarikan terhadap hal-hal yang instan dan serba cepat.¹ Jasa layanan pengiriman barang merupakan salah satu solusi alternatif bagi masyarakat guna mendapatkan kemudahan dan kepraktisan untuk mengirimkan barang kepada sanak saudara apabila pengiriman tersebut berjarak jauh dan bersangkutan dengan keterjangkauan wilayah. Jasa layanan pengiriman barang merupakan jasa layanan yang bersifat sangat efisien untuk digunakan bagi masyarakat untuk mengirim barang ke tempat dimana tidak dapat dijangkau sendiri oleh masyarakat.²

Banyaknya penduduk yang saling mengirimkan barang dari tempat- tempat

¹ Suwari, Akhmaddhian. (2016). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik di Indonesia*. Kuningan: Jurnal Unifikasi, Volume 3 Nomor 2. Hlm 32.

² Mubarok, Nafi'. (2016). *Buku Diktat Hukum Dagang*. Surabaya: Universitas Sunan Ampel, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Sunan Ampel. Hlm 101.

yang jauh membuat perkembangan perusahaan jasa ekspedisi di Indonesia berkembang pesat, hal ini sejalan dengan banyak didirikan perusahaan-perusahaan penyedia jasa ekspedisi.³ Pengaturan jasa ekspedisi ini pada awalnya terdapat dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1984 tentang Pos, dimana dalam Pasal 3 dijelaskan bahwa kegiatan Pos diselenggarakan oleh negara, dan kegiatan Pos yang dimaksud ialah pelayanan terhadap lalu lintas surat Pos, uang, barang, dan pelayanan jasa lainnya yang ditetapkan oleh Menteri, yang dilaksanakan oleh badan yang mempunyai tugas melaksanakan Pos dan Giro. Namun seiring berkembangnya zaman, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1984 dicabut dan diganti dengan Undang Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos. Dalam Pasal 4 ayat (2) dijelaskan bahwa Penyelenggaraan Pos dilakukan oleh badan usaha yang berbadan hukum Indonesia. Maka jika dilihat dari Pasal ini penyelenggaraan Pos tidak hanya dilakukan oleh Badan Usaha Milik Negara saja akan tetapi dapat dilakukan oleh Badan Usaha Milik Daerah, Badan Usaha Milik Swasta dan Koperasi.⁴

Dalam pelaksanaan pengiriman barang maka pihak pertama sebagai penyedia jasa ekspedisi dan pihak kedua sebagai pengguna jasa ekspedisi saling terikat dalam suatu perjanjian. Secara umum perjanjian diatur dalam Pasal 1313 KUH Perdata yang memberikan penjelasan bahwa suatu perjanjian merupakan

³ Nababan, Roidan. (2021). *Perlindungan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Laut Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Medan: Nommensen Journal of Legal Opinion (NJLO), Volume 2 Nomor 1, 2021. Hlm 15.

⁴ Suharnoko. (2007) *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. Hlm 1.

suatu perbuatan di manasatu orang ataupun lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang ataupun lebih. Di dalam sebuah perjanjian terdapat hal-hal yang harus dipenuhi atau terdapat syarat sahnya perjanjian seperti yang telah ditentukan dalam Pasal 1320 KUH Perdata agar antara para pihak tersebut dapat dikatakan sah dan mengikat untuk para pihak yangmelaksanakannya.

Asosiasi Logistik dan Forwarder Indonesia (ALFI) memprediksi potensi pertumbuhan bisnis *logistic* di Tanah Air bisa mencapai lebih dari 30% pada 2020, dihitung secara rinci estimasi pertumbuhan sektor ini secara menyeluruh bisa mencapai Rp 40 triliun atau lebih per tahun. Berdasarkan analisis SCI sektor logistik terhadap PDB selama 4 (empat) tahun antara tahun 2017-2020 terjadinya peningkatan pendapatan di sektor logistik di Indonesia.⁵

