TINJAUAN YURIDIS TANGGUNG JAWAB JASA PENGIRIMAN BARANG TERHADAP KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI PUTUSAN NO. 402/PDT/2017/PT.DKI)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum Pada Bagian Studi Hukum Perdata
Fakultas HukumUniversitas Sriwijaya

Oleh:

RATIH NOVITASARI

02011381520190

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

PALEMBANG

2018

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

KAMPUS PALEMBANG

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	: RATIH NOVITASARI
NIM	: 02011381520190
Program Studi/Program Kekhususan	: ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA

JUDUL SKRIPSI

TINJAUAN YURIDIS TANGGUNG JAWAB JASA PENGIRIMAN BARANG TERHADAP KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI PUTUSAN NO. 402/PDT/2017/PT.DKI)

Secara Substansi Telah Disetujui untuk
Mengikuti Ujian Komprehensif

Palembang, Desember 2018
Disetujui Oleh :

Pembimbing Utama,

Sri Handayani, S.H.,M.Hum.
NIP.197002071996032002

Pembimbing Pembantu,

Theta Murty,S.H.,M.H.
NIP.198203202014042001

Dekan,

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

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

KAMPUS PALEMBANG

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : RATIH NOVITASARI

NIM : 02011381520190

Program Studi/Program Kekhususan : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA

JUDUL SKRIPSI

TINJAUAN YURIDIS TANGGUNG JAWAB JASA PENGIRIMAN BARANG TERHADAP KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI PUTUSAN NO. 402/PDT/2017/PT.DKI)

Secara Substansi Telah Disetujui untuk
Mengikuti Ujian Komprehensif

Palembang, Desember 2018
Disetujui Oleh :

Pembimbing Utama,	Pembimbing Pembantu,
Sri Handayani, S.H.,M.Hum.	**Theta Murty,S.H.,M.H.**
NIP.197002071996032002	**NIP.198203202014042001**

Mengetahui,
Ketua Bagian Hukum Perdata

Sri Turatmiyah,S.H.,M.Hum.
NIP.196511011992032001

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

KAMPUS PALEMBANG

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa	: **RATIH NOVITASARI**
Nomor Induk Mahasiswa	: **02011381520190**
Tempat/ Tanggal Lahir	: **JAMBI, 24 NOVEMBER 1997**
Fakultas	: **HUKUM**
Strata Pendidikan	: **S1**
Program Studi	: **ILMU HUKUM**
Program Kekhususan	: **HUKUM PERDATA**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat 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 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 saya ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbl dikemudian hari dengan ketentuan yang berlaku.

Palembang, 19 Desember 2018

METERAI TEMPEL
4E08CAFF399617000
6000
ENAM RIBU RUPIAH

RATIH NOVITASARI

Motto dan Persembahan

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap."

(QS. Al-Insyirah,5-8)

Skripsi ini kupersembahkan Kepada:

1. **Allah SWT, tiada Tuhan selain-Nya**
2. **Kedua Orangtua Saya dan Keluarga Besar**
3. **Teman-teman, Sahabat, Kakak-kakak, dan Adik-adik di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**
4. **Almamater, Universitas Sriwijaya**

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, karena atas berkat Rahmat, Hidayah, dan Inayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Barang Terhadap Konsumen Ditinjau Dari Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Putusan No. 402/PDT/2017/PT.DKI)"**

Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mendapat gelar Sarjana Hukum pada program kekhususan Hukum Keperdataan di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak salah satu bahan masukan bagi penulis.

Penulis menyadari dengan sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun. penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya dan dapat menambah wawasan mengenai Hukum Perdata.

Palembang, 19 Desember 2018
Penulis,

Ratih Novitasari

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan skripsi ini penulis tidak sedikit menjumpai hambatan dan kesulitan, namun berkat bantuan bimbingan dan dorongan dari semua pihak secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada para pihak yang telah memberikan bantuannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan yaitu kepada :

1. Allah SWT karena berkat Rahmat, Hidayah, dan Inayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
2. Kedua orang tuaku tercinta serta kakak dan adikku sebagai *biggest support system* yang telah memberikan doa juga support yang tiada hentinya selama penulisan skripsi;
3. Bapak Dr. Febrian, S.H., M.S. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
4. Bapak Dr. Firman Muntaqo, S.H., M.Hum. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
5. Bapak Dr. Ridwan, S.H., M.Hum, selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya serta selaku Dosen Pembimbing Akademik;
6. Bapak Prof.Dr.Abdullah Gofar,S.H., M.H, selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universutas Sriwijaya
7. Ibu Sri Turatmiyah, S.H., M.Hum, selaku Ketua Bagian Studi Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;

