



SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN PENGANGKUT DHL
EXPRESS TERHADAP PENGIRIMAN BARANG YANG TIDAK SAMPAI
KE TEMPAT TUJUAN**

(STUDI PUTUSAN NOMOR 402/PDT/2017/PT.DKI)

*Legal Responsibilities of DHL EXPRESS Carrier Companies for Shipping Goods
That Did Not Reach the Destination*

(Study of Decision Number 402/PDT/2017/PT.DKI)

Oleh:

DEWI KRISYANI

NIM. 160710101619

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2020



SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN PENGANGKUT DHL
EXPRESS TERHADAP PENGIRIMAN BARANG YANG TIDAK SAMPAI
KE TEMPAT TUJUAN**

(STUDI PUTUSAN NOMOR 402/PDT/2017/PT.DKI)

*Legal Responsibilities of DHL EXPRESS Carrier Companies for Shipping Goods
That Did Not Reach the Destination*

(Study of Decision Number 402/PDT/2017/PT.DKI)

Oleh:

DEWI KRISYANI

NIM. 160710101619

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2020

MOTTO

“Dan orang-orang yang memelihara amanah Allah dan amanah para hamba-Nya. Mereka juga memelihara janji, tidak mengkhianatinya, tetapi sebaliknya memenuhinya secara sempurna.”

(Q.S Al-Mukminun: 8)



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, karya tulis berupa skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Almarhum Bapak Gatot Supriyatno dan Ibu Jarsiah, yang dengan kasih sayangnya telah membesarkan, mendidik, membimbing, dan dengan kesabarannya yang senantiasa memberi nasehat, dukungan, motivasi, semangat, serta tidak lupa mengucapkan doa kepada Allah SWT yang membuat saya pun senantiasa berusaha untuk menjadi anak yang taat kepada agama, hormat dan berbakti kepada sesama.
2. Almater Fakultas Hukum Universitas Jember yang selalu saya banggakan sebagai tempat menimba ilmu yang sungguh bermanfaat bagi masa depan kelak.
3. Bapak/Ibu Guru SDN Cipinang Melayu 012 PT Jakarta Timur, SMPN 117 Jakarta Timur, SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo yang saya cintai, Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember yang saya sayangi dan semua orang disekitar saya yang tidak segan untuk memberi dan berbagi ilmu serta pengalamannya sehingga penulis tetap termotivasi dalam menempuh pendidikan sampai detik ini hingga mencapai gelar sarjana.

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN PENGANGKUT DHL
EXPRESS TERHADAP PENGIRIMAN BARANG YANG TIDAK SAMPAI
KE TEMPAT TUJUAN**

(STUDI PUTUSAN NOMOR 402/PDT/2017/PT.DKI)

*Legal Responsibilities of DHL EXPRESS Carrier Companies for Shipping Goods
That Did Not Reach the Destination*

(Study of Decision Number 402/PDT/2017/PT.DKI)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Fakultas
Hukum dalam Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember

Oleh:

DEWI KRISYANI

NIM. 160710101619

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2020

PERSETUJUAN

SKRIPSI TELAH DISETUJUI

TANGGAL 14 OKTOBER 2020

Oleh:

Dosen Pembimbing Utama,

Dr. Ermanto Fahamsyah, S.H., M.H.

NIP. 197905142003121002

Dosen Pembimbing Anggota,

Rhama Wisnu Wardhana, S.H., M.H.

NRP. 760012482

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN PENGANGKUT DHL
EXPRESS TERHADAP PENGIRIMAN BARANG YANG TIDAK SAMPAI
KE TEMPAT TUJUAN**

(STUDI PUTUSAN NOMOR 402/PDT/2017/PT.DKI)

*Legal Responsibilities of DHL EXPRESS Carrier Companies for Shipping Goods
That Did Not Reach the Destination*

(Study of Decision Number 402/PDT/2017/PT.DKI)

Oleh:

Dewi Krissiyani

NIM. 160710101619

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota,

Dr. Ermanto Fahamsyah, S.H., M.H.

Rhama Wisnu Wardhana, S.H., M.H.

NIP. 197905142003121002

NRP. 760012482

**Mengesahkan:
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
Universitas Jember
Fakultas Hukum
Dekan**

Dr. Bayu Dwi Anggono, S.H., M.H.

NIP. 198206232005011002

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 20

Bulan : November

Tahun : 2020

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji :

Ketua Dosen Penguji

Sekretaris Dosen Penguji

Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H.

NIP. 197202171998021001

Yusuf Adiwibowo, S.H., LL.M.

NIP. 197810242005011002

Dosen Anggota Penguji :

Dr. Ermanto Fahamsyah, S.H., M.H.