Pendapat yang didapat pada tahun 2017 sebesar 735,2 triliun atau 5,41%, dan pada tahun 2018 adanya pendapatan sebesar 797,3 triliun dan mendapatkan peningkatan selisih pendapatan sebesar 61,1 triliun atau 8,44%, ditahun 2019 pendapatan sebesar 889,4 triliun dan peningkatan selisih pendapat sebesar 92,1 triliun atau 11,56%, ditahun2020 pendapatan sektor logistik di Indonesia mencapai 993,9 triliun dan peningkatan selisih pendapat sebesar 104,5 triliun atau 12,73%. Peningkatan tersebut berkonsekuensi bahwa pelaku usaha bidang pengangkutan harus memberikan layanan jasa secara professional dan bertanggung jawab. Tujuannya adalah supaya konsumen memperoleh perlindungan.

⁵ Amadhea, Gladis Devin, Farida Farida. (2022) *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada PT Lintas Nusantara Perdana)*, Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan, Volume 1. Hlm 343.

Sehubungan dengan hal tersebut maka baik pelaku usaha maupun konsumen harus punya itikad baik dalam melaksanakan kewajibannya masing-masing, sehingga konsumen dapat terlindungi.⁶

Terkait dengan hal tersebut NHT Siahaan mengatakan adapun perlindungan konsumen merupakan upaya-upaya yang menjamin keberadaan kepastian hukum dan perlindungan terhadap hak-hak konsumen.⁷ Fakta menunjukkan bahwa ketika proses pengiriman barang tidak jarang terjadi suatu peristiwa yang merugikan pengirim barang (konsumen), hal tersebut terjadi oleh beberapa faktor, salah satunya karena pihak perantara pengiriman lalai melaksanakan kewajibannya. Dampaknya, barang milik konsumen menjadi rusak, hilang, dan terlambat. Salah satu kasus cedera dalam pengiriman barang terjadi pada seorang konsumen yang mengirimkan barang berupa makanan kering melalui gerai TIKI Sudiang (Makasar) dengan Tujuan Bekasi. Konsumen itu menggunakan jenis layanan produk *Over Night Service* (ONS). Kasus ini bermula ketika seorang mahasiswa yang bernama Zulfahmi pada tanggal 10 Januari 2020 mengaku mendatangi TIKI Sudiang Makasar untuk mengirimkan makanan kering kepada Alvarenda Ataya Anas yang beralamat di Grand Delta Pekayon kota Bekasi. Berdasarkan kuitansi pengiriman dengan nomor resi 030197328258, barang tersebut seberat 5 kg dengan jenis pengiriman *One Night Service* (ONS) dengan biaya pengiriman

⁶ Musyafah, Aisyah Ayu. (2018). Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang, *Jurnal Law Reform*, Volume 14 Nomor 2. Hlm 152.

⁷ NHT Siahaan. (2005) *Hukum Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta: Panta Rei. Hlm 100.

sebesar Rp. 225.000,-. Pada tanggal 13 Januari 2020, kiriman barang tersebut tiba di rumah dan diterima oleh Nirwati Ahmad, ibunda dari Alvarendra Ataya Anas dari petugas Pengantar TIKI. Dengan nomor resi 030197328281 dengan keterangan makanan kering berat 4 kilogram, jenis pengiriman REG (regular-red) dengan biaya Rp.112.000,-, Namun pada tanggal 16 Januari 2020, kakaknya yang bernama Mohammad Anas mendatangi Kantor Pusat TIKI di jalan Raden Saleh Jakarta. Anas melakukan klarifikasi mengapa kuitansi pengiriman dengan penerimaan berbeda, dengan berat, jenis pengiriman dan biaya kirimnya berbeda. Anas pun diminta untuk mengisi format komplain yang telah disediakan. Pada saat itu TIKI Sudiang Makassar dengan TIKI Pusat saling melempar tanggung jawab saat melakukan klarifikasi. Klarifikasi aktif dan mengusik pribadi konsumen dilakukan oleh Pihak TIKI Sudiang Makassar. Baik melalui pesan whatsapp maupun melalui telepon daring terhadap Mohammad Anas RA, M.Si. yang seharusnya komplain tertulis dibalas dengan klarifikasi tertulis secara benar dan penuh tanggung jawab.⁸