8. Ibu Sri Handayani, S.H., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing I yang telah sabar dan sangat membantu serta meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dalam proses penyelesaian skripsi ini;
9. Ibu Theta Murty, S.H., M.H, selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar dan sangat membantu serta meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dalam proses penyelesaian skripsi ini;
10. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama mengikuti proses perkuliahan, serta staf dan karyawan Fakultas Hukum atas bantuan dan kerjasamanya;
11. Sahabat-sahabat terbaikku Rischa Nufy Alisa, Anggun Nadea Putri, Ayak, Iqbal Anshori, Ayu Anita Putri, Diah Putri Daenni, terima kasih telah menjadi *support system* yang selalu mendengar keluh kesah, memberikan motivasi dan selalu menghiburku selama mengerjakan skripsi;
12. Sahabat-sahabatku selama perkuliahan, hits omoomo yaitu : Felicia Benita, Fransiska Futri, Ulfah Nabilah, Ummi Hartini, Nonika Inggiharti, Alifah Fanny, terima kasih atas beberapa tahun selama kuliah yang selalu berbagi suka duka, drama, cerita, dan selalu memberikan semangat agar bisa lulus bersama.
13. Anak kosan eyang yang selalu memberikan doa, semangat, dan motivasinya selama ini;
14. Seluruh teman-teman, kakak-kakak, dan adik-adik di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang tidak dapat disebutkan satu persatu;
15. Pihak-pihak yang telah turut membantu dan mendukung kelancaran penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT berkenan untuk membalas segala kebaikan pihak-pihak yang senantiasa membantu. Semoga skripsi ini dapat membawa banyak manfaat bagi pembaca serta memberikan ilmu yang baik bagi banyak pihak.

Palembang, 19 Desember 2018
Penulis,

Ratih Novitasari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL..... i

HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN..... ii

HALAMAN PERNYATAAN..... iii

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... iv

KATA PENGANTAR..... v

UCAPAN TERIMA KASIH..... vi

DAFTAR ISI..... ix

ABSTRAK..... xii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang..... 1

B. Rumusan Masalah..... 10

C. Tujuan Penelitian..... 10

D. Manfaat Penelitian..... 10

E. Ruang Lingkup..... 11

F. Kerangka Teori..... 11

G. Metode Penelitian..... 14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 19

A. Aspek Hukum Perjanjian Pengiriman Barang..... 19

B. Tinjauan Umum Tentang Jasa Pengiriman Barang..... 33

1. Pengertian Jasa..... 33

2. Pengertian Pengiriman Barang..... 34

3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Pengiriman Barang..... 34

C. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab..... 36

1. Pengertian Tanggung Jawab..... 36

2. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab..... 39

3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha..... 42

D. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen..... 43

1. Pengertian Konsumen..... 43

2. Hak dan Kewajiban Konsumen..... 46

3. Perlindungan Konsumen..... 48

4. Asas Perlindungan Konsumen..... 49

5. Tujuan Perlindungan Konsumen..... 51

BAB III PEMBAHASAN..... 53

A. Bentuk Pertanggungjawaban Jasa Pengiriman Barang Jika Terjadi Kerugian Pada Pihak Konsumen..... 53

1. Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Barang Berdasarkan KUHD Dan KUHPerdata..... 53

2. Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Barang Berdasarkan Undang -Undang no. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen..... 58

B. Pertimbangan Hakim Pada Putusan No. 402/PDT/2017/ PT.DKI..... 64

1. Pihak-Pihak Berperkara..... 66

2. Kasus Posisi..... 66

3. Gugatan Try Laksono H Sebagai Penggugat..... 68

4. Jawaban DHL Express Indonesia Sebagai Tergugat I..... 69

5. Jawaban DHL Express Indonesia Cabang Dili, Timor Leste Sebagai Tergugat II..... 71

6. Putusan Hakim Pengadilan Negeri Jakarta Selatan..... 72

7. Pertimbangan Hakim Pengadilan Negeri Jakarta Selatan..... 73

8. Putusan Hakim Pengadilan Tinggi DKI..... 77

9. Pertimbangan Hakim Pengadilan Tinggi DKI..... 77

10. Analisis Pertimbangan Hakim..... 79

BAB IV PENUTUP..... 93

A. Kesimpulan..... 93

B. Saran..... 94

DAFTAR PUSTAKA..... 96

LAMPIRAN

ABSTRAK

NAMA : **Ratih Novitasari**

NIM : **02011381520190**

JUDUL SKRIPSI : **Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Barang Terhadap Konsumen Ditinjau Dari Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Putusan No. 402/PDT/2017/PT.DKI)**

Skripsi **"Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Barang Terhadap Konsumen Ditinjau Dari Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Putusan No. 402/PDT/2017/PT.DKI)"** skripsi ini dilatar belakangi atas adanya kasus yang dialami Try Laksono yang mengirimkan barang melalui jasa pengiriman DHL Ekspress Indonesia namun tidak sampai. Adapun permasalahan yang terdapat didalam penulisan skripsi ini yaitu bagaimana tanggung jawab jasa pengiriman barang jika terjadi kerugian pada pihak konsumen berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan bagaimana pertimbangan hakim dalam mengabulkan gugatan ganti rugi pada Putusan No. 402/PDT/2017/ PT.DKI. Metode penelitian yang digunakan adalah hukum normatif.. Analisis Bahan hukum mengunakan metode penelitian deskriptif analitis, maka penulis menggunakan pendekatan kualitatif terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa bentuk tanggung jawab dari jasa pengiriman barang yaitu memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian yang diderita oleh konsumen. Berdasarkan Pasal 1338 ayat 1 KUHPerdata hakim mengabulkan sebagian gugatan ganti rugi yang diajukan oleh penggugat karena penggugat merasa dirugikan akibat kirimannya tidak sampai dan malah menyasar di Gudang Bea Cukai Juanda Airport Surabaya.