NIP. 197905142003121002

.....

Rhama Wisnu Wardhana, S.H., M.H.

NRP. 760012482

.....

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Krissiyani

NIM : 160710101619

Menyatakan dengan sesungguhnya skripsi dengan judul: “Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Pengangkut DHL Express Terhadap Pengiriman Barang Yang Tidak Sampai Ke Tempat Tujuan (Studi Putusan Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan bukan hasil karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik apabila ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 14 Oktober 2020
Yang menyatakan,

DEWI KRISSIYANI

NIM. 160710101619

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur alhamdulillah senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberi rahmad serta hidayah-Nya, serta tidak lupa juga penulis memberikan shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN PENGANGKUT DHL EXPRESS TERHADAP PENGIRIMAN BARANG YANG TIDAK SAMPAI KE TEMPAT TUJUAN (STUDI PUTUSAN NOMOR 402/PDT/2017/PT.DKI)”. Penulisan skripsi ini diajukan dengan tujuan untuk memperoleh gelar strata satu (S1) di Fakultas Hukum Universitas Jember. Dalam proses penulisan skripsi ini telah melibatkan dan mendapat dukungan dari semua pihak, mulai dari pembuatan judul, penulisan proposal, sampai dengan proses akhir penulisan skripsi. Oleh karena itu dengan tulus dan ikhlas penulis sampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Ermanto Fahamsyah, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah bersedia meluangkan waktunya dengan penuh kesabaran dalam membimbing dan memberi arahan kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
2. Bapak Rhama Wisnu Wardhana, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan banyak waktunya dalam memberikan ilmu, nasehat, dan perhatian dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
3. Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H. selaku Ketua Penguji yang dengan sabarnya telah bersedia menguji dan memberi evaluasi berupa kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini;
4. Bapak Yusuf Adiwibowo, S.H., LL.M. selaku Sekretaris Penguji yang dengan ketelitiannya telah bersedia menguji dan memberi evaluasi berupa kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
5. Dr. Bayu Dwi Anggono, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Dr. Dyah Octorina Susanti, S.H., M.Hum. selaku Wakil Dekan 1, Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan 2, dan Dr. Aries Harianto, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan 3 Fakultas Hukum Universitas Jember;
7. Bapak Ida Bagus Oka Ana, S.H., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu dalam hal membimbing penulis selama menjalani perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Seluruh dosen beserta staff Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah bersedia memberikan bantuan kepada penulis dalam menjalani

perkuliahan tiap semester dan mengadakan berbagai kegiatan dalam organisasi;

9. Kedua Orang Tua yang saya sayangi dan hormati. Dengan kasih sayangnya, almarhum ayah saya, Gatot Supriyatno yang selama hidupnya beliau selalu membantu dan memberi nasehat dalam menjalani kehidupan. Ibu saya, Jarsiah yang selalu mendoakan saya, mengingatkan saya untuk selalu taat dalam beragama agar dimudahkan dan diberi kelancaran dalam penyusunan skripsi ini;
10. Ketiga kakak saya, Kak Frist, Kak Niar, dan Kak Lia yang selalu ada dan selalu memberi dukungan serta hiburan sehingga dapat menyusun skripsi ini dengan baik;
11. Tim sukses terbaik, Wisnu Farismansyah yang senantiasa dengan sigap memberi banyak bantuan kepada saya, menemani saya dari awal kuliah hingga sampai saat ini;
12. Teman sekamar, Marita Nursekti yang senantiasa menemani saya dari awal mahasiswa baru hingga penulisan skripsi ini selesai;
13. Teman kos Tidar, Bila, Nana, dan Ilma yang sudah tidak ada bosan-bosannya membantu dan menemani perjalanan saya di masa perkuliahan hingga penulisan skripsi ini selesai;
14. Teman seperantauan, Khansa, Vio, Maflida, Widya, Tia, Hani, Deby, Abel, Cintya, Lidya yang selalu menemani dan membantu perjalanan saya di masa perkuliahan hingga penulisan skripsi ini selesai;
15. Teman seperbimbingan, Nadine, Novi, Calista, yang selalu membantu dan memberikan dukungan dalam proses penyelesaian skripsi ini;
16. Sahabat dari SMP, Elsa Juwita yang selalu menemani dan menghibur saya selama ini dan senantiasa memberi dukungan tiada henti hingga penulisan skripsi ini selesai;
17. Keluarga besar Jantung Teater yang telah membawa saya menjadi pribadi yang lebih berkembang dan menambah pengalaman dalam menari, bernyanyi, dan berorganisasi. Serta para anggota didalamnya baik kakak tingkat, teman sejawat, dan adik tingkat yang senantiasa memberi dorongan dan semangat kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini;
18. Sahabat KKN 26 Pengarang Bondowoso, Nyun, Asya, Pipit, Maginda, Ramdhan, Sigit, Mas Rezka, Salik, Viky yang tidak lupa untuk memberi dukungan dan semangat sehingga memotivasi saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
19. Teman SMA saya, Salsabila Cipta Eka Sanusa yang tidak lupa untuk memberi dukungan dan semangat sehingga memotivasi saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini dengan baik;