Dalam hukum perlindungan konsumen bahwa pengirim barang selaku konsumen harus memperoleh perlindungan hukum atas peristiwa yang menimpa dirinya selama kerugian tersebut tidak disebabkan oleh kesalahan konsumen. Secara umum wujud perlindungan konsumen dalam aktivitas transaksi dan mengalami kerugian dapat berupa penggantian pengembalian uang, dan pemberian santunan.

⁸ Detik Fakta, *Diduga Curangi Ongkos Kirim, Jasa Pengiriman TIKI Dilaporkan ke BPKN*, diperoleh dari <https://detikfakta.id/2020/09/24/diduga-curangi-ongkos-kirim-jasa-pengiriman-TIKI-dilaporkan-ke-bpkn/> diakses tanggal 6 Februari 2023, Pukul 16.45 WIB

Jaminan tersebut dirumuskan dalam Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut “UUPK”). Pelaku usaha termasuk dalam hal ini pengangkut dan perantara pengangkutan (ekspediter atau perusahaan ekspedisi) bertanggung jawab atas peran yang diembannya.

Berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara maka perusahaan pengangkut ataupun perusahaan ekspedisi bertanggung jawab membayar segala kerugian yang disebabkan atas kesalahan dalam pengangkutan, dengan syarat pihak yang dirugikan memberikan bukti kesalahan. Beban pembuktian terdapat pada pihak yang mengalami kerugian, bukan pada pihak yang menyebabkan kerugian, atau dalam hal ini merupakan pengangkut atau jasa layanan pengiriman barang. Sedangkan aturan khusus ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur masing-masing jenis pengangkutan Kerugian yang dialami oleh konsumen dapat terjadi karena pengangkut ataupun perusahaan ekspedisi telah melakukan wanprestasi. Cedera janji tersebut timbul karena pengangkut ataupun perusahaan ekspedisi mengubah jenis layanan, mengganti berat kiriman barang, dan mengubah biaya layanan. Keadaan tersebut telah diingatkan oleh Pasal 26 UUPK, bahwa: “tiap-tiap pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan”. Antara pengirim barang (konsumen) dan pelaku usaha telah terjadi suatu hubungan hukum melalui perjanjian pengiriman barang yang tunduk pada hukum pengangkutan dan hukum perlindungan konsumen. Hubungan hukum tersebut jika mengacu pada asas perlindungan konsumen dalam UUPK maka sebagai

perusahaan pengiriman barang harus mampu memberikan kepastian dan jaminan terhadap konsumennya.

Merujuk pada sengketa konsumen antara pengirim barang dan perusahaan ekspedisi TIKI telah diperiksa dan diputus oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Bekasi, kemudiansengketanya diperiksa dan diputuskan oleh Pengadilan Negeri Bekasi pada Putusan PN Nomor 295 5/Pdt.Sus.BPSK/2020/PN Bks, Menyatakan Permohonan Keberatan yang diajukan oleh pemohon keberatan (selaku pelaku usaha/Tergugat) dalam perkara BPSK secara formil dapat diterima; Menolak permohonan keberatan yang diajukan oleh pemohon keberatan (dahulu Tergugat/selaku pelaku usaha) bertanggal 23 Juli 2020; Menguatkan Putusan Badan Pengawasan Sengketa Konsumen (BPSK) kota Bekasi No: 011/BPSK-BKS/2020 bertanggal 9 Juli 2020; Menghukum pemohon keberatan (dahulu Tergugat/selaku pelaku usaha) untuk membayar biaya perkara sejumlah Rp. 378.300,- (tiga ratus tujuh puluh delapan ribu tiga ratus rupiah); Pengadilan Tinggi Bandung dan Mahkamah Agung RI pada Putusan Kasasi Mahkamah Agung Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021 menyatakan Menolak permohonan kasasi dari Pemohon Kasasi PT CITRA VAN TITIPAN KILAT (TIKI) tersebut; Memperbaiki Putusan Pengadilan Negeri Bekasi Nomor 295/Pdt.SusBPSK/2020/PN.Bks., tanggal 15 September 2020, sehingga amar selengkapnya sebagai berikut: 1) Memperbaiki amar Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bekasi Nomor 011/BPSK-BKS/2020, tanggal 9 Juli 2020; Mengabulkan permohonan Pemohon Keberatan/Penggugat untuk sebagian; Menyatakan pihak Tergugat bersalah dalam melakukan pelayanan terhadap Konsumen; Menetapkan sanksi