Kata kunci : *Tanggung Jawab, Jasa Pengiriman Barang, Perlindungan Konsumen*

Mengetahui,

Pembimbing Utama,	Pembimbing Pembantu,
Sri Handayani, S.H.,M.Hum.	**Theta Murty,S.H.,M.H.**
NIP.197002071996032002	**NIP.198203202014042001**

Ketua Bagian Hukum Perdata

Sri Turatmiyah,S.H.,M.Hum.
NIP.196511011992032001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan dan perkembangan perekonomian di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Disamping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri.[1]

Mengikuti perkembangan dari perekonomian yang modern kebutuhan hidup manusia sangatlah banyak. Baik itu kebutuhan pokok maupun kebutuhan tambahan. Salah satu kebutuhan tambahan adalah tentang kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Kebutuhan manusia dalam hal pelayanan jasa pengiriman saat ini sangatlah berkembang mulai dari sarana dan prasarana angkutan. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari tempat yang jauh membuat jasa pengiriman barang ini menjadi sangat penting bagi masyarakat. Berdasarkan kenyataan tersebut, saat ini terdapat banyak perusahaan jasa pengiriman barang baik milik Pemerintah maupun

[1] Penjelasan umum Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

milik Swasta. Kalangan produsen dapat memperluas pemasaran barangnya dan melakukan hubungan timbal balik dengan konsumen, walaupun jaraknya berjauhan.[2]

Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Perusahaan Ekspeditur) merupakan salah satu bentuk perantaraan yang sering digunakan oleh masyarakat dalam kegiatan pemenuhan kebutuhan terutama dalam proses pengiriman barang.[3] Perusahaan pengiriman barang yang pada dasarnya bergerak dalam bidang pengangkutan, dimana pengangkutan mempunyai peranan yang sangat luas dan penting untuk pembangunan ekonomi bangsa. Perusahaan ini melakukan pengangkutan melalui udara, laut dan darat untuk mengangkut orang dan barang.

Menurut pakar hukum perdata Zainal Asikin, yang dimaksud hukum pengangkutan adalah "Sebuah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikat diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikat diri untuk membayar angkutan".[4] Dari pengertian tersebut memiliki sifat adanya suatu hubungan timbal balik antara pengangkut dan pengirim barang, namun keduanya memiliki tanggung jawab sendiri –sendiri.[5] Perjanjian pengangkutan antara pihak-pihak yang berkepentingan itu akan melahirkan hubungan kewajiban dan hak yang harus direalisasikan melalui proses

---

[2] Ahmas Yani dan Gunawan Widjaya, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm. 10.

[3] Hermawan Lumba dan Sumiyati, "Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspeditur Kepada Konsumen Berdasarkan UU NO.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", Mimbar Keadilan, *Jurnal Ilmu Hukum* Edisi: Januari – Juni 2014, hlm. 71-86, diakses pada tanggal 31/08/2018 jam 23.00

[4] Zainal Asikin, *Hukum Dagang*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), hlm.153.

[5] H.M.N Poerwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia jilid 3*, (Jakarta: Djambatan, 1995), hlm. 2.

penyelenggaraan pengangkutan, sedangkan tujuan yang hendak dicapai oleh pihak-pihak yang berkepentingan itu pada dasarnya meliputi tibanya barang dengan selamat dan lunasnya pembayaran biaya pengangkutan. Dalam pengertian tujuannya yang dimaksud disini adalah termasuk juga segi kepentingan masyarakat, yaitu manfaat yang mereka peroleh setelah pengangkutan selesai.[6]

Jasa pengirim masih harus memenuhi kewajiban terhadap pemilik barang yang menitipinya untuk dikirimkan, sehingga apabila terjadi kerusakan, musnah, ataupun hilangnya barang yang dititipikan tersebut, pengangkut harus mempertanggung jawabkannya. Tanggung jawab pengangkut terhadap kehilangan atau rusaknya barang yang dititipkan digudang akibat menunggu barang disalurkan berdasarkan hukum penitipan (*the law of bailment*).[7]

Mengingat perusahaan pengiriman barang bergerak dalam bidang jasa, maka faktor penting yang patut diperhatikan adalah kepercayaan pengguna jasa, dimana mereka menggunakan jasa perusahaan tersebut karena mereka percaya bahwa barang atau kiriman yang mereka kirim melalui jasa perusahaan tersebut akan sampai dengan selamat di tempat tujuan. Hal tersebut berhubungan erat dengan tanggung jawab perusahaan pengiriman barang dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman barang dari satu tempat ke tempat lain. Dalam melaksanakan kewajibannya untuk mengantarkan barang, perusahaan pengiriman barang melalui jajarannya berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasanya. Akan tetapi dalam

---

[6] *Ibid*.

[7] Toto T. Suriaatmadja, *Pengangkutan Kargo Udara: Tanggungjawab Pengangkut dalam Dimensi Hukum Udara Nasional dan Internasional*, (Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2005), hlm. 17.

kenyataanya tetap ada pelaksanaan perusahaan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

Hal ini membuat pengguna jasa pengiriman barang tersebut merasa dirugikan. Adapun bentuk pelayanan yang merugikan itu adalah barang yang terlambat datang ke tempat tujuan, rusak, atau hilang dikarenakan adanya faktor manusia (*human error*) dan faktor alam (*force majeure*).[8] Dengan dirugikannya konsumen atau pengguna jasa pengiriman barang, hal ini mengakibatkan konsumen atau pengguna jasa pengiriman barang tersebut menuntut pertanggungjawaban terhadap jasa pengiriman barang. Namun terkadang pihak jasa pengiriman barang tidak mau bertanggung jawab dengan alasan-alasan tertentu.