20. Sahabat kecilku Mimo dan Ello yang selalu menghibur dan menemani dalam penyelesaian skripsi ini;
21. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namanya.

Semoga segala bimbingan, bantuan, dukungan maupun doa bapak/ibu dan rekan-rekan sekalian mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini jauh dari taraf kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mohon maaf sebesar-besarnya sekiranya dalam pembuatan skripsi ini masih terdapat kekurangan maupun kesalahan, dan mohon maklum karena hal tersebut merupakan kelalaian dari penulis. Serta kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan guna perbaikan penulis dimasa yang akan datang.

Jember, 14 Oktober 2020

Penulis

RINGKASAN

Tanggung jawab hukum perusahaan pengangkut lahir dari adanya perjanjian pengangkutan. Perjanjian pengangkutan disebut dengan perjanjian timbal balik, yaitu konsumen mendapat hak layanan pengangkutan dengan kewajiban membayar biaya pengangkutan, sementara penyelenggara angkutan memperoleh hak menerima pembayaran jasa pengangkutan dengan kewajiban menyelenggarakan pelayanan angkutan yang diangkut dengan sebaik-baiknya dan menyerahkan barang yang diangkut kepada penerima dengan utuh, lengkap, tidak rusak, atau terlambat. Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban tersebut, maka pelaku usaha dikenakan sanksi berupa ganti rugi. Kasus dalam Putusan Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI berawal karena DHL Express telah melakukan wanprestasi tidak sampainya barang milik Try Laksono H ke tempat tujuan dan malah menyasar ke Gudang Bea Cukai Juanda Airport Surabaya. DHL Express dalam hal ini berkewajiban memberikan ganti rugi apabila jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian seperti yang diamanatkan Pasal 7 huruf f dan Pasal 7 huruf g UUPK. Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk mengkaji kasus tersebut dalam sebuah skripsi dengan judul “Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Pengangkut DHL Express Terhadap Pengiriman Barang Yang Tidak Sampai Ke Tempat Tujuan (Studi Putusan Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI)”.

Rumusan masalah terdiri dari dua yaitu: (1) Apa bentuk tanggung jawab perusahaan pengangkut DHL Express terhadap pengiriman barang yang tidak sampai ke tempat tujuan? (2) Apakah Putusan Pengadilan Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI sudah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku? Tujuan dari skripsi ini yang pertama adalah mengetahui dan memahami bentuk tanggung jawab perusahaan pengangkut DHL Express terhadap pengiriman barang yang tidak sampai ke tempat tujuan, dan yang kedua mengetahui dan memahami Putusan Pengadilan Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI dikaitkan dengan ketentuan hukum yang berlaku. Tipe penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah penelitian hukum yuridis normatif dengan cara meneliti undang-undang, peraturan pemerintah, putusan pengadilan, buku-buku, artikel, jurnal dan bahan tertulis lainnya. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan undang-undang dan pendekatan konseptual. Selanjutnya, bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan non hukum. Hasil dari analisis menggunakan logika deduktif yaitu menjelaskan suatu hal yang bersifat umum dengan menarik kesimpulan yang lebih khusus.

Hasil dari pembahasan skripsi ini bahwa bentuk tanggung jawab hukum atas tidak sampainya barang kiriman yang dikirim oleh pelaku usaha DHL Express merupakan suatu perbuatan wanprestasi dimana terdapat kerugian yang dialami oleh konsumen sehingga mewajibkan DHL Express untuk dapat bertanggung jawab dan mengganti kerugian tersebut seperti yang diatur dalam Pasal 19 UUPK dan Pasal 468 KUHD. Pihak konsumen selaku pengguna jasa pelaku usaha DHL Express mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi,