administrasikepada Pemohon Kasasi/Pemohon Keberatan/Pelaku Usaha (PT Citra Van Titipan Kilat atau TIKI) sebesar Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah);

Menolak keberatan Pemohon Keberatan/Penggugat selain dan selebihnya; Menghukum Pemohon Kasasi untuk membayar biaya perkara yang pada tingkat kasasi ini ditetapkan sejumlah Rp500.000,00 (lima ratus ribu rupiah). Kasus Berdasarkan uraian kasus di atas ada hal menarik yang menjadi perhatian bahwa umumnya pelaku usaha sebagai pihak yang memiliki posisi dominan sering kali diuntungkan dan dapat dengan leluasa bertindak atas kepentingan memperoleh untung/laba mengabaikan hak-hak konsumen. Umumnya konsumen akan pasrah terhadap perilaku curang pelaku usaha karena memperhitungkan bahwa umumnya konsumen selalu dikalahkan apabila mengajukan tuntutan. Kasus pengiriman TIKI membuktikan bahwa hak konsumen masih dilindungi oleh sistem peradilan Indonesia. Terobosan yang dilakukan konsumen, BPSK, dan Hakim ini suatu upaya mengembalikan citra penegakan hukum perlindungan konsumen di Indonesia, sehingga perlu untuk mengkaji lebih lanjut bentuk-bentuk pertimbangan hukum dari Hakim Kasasi yang menguatkan pertimbangan hukum dr BPSK dalam perkara tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk membahasnya secara ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul **“TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS TINDAKAN MENGGANTI JENIS LAYANAN DENGAN ITIKAD TIDAK BAIK.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang dibahas dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pertimbangan hakim dalam Putusan Kasasi Mahkamah Agung RI Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021 dalam kasus tuntutan ganti rugi layanan jasa pengiriman barang dengan itikad tidak baik?
2. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha jasa pengiriman barang atas kerugian konsumen akibat penggantian jenis layanan dengan itikad yang tidak baik?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pertimbangan hakim dalam Putusan Kasasi Mahkamah Agung RI Nomor 175 K/Pdt.Sus- BPSK/2021 dalam kasus tuntutan ganti rugi layanan jasa pengiriman barang dengan itikad tidak baik.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha jasa pengiriman barang atas kerugian konsumen akibat penggantian jenis layanan dengan itikad yang tidak baik.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan di atas, maka diharapkan dapat memberikan manfaat baik teoritis maupun praktis, yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran dalam pengembangan ilmu Hukum Perdata pada umumnya dan secara khusus dalam rangka penyempurnaan proses penerapan kebijakan hukum mengenai kasus yang sering terjadi saat ini yakni terkait keterlambatan kiriman barang oleh pelaku usaha jasa pengiriman barang.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan serta memperluas wawasan berpikir dalam menganalisis suatu masalah, serta dengan melakukan penelitian ini, penulis dapat memenuhi persyaratan dalam meraih gelar Sarjana Hukum.
- b. Bagi pelaku usaha, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi para pelaku usahadengan tujuan supaya senantiasa dapat mengembangkan bisnisnya sesuai dengan hukum yang berlaku dalam undang-undang, serta mampu memberikan nilai-nilai positif bagi pihak yang terkait.
- c. Bagi konsumen, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pemahaman khususnya kepada para pihak yang akan melakukan pengiriman barang melalui pelaku usaha jasa pengiriman barang.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Agar penelitian dalam penulisan skripsi ini tidak menyimpang dan sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas, maka penulis memandang perlu adanya batasan dalam penelitian ini. Adapun ruang lingkup penelitian penulisan skripsi ini