Hal ini timbul juga lebih banyak disebabkan oleh belum sempurnanya perundang-undangan yang mengatur mengenai pengangkutan ini, sehingga keadaan demikian menyebabkan tidak terdapatnya kepastian hukum bagi para pihak yang mengadakan perjanjian pengangkutan ini. Tetapi karena pengangkutan merupakan perjanjian dimana titik tolak hukum perjanjian adalah diatur dalam KUHPerdata yang berlaku di Indonesia, maka tidak terlepas dari peranan Buku III KUHPerdata tersebut.

Buku III KUHPerdata sendiri mengatur mengenai perikatan. Perjanjian itu sendiri merupakan sumber terpenting dari perikatan (*verbintenis*) yang diatur dalam Buku III KUH Perdata. Pasal 1233 KUH Perdata menyatakan bahwa, “Tiap-tiap

---

[8] Fida Amira dan M. Hudi Asrori S, “Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan Dan/Atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang POS (Studi Kasus di Kantor Pos Solo)”, *Privat Law*, Vol. IV No. 1, Januari-Juni 2016, hlm 118.

perikatan itu terjadi karena persetujuan atau karena Undang-Undang". Defenisi perjanjian seperti terdapat pada pasal 1313 KUH Perdata yaitu: "Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih". Subekti memberikan pengertian perjanjian sebagai berikut: suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu.[9]

Semua perjanjian yang dibuat secara sah adalah mengikat para pihak yang membuatnya. Hal ini merupakan tuntutan kepastian hukum, sedang di pihak yang lain hukum itu harus dilaksanakan dengan itikad baik. Apabila karena kelalaian pihak yang wajib melakukan prestasi telah melakukan wanprestasi ini mempunyai akibat hukum. Setiap terjadinya wanprestasi dan resiko tentu akan menyebabkan timbulnya kerugian. Salah satu bentuk wanprestasi tersebut adalah seperti hilang atau rusak. Hilang diartikan dengan tidak ada lagi, lenyap atau tidak kelihatan.[10] Rusak diartikan sudah tidak sempurna, tidak utuh lagi.[11]

Tidak hanya wanprestasi, masalah resiko sering juga terjadi dalam suatu perjanjian. Persoalan resiko ini sering berpokok pangkal pada terjadinya suatu peristiwa di luar kesalahan salah satu pihak yang mengadakan perjanjian. Dalam bagian umum Buku III KUH Perdata ada suatu pasal yang mengatur resiko ini, yaitu Pasal 1237 yang berbunyi sebagai "Dalam hal adanya perikatan untuk memberikan

---

[9] Subekti, *Hukum Perjanjian*, cetakan XVI, (Bandung: PT Intermasa Bandung, 1996) hlm. 1.

[10] Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, PN. Balai Pustaka, Jakarta, 2003, hlm. 401.

[11] *Ibid*, hlm. 971.

suatu barang itu semenjak perikatan dilahirkan adalah atas tanggung jawab si berpiutang ”.

Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan pengiriman barang. Dalam kegiatan pengiriman barang terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dan produsen. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.[12]

Tidak adanya perlindungan yang seimbang tentunya menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara jasa pengiriman barang dan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh jasa pengiriman barang. Perjanjian-perjanjian yang dilakukan antara para pihak tidak selamanya dapat berjalan mulus dalam arti masing-masing pihak puas, karena kadang-kadang konsumen tidak menerima barang atau jasa sesuai harapannya atau karena produsen telah melakukan wanprestasi, sehingga konsumen mengalami kerugian.[13]

Untuk menangani kerugian konsumen, di Indonesia sendiri mempunyai Undang-undang yang mengatur mengenai konsumen yaitu Undang-undang No. 8 Tahun 1999

---

[12] Lihat Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara No. 42 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara No. 3821.

[13] Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2011), hlm. 2.

tentang Perlindungan Konsumen atau biasa disingkat dengan UUPK. Sebelum lahirnya UUPK memang sudah banyak peraturan yang mengatur tentang hak-hak konsumen seperti perjanjian jual beli yang diatur dalam KUHPerdata, UU Perindustrian dan lainnya, namun belum ada peraturan yang mengatur dan melindungi kepentingan-kepentingan konsumen secara khusus sehingga kedudukan konsumen terhadap pelaku usaha masih lemah.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan peraturan khusus yang mengatur tentang perlindungan konsumen dan pelaku usaha secara seimbang. Keberadaan UUPK menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah. Sejak berlaku efektif pada 20 April 2000 hingga dikeluarkannya sejumlah peraturan perundang-undangan pelaksanaan UUPK, belum banyak perubahan sikap perlakuan pelaku usaha terhadap konsumen. Hampir pada semua komoditas, terdapat pelanggaran-pelanggaran hak-hak konsumen.[14]

Dengan adanya undang-undang tersebut, maka hak dan kewajiban baik itu bagi konsumen pengguna jasa atau pelaku usaha penyedia jasa tersebut bisa terlindungi dengan menetapkan aspek standar sekuriti dan keamanan pada saat pengiriman, standar perlindungan Konsumen, standar pengawasan dan penyelesaian sengketa. Baik yang menyangkut tentang kedudukan, hak dan kewajiban nasabah selaku konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun Undang-Undang yang

[14] Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Intrumen-Instrumen Hukumnya*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2009), hlm. 5.

lain. Apabila terjadi wanprestasi oleh penyelenggara jasa, konsumen masih bisa mendapatkan haknya atas kelalaiaan dari pihak jasa pengiriman barang.