ganti rugi dan/atau penggantian apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian seperti yang diatur pada Pasal 4 UUPK. Pelaku usaha juga berkewajiban untuk memberikan penggantian atas kerugian apabila jasa yang diberikan tidak sesuai perjanjian seperti yang diatur dalam Pasal 7 huruf f dan huruf g UUPK. Putusan Pengadilan Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI kurang sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Kasus tidak sampainya barang kiriman sesuai dengan alamat yang dituju dalam Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan telah dikuatkan tetapi Pengadilan Tinggi DKI disini tidak mempertimbangkan keseluruhan kerugian yang dialami oleh pengirim barang dan hanya menguatkan saja. Kerugian yang nyata dialami oleh pengirim barang masih cukup besar dengan tidak digantinya biaya pengiriman dan sewa gudang JAS maupun Balai Lelang Artha padahal berdasarkan Pasal 1246 KUHPdata, ganti kerugian terdiri dari 3 unsur yaitu biaya, rugi, dan bunga. Biaya meliputi pengeluaran atau ongkos-ongkos yang nyata telah dikeluarkan oleh pihak yang dirugikan, rugi yaitu kerugian karena kerusakan atau kehilangan barang pihak yang dirugikan, dan bunga yaitu keuntungan yang seharusnya diperoleh oleh salah satu pihak apabila pihak yang lain tidak lalai dalam melaksanakannya.

Saran yang dapat diberikan yaitu, pelaku usaha hendaknya memperhatikan hak-hak konsumen dan kewajibannya dan bertanggung jawab apabila terjadi wanprestasi sebagaimana yang terdapat pada Pasal 19 UUPK serta Pasal 468 KUHD dan berusaha memenuhinya. Apabila ada hal menghambat proses pengiriman agar segera dikonfirmasi kepada konsumen dan mencari solusi terbaik yang bisa disepakati oleh kedua belah pihak guna mencapai kesepakatan bersama agar penyelesaian tidak sampai maju ke pengadilan. Konsumen sebagai pemakai jasa layanan lebih berhati-hati untuk mempercayakan barang yang akan dikirimkannya, apalagi barang tersebut memiliki nilai yang tinggi. Hendaknya setiap masalah yang terjadi untuk diselesaikan secara damai, karena perdamaian adalah jalan penyelesaian terbaik. Pengadilan seharusnya mempertimbangkan seluruh kerugian yang dialami oleh pengirim barang yang telah dirugikan sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 1246 KUHPdata. Majelis Hakim harus benar-benar dapat menilai dan memutuskan menurut ketentuan hukum dan asas keadilan yang nyata dan dapat diterima oleh semua pihak. Agar pihak yang merasa dirugikan mendapatkan kepastian hukum dan pihak yang melakukan kesalahan dapat mempertanggung jawabkan perbuatannya.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PRASYARAT GELAR	v
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI	viii
HALAMAN PERNYATAAN	ix
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH	x
HALAMAN RINGKASAN	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4.1 Tipe Penelitian.....	7
1.4.2 Pendekatan Masalah	7
1.4.3 Sumber Bahan Hukum	8
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer	9
1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder	9
1.4.3.3 Bahan Non Hukum	9
1.4.4 Analisa Bahan Hukum	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Tanggung Jawab Hukum	11
2.1.1 Pengertian Tanggung Jawab Hukum	11
2.1.2 Bentuk Tanggung Jawab Hukum	12
2.2 Perlindungan Hukum	13

2.2.1	Pengertian Perlindungan Hukum	13
2.2.2	Macam-Macam Perlindungan Hukum	14
2.2.3	Tujuan Perlindungan Hukum	15
2.3	Konsumen dan Pelaku Usaha.....	16
2.3.1	Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha.....	16
2.3.2	Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	17
2.4	Pengangkutan.....	19
2.4.1	Pengertian Pengangkutan	19
2.4.2	Perjanjian Pengangkutan.....	19
BAB 3 PEMBAHASAN		21
3.1	Bentuk Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Pengangkut DHL Express Terhadap Pengiriman Barang yang Tidak Sampai ke Tempat Tujuan ...	21
3.2	Kesesuaian Putusan Pengadilan Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI dengan Ketentuan Hukum yang Berlaku.....	39
BAB 4 PENUTUP.....		60
4.1.	Kesimpulan	60
4.2.	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR LAMPIRAN

1. Putusan tingkat banding : Putusan Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI.
2. Putusan tingkat pertama : Putusan Nomor 272/Pdt.G/2016/PN.JKT.SEL.
3. Ketentuan dan syarat pengangkutan DHL Express.