adalah kajian tentang ilmu hukum perdata yang berkaitan dengan perlindungan hukum khususnya terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat keterlambatan kiriman barang serta bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha jasa pengiriman barang atas kerugian konsumen akibat keterlambatan kiriman barang dalam putusan kasasi Mahkamah Agung RI Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021.

F. Metode Penelitian

Metodologi penelitian merupakan ilmu yang menyajikan bagaimana cara atau prosedur maupun langkah-langkah yang harus diambil dalam suatu penelitian secara sistematis dan logis sehingga dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.⁹ Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penulisan adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah proses penelitian untuk meneliti dan mengkaji tentang hukum sebagai norma, aturan, asas hukum, prinsip hukum, doktrin hukum, teori hukum dan kepustakaan lainnya untuk menjawab permasalahan hukum yang diteliti. Oleh karena itu, penelitian hukum normatif biasanya berupa studi dokumen, yakni menggunakan sumber bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan, keputusan atau ketetapan pengadilan, perjanjian, asas dan prinsip hukum, teori hukum, dan doktrin atau pendapat para ahli.¹⁰

⁹ Ali, Zainuddi (2020). *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, Jakarta. Hlm 18.

¹⁰ Muhaimin(2020) *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram, 2020). Hlm 47-48.

2. Pendekatan Penelitian

a. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan ini dilakukan dengan cara mempelajari semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang terkait dengan isu hukum yang akan diteliti¹¹, yaitu pendekatan dengan menelaah Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang POS.

b. Pendekatan Analisis (*Analytical Approach*)

Pendekatan analisis terhadap bahan hukum yaitu untuk mempelajari dan memahami makna dari istilah-istilah hukum yang dipergunakan dalam peraturan perundang-undangan, serta untuk mempelajari dan memahami cara penerapannya.¹² Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan ini yang merupakan seperangkat ungkapan-ungkapan dan asumsi kebahasaan yang dijadikan sebagai dasar untuk membangun argumentasi hukum dalam menjawab permasalahan dalam penelitian.

3. Bahan Hukum dan Sumber Hukum

Dalam penelitian ini bahan hukum yang digunakan adalah bahan

¹¹ *Ibid*, Hlm 56.

¹² Ibrahim, Johnn. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang :Maju Media Publishing.

hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat¹³, yakni :

1. Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
3. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang;
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
5. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang POS (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 146, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5065).

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer,¹⁴ yakni hasil karya para ahli berupa buku-buku, pendapat-pendapat pakar hukum, rancangan dan hasil penelitian yang berhubungan dengan pembahasan penelitian ini.

c. Bahan Hukum Tersier

¹³ Soerjono Soekanto, Soerjono dan Mamudji, Sri. (1995). *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Radja Grafindo Persada. Hlm 31.

¹⁴ Peter Mahmud Marzuki. (2008). *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Penerbit Kencana. Hlm 52.

Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder¹⁵ berupa kamus hukum, kamus bahasa, ensiklopedia, dan ensiklopedia hukum.

4. Metode Pengumpulan Bahan Hukum

Metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini menggunakan studi pustaka dan juga melalui bantuan media elektronik, yaitu internet. Adapaun carayang dilakukan ialah dengan menelaah dan mengutip peraturanperundang-undangan, buku-buku serta literatur.