Di dalam perkembangannya, banyak kasus bermunculan yang berkaitan dengan kelalaian jasa pengiriman barang yang menyebabkan keterlambatan, rusak atau hilangnya barang sehingga menimbulkan kerugian di pihak konsumen.[15]

Seperti kasus yang dialami Try Laksono H yang merupakan pelanggan dari jasa pengiriman DHL Ekspress Indonesia. Try berasal dari Malang dan bekerja sebagai swasta. Pada tanggal 28 Mei 2014 Try mengirimkan barang melalui Perusahaan DHL Ekspress Indonesia dari DHL Cabang Dili Timor Leste tujuan Malang, Jawa Timur dengan alamat lengkap yang dituju yaitu Jalan Salak 1 No. 30, Turen Malang, Jawa Timur. (Perumahan Pindad Belakang SMA Widya Dharma Turen). Malang, Jawa Timur. Setelah beberapa hari barang dikirimkan tak kunjung datang. Try terkejut saat mendapatkan surat dari Bea cukai Juanda Airport Surabaya (JAS) yang isinya menagih sewa Gudang kepada dirinya selaku pemilik barang yaitu sebesar Rp. 21.774.340,-

Try tidak mengetahui bagaimana cara pengiriman barang yang dilakukan oleh pihak DHL sehingga barang tersebut bisa menyasar masuk ke Gudang Bea cukai Juanda Airport Surabaya (JAS) karena sesuai yang diperjanjikan barang-barang tersebut seharusnya diserahkan kealamat tujuan di Malang, sedangkan di Malang ada DHL Cabang Malang dan di Surabaya juga ada DHL Cabang Surabaya.

---

[15] https://media.neliti.com/pertanggungjawaban perusahaan ekspeditur diakses pada tanggal 25/07/2018 jam 13.56

Untuk memastikan barang kiriman yang menyasar ke Gedung Bea cukai JAS, Try harus terbang dari tempat bekerjanya yaitu dari Manokwari Papua ke Bandara Juanda Surabaya, namun kata petugas Bea Cukai Bandara Juanda Surabaya barang-barang-barang tersebut telah dipindahkan ke Gudang Balai Lelang Artha Surabaya artinya barang-barang-barang tersebut dianggap tidak bertuan. Pegawai Balai Lelang Artha Surabaya memberikan keterangan bahwa barang-barang tersebut ternyata rusak karena pembungkus barang-barang tersebut terkelupas akibat dipindah-pindahkan dan sewaktu memindahkan barang-barang terkena air dan tidak dapat digunakan lagi seperti semula.

Merasa dirugikan, Try mengajukan somasi kepada pihak DHL namun pihak DHL justru menyalahkan Penerima barang (Bapak Paidjo) yang belum memenuhi persyaratan PIB yang diminta oleh Bea cukai Juanda Airport Surabaya (JAS). Try merasa tidak adanya itikad baik dari pihak DHL, dikarenakan tidak adanya tanggung jawab dari pihak DHL. Sehingga try mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri Jakarta Selatan dengan dasar wanprestasi.[16]

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan diatas maka penulis tertarik untuk membahas serta mengangkat masalah tersebut menjadi sebuah skripsi yang berjudul **"Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Barang Terhadap Konsumen Ditinjau Dari Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Putusan No. 402/PDT/2017/PT.DKI)".**

---

[16] https://putusan.mahkamahagung.go.id/putusan diakses pada tanggal 13/10/2018 jam 20.10 WIB

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan judul yang dirumuskan yaitu Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Barang Terhadap Konsumen Ditinjau Dari Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Putusan No. 402/PDT/2017/PT.DKI?), maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pertanggungjawaban jasa pengiriman barang jika terjadi kerugian pada pihak konsumen berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana pertimbangan hakim dalam mengabulkan gugatan ganti rugi pada Putusan No. 402/PDT/2017/ PT.DKI?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari uraian latar belakang dan perumusan masalah diatas maka dapat dikemukakan tujuan dari penulisan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tanggung jawab dari pihak jasa pengiriman barang jika terjadi kerugian pada pihak konsumen.
2. Untuk mengetahui pertimbangan hakim dalam mengabulkan gugatan ganti rugi pada Putusan No. 402/PDT/2017/PT.DKI

D. Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kegunaan secara teoritis dan praktis :

1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menyumbang pemikiran yang bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan bagi mahasiswa ataupun masyarakat dan pemerintah, serta dapat menambah literatur tentang perkembangan hukum perdata dalam kaitannya dengan tanggung jawab jasa pengiriman barang terhadap konsumen.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan ataupun pedoman bagi masyarakat dan pemerintah serta masukan dalam hal pertanggungjawaban pihak jasa pengiriman barang.