5. Analisis Bahan Hukum

Bahan hukum yang telah diperoleh, diolah secarapreskriptif yang kemudian diolah dengan analisis metode kualitatif yang berdasarkan pada asas-asas atau konsep-konsep hukum, dan peraturan perundang-undangan yang terkait. Dalam penelitian ini data-data yang akan dianalisis kualitatif menggunakan metode kualitatif yaitu pengamatan atau penelaahan dokumen¹⁶, dikarenakan bahan-bahan hukum dalam penelitian ini mengarah pada kajian-kajian yang bersifat teoritis dalam bentuk asas-asas hukum, konsep-konsep hukum, serta kaidah-kaidah hukum. Bahan hukum yang diperoleh dari hasil penelitian disajikan dengan sebagaimana mestinya

¹⁵ Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press. Hlm 62.

¹⁶ Lexy J. Moleong. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. Hlm 8.

sehingga penulis dapat memahami permasalahan yang akan dibahas.¹⁷

6. Metode Penarikan Kesimpulan

Metode penarikan kesimpulan dalam penelitian ini menggunakan metode deduktif, yaitu cara berpikir mendasar pada hal-hal yang bersifat umum dan kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat khusus sesuai dengan pokok permasalahan tersebut bersifat umum dan kemudian ditarik menjadi kesimpulan yang bersifat khusus sesuai dengan pokok permasalahan tersebut.

¹⁷ Soekanto Soekanto. (2007). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press. Hal 21.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Akib, Muhammad. (2014). *Hukum Lingkungan Perspektif Global dan Nasional*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Ali, Zainuddin. (2020). *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Fuady, Munir. (2005). *Perbuatan Melawan Hukum, Pendekatan Kontemporer*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Hadjon, Philipus M. (2011). *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Harahap, M. Yahya. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen: Teori dan Praktik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Hartono, Sri Redjeki. (1998). *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Dalam menghadapi Era Perdagangan Bebas*. Bandung: Unisba.
- Ibrahim, Johnn. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Maju Media Publishing.
- Jack, Beatson, and Daniel Friedman. (1995). *Good Faith and Fault in Contract Law*. Inggris: Oxford University Press.
- Kelsen, Hans. (1967). *Pure Theory of Law*. Berkeley: University of California Press.
- Kristiyanti, Celina T. S. (2022). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Kurniawan. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen: Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Kusumaatmadja, Mochtar. (2018). *Hukum Perlindungan HAM di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Buku Kompas.
- Kusumawardhani, T. (2016). *Hukum Pidana: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Press.
- Lexy J. Moleong. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja

Rosdakarya.

- Mantri, Bagus Hanindy. (2007). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce*, Disertasi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Meliala, Djaja S. (2014). *Hukum Perdata dalam Perspektif BW*. Bandung: Nuansa Aulia, revisi keempat.
- Mertokusumo, Sudikno. (2001). *Mengenal Hukum, Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Liberty.
- Miru, Ahmadi dan Yodo, Sutraman. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Muhaimin. (2020) *Metode Penelitian Hukum*, Mataram: Mataram University Press.
- Notoatmojo, Soekidjo. (2010). *Etika dan Hukum Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- NHT Siahaan. (2005) *Hukum Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta: Panta Rei.
- Marzuki, Peter Mahmud. (2008). *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Penerbit Kencana.
- Prodjodikoro, Wirjono. (1991). *Hukum Perdata Tentang Persetujuan-Persetujuan Tertentu*. Bandung: Penerbit Sumur.
- Prodjodikoro, Wirjono. (2020). *Perbuatan Melanggar Hukum Dipandang dari Sudut Hukum Perdata*. Yogyakarta: Mandar Maju.
- Rahardjo, Satjipto. (2000). *Ilmu Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Sidabalok, Janus. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Sidharta Arief. (2020). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Prenada Media.
- Sidik, Salim H. (2005). *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sihombing, R. B. (2017). *Hukum Perdata: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Soekanto Soekanto. (2007). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.

- Soerjono Soekanto, Soerjono dan Mamudji, Sri. (1995). *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Radja Grafindo Persada.
- Sofie Widyastuti. (2019). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Erlangga.
- Subekti. (2004). *Hukum Perjanjian*. Jakarta: PT Intermedia.
- Suharnoko. (2007) *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*. Jakarta: Kencana PrenadaMedia Group.
- Syawali, Husni dan Imayaniyati N. S. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Penerbit Mandar Maju.
- Triwulan, Titik dan Febrian, Shinta. (2010). *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Widjaja, Gunawan dan Yani, Ahmad. (2000). *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Widodo, J. (2019). *Hukum Administrasi Negara: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Widyastuti, Sofie. (2019) *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Young, Iris Marion. (2006). *Responsibility and Distributive Justice*, Handbook of Deliberative Democracy, edited by J. S. Fishkin and R. E. Good. Inggris: Oxford University Press.
- Zimmermann, Simon, and Whittaker (2000). *Good faith in European Contract Law*. Inggris: Cambridge University Press.
- Zulham. (2016). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Penerbit Kencana.

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran

Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang POS (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 146, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5065).

C. JURNAL DAN KARYA TULIS

Abdul Fickar Hadjar dan M. Yusuf Nur. (2017). Undang-Undang Dan Peraturan Hukum, Yogyakarta: *Jurnal Mimbar Hukum*, Volume 17, Nomor 1

Amadhea, Gladis Devin, Farida Farida. (2022) Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada PT Lintas Nusantara Perdana), Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan, Volume 1, Nomor 1.

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2016, diakses dari: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/tanggung%20jawab>.

Dharmapatni, Luh Inggita. (2018). Hak Cipta Sebagai Suatu Objek Jaminan Fidusia. Surabaya: Universitas Dr Soetomo, *Lex Journal: Kajian Hukum & Keadilan*, Volume 2, Nomor 2. Diakses dari <https://doi.org/10.25139/lex.v2i2.1412>.

Duff, R. A. (1991). Legal Responsibility and Moral Responsibility. *Ratio Juris*, Volume 4 Nomor 2.

Handayani, Widya Marthauli. (2019) Keberlakuan Hukum Hak Cipta Sebagai Objek Jaminan Fidusia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta. *Jurnal Legislasi Indonesia*, Volume 16, Nomor 2.

Hariyani, Iswi. (2016). Penjaminan Hak Cipta Melalui Skema Gadai Dan Fidusia. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, Volume 23, Nomor 2. Diakses dari <<https://doi.org/10.20885/iustum.vol23.iss2.art7>>.

Hayati, Adis Nur dan Ginting, Antonio Rajoli. (2021). Analisis Mekanisme Ganti Rugi Pengembalian Dana Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*,

Volume 15, Nomor 3. Diakses dari <https://ejournal.balitbangham.go.id/index.php/kebijakan/article/view/1945/pdf>.

- Ioannou, Ioannis, and George Serafeim. (2012). Corporate Social Responsibility: *A Review of the Concept and Analysis of the Implementation Process*, *Business and Society*, Volume 51, Nomor 3.
- Kusaimah. (2021). Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang. Adil: *Jurnal Hukum STIH YPM*, Volume 3 Nomor 1.
- Lukitasari, A. I. (2016). Itikad Tidak Baik Yang Menyebabkan Kerugian Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Oritas Jasa Keuangan. *Brawijaya Law Student Journal*. Diakses dari <http://hukum.studentjournal.ub.ac.id/index.php/hukum/article/view/2075>.
- Maharani, Amurwani Esti. Perlindungan Konsumen Pada Pengguna Biro Perjalanan Umrah Yang Mengaplikasikan Metode Pemasaran Berjenjang (Multi Level Marketing/MLM). Surabaya: *ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga* (Skripsi).
- Mantri, Bagus Hanindy. (2007). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce, Disertasi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Mubarok, Nafi'. (2016). Buku Diktat Hukum Dagang. Surabaya: Universitas Sunan Ampel, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Sunan Ampel.
- Musyafah, Aisyah Ayu. (2018). Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang, Semarang: Universitas Diponegoro, *Jurnal Law Reform*, Volume 14 Nomor 2.
- Nababan, Roidan. (2021). Perlindungan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Laut Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Medan: *Nommensen Journal of Legal Opinion* (NJLO), Volume 2 Nomor 1.
- Nainggolan, Ibrahim. (2021). Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Positif Indonesia. Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan Volume 2 Nomor 1.
- Pariadi, Diky. (2018). Pengawasan E-Commerce dalam Undang-Undang perdagangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Jakarta: Universitas Indonesia, *Jurnal Hukum & Pembangunan*, Volume 48,

Nomor 3.