E. Ruang Lingkup

Agar penelitian ini dapat berjalan secara terarah dalam hubungannya dengan pembahasan permasalahan, maka penulis membatasi masalah yang diteliti. Ruang lingkup penelitian ini sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan, dibatasi pada tanggung jawab jasa pengiriman barang terhadap konsumen yang ditinjau dari UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Putusan No. 402/PDT/2017/PT.DKI).

F. Kerangka Teori

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teori yang menyangkut mengenai masalah yang akan diangkat oleh penulis untuk menjawab permasalahn dalam penulisan ini diantaranya:

1. Teori Tanggung Jawab

Dalam kamus hukum ada dua istilah yang menunjuk pada pertanggungjawaban, yaitu *liability* dan *responsibility*.

Liability merupakan istilah hukum yang luas yang menunjuk hampir semua karakter risiko dan tangung jawab yang pasti, yang bergantung atau yang mungkin meliputi semua karakter hak dan kewajiban secara aktual atau potensial seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya atau kondisi yang menciptakan tugas untuk melaksanakan undang-undang. Dapat pula berarti menanggung segala sesuatu kerugian yang terjadi akibat perbuatannya atau perbuatan orang lain yang bertindak untuk dan atas namanya. Tanggung jawab *liability* dapat diartikan kewajiban membayar ganti kerugian yang diderita.[17]

Sedangkan *responsibility* merupakan hal yang dapat dipertanggungjawabkan atas suatu kewajiban dan termasuk putusan, keterampilan, kemampuan dan kecakapan meliputi juga kewajiban bertanggung jawab atas undang-undang yang dilaksanakan. Tanggung jawab *responsibility* dapat diartikan sebagai wajib menanggung segala sesuatunya, jika terjadi apa-apa dapat disalahkan, dituntut, dan diancam hukuman oleh penegak hukum didepan pengadilan, menerima beban akibat tindakan sendiri atau orang lain.[18]

---

[17] Ridwan H.R, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006). hlm.335-337.

[18] *Ibid*

Istilah *liability* menunjuk pada pertanggungjawaban hukum, yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subyek hukum, sedangkan istilah *responsibility* menunjuk pada pertanggungjawaban politik.[19]

Menurut Peter Salim pengertian tanggung jawab dapat dikelompokan menjadi tiga, yaitu:[20]

a. Tanggung jawab dalam arti *accountability;*
b. Tanggung jawab dalam arti *responsibility;*
c. Tanggung jawab dalam arti *liability.*

2. Teori Kepastian Hukum

Beberapa ahli mengemukakan pandangannya mengenai kepastian hukum seperti Kalsen dan Utrech.

Menurut Kalsen, hukum adalah sebuah sistem norma. Sedangkan norma sendiri adalah pernyataan yang menekankan aspek seharusnya atau das sollen, dengan menyertakan beberapa peraturan tentang apa yang seharusnya dilakukan. Norma-norma adalah produk dan aksi manusia yang deliberatif. Undang-undang yang berisi aturan-aturan yang bersift umum menjadi pedoman bagi individu bertingkah laku dalam masyarakat dalam membebani atau melakukan tindakan terhadap individu. Adanya aturan itu dan pelaksanaan aturan tersebut menimbulkan kepastian hukum.[21]

---

[19] *Ibid.*

[20] K. Martono, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No. 1 Tahun 2009,* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), hlm.217.

[21] Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum,* (Jakarta: Kencana, 2008), hlm.158.

Menurut Utrecht, kepastian hukum mengandung dua pengertian, yaitu pertama adanya aturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan, dan kedua berupa keamanan hukum bagi individu dari kesewenangan pemerintah karena dengan adanya aturan yang bersifat umum itu individu dapat mengetahui apa saja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh negara terhadap individu.[22]

Tanpa kepastian hukum, orang tidak tahu apa yang harus diperbuatnya dan akhirnya timbulnya keresahan. Tetapi jika terlalu menitikberatkan pada kepastian hukum, akibatnya kaku dan akan menimbulkan rasa tidak adil. Apapun yang terjadi, perarturannya adalah demikian dan harus ditaati atau dilaksanakan. Undang-Undang itu sering terasa kejam apabila dilaksanakan secara ketat "*Lex Dura, set Tamen Scripta*" (Undang-Undang itu kejam, tapi demikianlah bunyinya).[23]

G. Metode Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan ruang lingkup yang akan dibahas, maka metode penelitian yang dipilih penulis yaitu:

1. Jenis Penelitian

Penelitian hukum Menurut Prof. Dr. Peter Mahmud Marzuki, S.H.,M.S., LL.M, adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun

---

[22] Riduan Syahrani, *Rangkuman Intisari Ilmu Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999), hlm.23.

[23] Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, (Yogyakarta: Liberty, 1988), hlm. 58.

doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.[24] Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah normatif. Penelitian normatif merupakan penelitian kepustakaan atau studi dokumen yang dilakukan atau ditunjukan hanya pada peraturan-peraturan yang tertulis atau badan hukum yang lain,[25] yang menggambarkan, menjelaskan serta menganalisis permasalahan yang ada. Karena dalam penelitian ini hukum dikonsepkan sebagai norma-norma tertulis yang dibuat dan diundangkan oleh lembaga atau oleh pejabat negara yang berwenang. Oleh karena itu pengkajian yang dilakukan, hanyalah terbatas pada peraturan perundang-undangan (tertulis) yang terkait dengan objek yang diteliti.

2. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang di gunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Pendekatan Perundang-undangan (*statute approach)*

Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu-isu hukum yang sedang ditangani.[26] Yang mana dalam skripsi ini akan menelaah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Serta pendekatan doktrin atau konsep yaitu pendekatan dengan mempelajari dan memahami pendapat para ahli hukum dalam karya-karya ilmiah misalanya

---

[24] Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Edisi. 1, Cetakan. 6, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 35.

[25] Soerjono Soekanto, Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1985), hlm.23.

[26] Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Edisi. 1, Cetakan. 6, (Jakarta: Kencana, 2010),hlm 93.

buku literatur, jurnal hukum, makalah-makalah hukum dalam seminar serta lewat internet.

b. Pendekatan Kasus (*case approach)*

Dalam membahas dan memecahkan masalah-masalah dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis metode pendekatan kasus (*case approach*) dengan tipe studi normatif yudisial.[27]

Metode pendekatan kasus ini dilakukan dengan cara melakukan telaah terhadap kasus yang berkaitan dengan isu yang di hadapi yang telah menjadi putusan pengadilan yang tetap.[28] Pendekatan kasus dalam penelitian normatif bertujuan untuk mempelajari norma-norma atau kaidah hukum dalam praktek hukum.

3. Bahan Hukum Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data sekunder atau bahakn hukum sebagai data utama yang terdiri dari :

a. Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang sumbernya telah diatur dan bersifat mengikat. Bahan hukum primer yang digunakan penulis dalam skripsi ini antara lain:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
2. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

---

[27] Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2004), hlm. 149

[28] Peter Mahmud Marzuki, *Op.,Cit.,*

3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
4. Peraturan-peraturan lain yang berkaitan dengan penelitian.

b. Bahan hukum sekunder, yaitu memberikan penjelasan mengenai bahan yang berasal dari badan hukum primer[29]
   1. Literatur yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini
   2. Makalah yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini
   3. Hasil karya ilmiah para ahli hukum
   4. Pendapat para ahli hukum

c. Bahan hukum tersier, yaitu penunjang diluar bahan hukum primer dan sekunder seperti kamus, ensiklopedia yang berkaitan dengan penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini menggunakan studi kepustakaan/studi dokumen. Teknik ini merupakan cara pengumpulan data dengan membaca, mempelajari, mengkaji, dan menganalisis serta membuat catatan dari buku literatur, peraturan perundang-undangan, dokumen dan hal-hal lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

5. Analisis Bahan Hukum

Bahan hukum yang telah terkumpul dan diolah akan dibahas dengan menggunakan metode normatif kualitatif, yakni suatu pembahasan yang dilakukan

---

[29] Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*¸ (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1996), hlm.52.

dengan cara menafsirkan dan mendiskusikan bahan hukum yang telah diperoleh dan diolah, berdasarkan dengan norma-norma hukum, doktrin-doktrin hukum dan teori ilmu hukum yang ada.

6. Penarikan Kesimpulan

Teknik Penarikan kesimpulan dalam skripsi ini dengan menggunakan metode deduktif, yaitu dengan cara menarik kesimpulan dari data-data yang bersifat umum ke data-data yang bersifat khusus. Didapat dari data-data yang diperoleh dan dianalisis, kemudian ditarik kesimpulan.[30]

Dalam arti lain yaitu proses berfikir yang bertolak dari proposisi umum yang kebenarannya telah diketahui dan berakhir pada suatu kesimpulan yang bersifat khusus. Dalam hal ini bersifat umum adalah peraturan perundang-undangan selanjutnya dianalisis khusus berkaitan dengan tanggung jawab jasa pengiriman barang terhadap konsumen ditinjau dari UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan juga apa yang menjadi pertimbangan hakim dalam memutus perkara pada skripsi ini.

---

[30] Peter Mahmud Marzuki, *Op., Cit.,* hlm. 202.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Abdulkadir Muhammad, 1991, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, Bandung: Citra Aditya Bakti.

Abdulkadir Muhammad, 2000, *Hukum Perikatan*¸Bandung: Citra Aditya Bakti, Cetakan ke II.

Abdulkadir Muhammad, 2004, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: Citra Aditya Bakti.

Abdulkadir Muhammad, 2006, *Hukum Asuransi Indonesia*,,Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Abu Ahmad dan Joko Tri Prasetyo, 2005, *Strategi Belajar-Mengajar*, Bandung: Pustaka Setia.

Ade Maman Suherman, 2002, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Jakarta: Ghalia Indonesia.

Agus Yudha Hernoko, 2013, *Hukum Perjanjian Asas Proposionalitas Dalam Kontrak Komersil*, Jakarta: Kencana Pranada Media Group.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Rajawali Pers.

Ahmadi Miru, 2011, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Ahmadi Miru dan Sakka Pati, 2008, *Hukum Perikatan*, Jakarta: Rajawali Pers.

AhmadiMiru dan Sakka Pati, 2012, *Hukum Perikatan*, Penjelasan Makna Pasal 1233 Sampai 1456 BW Cet III, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Ahmas Yani dan Gunawan Widjaya, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Bambang Sugeng A.S dan Sujayadi, 2011, *HukumAcara Perdata dan Dokumen Litigasi Perkara Perdata*, Jakarta: Kencana Prenada Media Gorup.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.