- Rusli, T. (2012). *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Lampung: Jurnal Pranata Hukum, Volume 7 Nomor 1. Hlm 79-88.
- Sri Milawati Asshagab. (2010). *Pembuktian Unsur Itikad Tidak Baik Dalam Sengketa Merek di Pengadilan Niaga pada Pengadilan Negeri Jakarta Pusat (Studi Kasus No. 56/Merek/2002/PN.Niaga Jkt Pst)*. Depok: Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Diakses dari <https://lib.ui.ac.id/file?file=digital/2016-10/20323782-S22642-Sri%20Milawati%20Asshagab.pdf>. Hlm 5.
- Suwari, Akhmaddhian. (2016). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik di Indonesia*. Kuningan: *Jurnal Unifikasi*, Volume 3 Nomor 2.
- Tampubolon, Wahyu Simon. (2016). *Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Labuhanbatu: *Jurnal Ilmiah Advokasi*, Volume 4 Nomor 1.
- Wibawa, I. G. A.S. dan Suharta, I. N. (2016). *Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Mediasi Terhadap Produk Cacat Dalam Kaitannya Dengan Tanggung Jawab Produsen*. Bali: Universitas Udayana, *Jurnal Kertha Semaya*, Volume 1 Nomor 1.
- Widjaja, Nelly Sari. (2015). *Itikad Baik dalam Pidana*. Yogyakarta: *Jurnal Mimbar Hukum*, Volume 27 Nomor 1. Diakses dari: <https://jurnal.ugm.ac.id/jhp/article/view/973>.
- Windari, Ratna Artha. (2015). *Pertanggungjawaban Mutlak (Strict Liability) Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Singaraja: Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, *Jurnal Komunikasi Hukum*, Volume 1 Nomor 1.

D. INTERNET

- Abdurrahman, Asep. (2018) *Menyoal Itikad Baik dan Hukum Pidana*. Artikel Republika Online. Diakses dari: <https://republika.co.id/share/okr6r9428>.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2016, diakses dari: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/tanggung%20jawab>.
- Detik Fakta, *Diduga Curangi Ongkos Kirim, Jasa Pengiriman TIKI Dilaporkan ke BPKN*, diperoleh dari <https://detikfakta.id/2020/09/24/diduga-curangi->

[ongkos-kirim-jasa-pengiriman-TIKI-dilaporkan-ke-bpkn/](#) diakses tanggal 6 Februari 2023, Pukul 16.45 WIB

Dinar Dwi Anisa, *Prinsip Itikad Baik dalam Hukum Administrasi Negara*, 2020, diakses dari: <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/c15245/prinsip-itikad-baik-dalam-hukum-administrasi-negara/>.

Hukumonline.com. (2021). *Perbuatan Melawan Hukum*. Diakses dari <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt5152a1d85f1c7/perbuatan-melawan-hukum/>.

Indonesia, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2016, diakses dari: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/tanggung%20jawab>.

Kusumasari, Diana. (2011). *Konsep dan Praktik Strict Liability di Indonesia*. Hukum Online: Ilmu Hukum. Diakses dari <https://www.hukumonline.com/klinik/a/konsep-dan-praktik-strict-liability-di-indonesia-lt4d089548aabe8/>.

Prasetyo, Teguh. (2021). *Itikad Baik dalam Kontrak*. Diakses dari: <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/c14749/itikad-baik-dalam-kontrak/>.