Departemen Pendidikan Nasional, 2003, Kamus Besar Bahasa Indonesia, jakarta: PN. Balai Pustaka.

Edmon Makarim, 2010, *Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara SistemElektronik*, Jakarta: Rajawali Pers.

Edmon Makarim, 2005, *Pengantar Hukum Telematika*, Jakarta: Rajawali Pers.

H.M.N Poerwosutjipto, 1995, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia jilid 3*, Jakarta: Djambatan.

Helien Budiono, 2010, *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya Di Bidang Kenotariatan*, Bandung, Citra Aditya.

HS.Salim, 2003, *Perkembangan Hukum Kontrak Innoninaat di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika.

K. Martono, 2011, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No. 1 Tahun 2009*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Kamus Besar Bahasa Indonesia.

Komariah, 2002, *Hukum Perdata*, Malang : Universitas Malang.

Leden Marpaung, 1995, *Proses Penanganan Perkara Pidana Bagian Kedua*, Jakarta: Sinar Grafika.

Lukman Santoso Az, 2016, *Hukum Perikatan (Teori Hukum dan Teknis Pembuatan Kontrak, Kerja Sama, dan Bisnis)*, Malang: Setara Press.

Mariam Darus Badrulzaman, 2003, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Buku III tentang Hukum Perikatan dengan Penjelasannya*¸ Bandung: Alumni.

Mariam Darus Badrulzaman, 2001, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

Peter Mahmud Marzuki, 2008, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Kencana.

Peter Mahmud Marzuki, 2010, *Penelitian Hukum*, Edisi. 1, Cetakan. 6, Jakarta: Kencana.

Peter Mahmud Marzuki, 2014, *Penelitian Hukum*,Edisi Revisi, Jakarta: Prenademedia.

Prof. R. Subekti. S.H., 1975, *Pokok-Pokok dari Hukum Perdata cet. XI*, Jakarta: Intermasa.

Riduan Syahrani, 1999, *Rangkuman Intisari Ilmu Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti.

Riduan Syahrani, 2000, *Beluk-Beluk Dan Asas-Asas Hukum Perdata*, Bandung: Alumni.

Ridwan H.R, 2006, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Roscoe Pound, 2000, *Pengantar Filsafat Hukum Terjemahan Muhammad Radjad*, Jakarta: Bharata.

Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT. Grasindo.

Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT. Grasindo.

Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT. Grasindo.

Soerjono Soekanto, 1996, *Pengantar Penelitian Hukum*¸ Jakarta: Universitas Indonesia Press.

Soerjono Soekanto, Sri Mamudji, 1985, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Subekti, 1996, *Hukum Perjanjian*, cetakan XVI, Bandung: PT Intermasa Bandung.

Subekti. R, 2001, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Jakarta: PT. Inter Masa.

Sudarminto, 2002, *Kiat Meningkatkan Naluri Menjual Jasa Kunci Sukses Di Pasar Global*, Jakarta: Teori dan Praktek.

Sudikno Mertokusumo, 1988, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Yogyakarta: Liberty.

Sudikno Mertokusumo, 1988, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Yogyakarta: Liberty.

Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.

Toto T. Suriaatmadja, 2005, *Pengangkutan Kargo Udara: Tanggungjawab Pengangkut dalam Dimensi Hukum Udara Nasional dan Internasional*, Bandung: Pustaka Bani Quraisy.

Yahya Harahap, 1986, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Bandung: Alumni.
Yusuf Shofie, 2009, *Perlindungan Konsumen dan Intrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Zainal Asikin, 2013, *Hukum Dagang*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang *Weetboek van Koophandel* dan Kepailitan, 1990, Diterjemahkan oleh Naniek Suparni, Rineka Cipta, Jakarta.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

JURNAL

Fida Amira dan M. Hudi Asrori S, "Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan Dan/Atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang POS (Studi Kasus di Kantor Pos Solo)", *Privat Law*, Vol. IV No. 1, Januari-Juni 2016.

Hermawan Lumba dan Sumiyati, "Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspeditur Kepada Konsumen Berdasarkan UU NO.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Mimbar Keadilan, Jurnal Ilmu Hukum* Edisi: Januari – Juni 2014,.

Kadek Ayu Anggreni Putri, A.A Ketut Sukranatha, I Made Pujawan, "Tanggung Jawab Perusahaan Angkutan Darat Terhadap Barang Kiriman Apabila Mengalami Kerusakan (Studi Pada PT. GED Denpasar Bali)", *Kertha Semaya*, E-Journal Ilmu Hukum, Vol. 06, No. 01, Januari 2018.

Meliana, "Tanggung Jawab PT. TIKI JNE Cabang Pontianak Terhadap Pengiriman Paket Barang Dan Dokumen Yang Tidak Sampai Pada Alamat Tujuan Penerima Ditinjau Dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Di Kota Pontianak", *Gloria Yuris*, Vol. 1 No. 3, 2013.

INTERNET

https://media.neliti.com/pertanggungjawaban perusahaan (diakses pada tanggal 25/07/2018 jam 13.56)

https://putusan.mahkamahagung.go.id/putusan (diakses pada tanggal 13/10/2018 jam 20.10)