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi di Indonesia telah berkembang pesat di era globalisasi ini. Peran transportasi ini sangat penting bagi masyarakat disebabkan oleh beberapa faktor antara lain, keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau kecil dan besar (*archipelago*), perairan yang terdiri dari sebagian besar laut, sungai dan danau yang memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui darat, perairan, dan udara guna menjangkau seluruh wilayah Indonesia¹. Salah satu kegiatan yang paling sederhana yaitu kegiatan pengangkutan orang maupun barang, hal ini dilakukan sebagai salah satu cara untuk mempermudah akses dalam menjalankan setiap kegiatan ekonomi. Pengangkutan merupakan kegiatan transportasi dalam memindahkan barang dan penumpang dari satu tempat ke tempat lain atau dapat dikatakan sebagai kegiatan ekspedisi. Purwosutjipto berpendapat bahwa:

“Pengangkutan adalah perjanjian timbal-balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan”.²

Berdasarkan hukum perjanjian, pengangkutan merupakan perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim barang atau penumpang dimana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang ke suatu tempat tujuan tertentu, dan pihak pengirim barang atau penumpang mengikatkan diri pada ongkos pembayaran angkutannya. Di dalam perjanjian pengangkutan terlibat dua pihak, yaitu pengangkut dan pengirim barang

¹ Abdulkadir Muhammad, 1998. *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 7.

² H.M.N. Purwosutjipto, 1999. *Pengertian Pokok Hukum Dagang*, Jilid I, Djambatan, Jakarta, hlm. 23.

atau penumpang.³ Dalam melaksanakan perjanjian pengangkutan itu, hubungan kerja antara pengirim dengan pengangkut tidak terjadi terus menerus, tetapi hanya ketika pengirim membutuhkan pengangkutan untuk mengirim barang. Hubungan psemacam ini disebut “pelayanan berkala” sebab pelayanan itu tidak bersifat tetap, hanya kadang kala saja, sebab pengirim membutuhkan pengangkutan.⁴ Perjanjian yang bersifat “pelayanan berkala” ini diatur dalam pasal 1601 KUHPerdara, berbunyi: “Selain persetujuan untuk menyelenggarakan beberapa jasa yang diatur oleh ketentuan-ketentuan khusus untuk itu dan oleh syarat-syarat yang diperjanjikan, dan bila ketentuan-ketentuan yang syarat-syarat ini tidak ada, persetujuan yang diatur menurut kebiasaan, ada dua macam persetujuan, dengan mana pihak kesatu mengikatkan diri untuk mengerjakan suatu pekerjaan bagi pihak lain dengan menerima upah, yakni: perjanjian kerja dan perjanjian pemborongan kerja”. Nasution menyatakan bahwa:

“Pengangkutan berfungsi untuk memindahkan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai. Proses pemindahan barang tersebut dilakukan melalui darat, laut, udara dan perairan darat atau sungai dengan menggunakan berbagai jenis alat transportasi sesuai dengan kebutuhannya. Pengangkutan atau transportasi adalah pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan”.⁵

Peranan jasa angkutan berperan besar untuk melayani kebutuhan masyarakat yang bergerak dan ingin mengirimkan barang dari suatu tempat ke tempat lain. Hal ini menjadi sebab jasa angkutan dibutuhkan oleh masyarakat. Jasa angkutan pengiriman barang ini dapat juga untuk mengirimkan barang dari negara satu ke negara yang lainnya. Jarak dan waktu menjadi pertimbangan penting dalam melakukan aktivitas pengiriman barang, sehingga ketepatan, kecepatan, kenyamanan dan keamanan menjadi prioritas utama pada pelayanan angkutan barang.

³ Ridwan Khairandy, 2011. *Pengantar Hukum Dagang Indonesia I*, Gama Medika, Yogyakarta, hlm. 200.

⁴ Sution Usman Adji, Djoko Prakoso, Hari Pramono, 1991. *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, PT. Rinka Cipta, Jakarta, hlm. 8.

⁵ M. Nur Nasution, 2004. *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta, hlm. 33.

Selama proses pengiriman barang, perusahaan jasa pengiriman barang berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasanya. Akan tetapi dalam kenyataannya tidak selalu berjalan dengan baik. Hal ini membuat pengguna jasa pengiriman barang tersebut merasa dirugikan. Adapun bentuk pelayanan yang merugikan itu adalah barang yang terlambat datang ke tempat tujuan, hilang, bahkan rusak. 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.

Putusan Pengadilan Nomor: 402/PDT/2017/PT.DKI menjelaskan sengketa antara DHL Express sebagai pelaku usaha dengan konsumen Try Laksono H. dalam perkara tidak sampainya barang kiriman. Try melakukan pengiriman barang pada tanggal 28 Mei 2014 melalui Perusahaan DHL Express Indonesia dari DHL Cabang Dili Timor Leste tujuan Malang, Jawa Timur. Terjadilah proses perjanjian untuk mengirimkan barang berupa beberapa stel pakaian, beberapa unit peralatan-peralatan kantor, dokumen-dokumen penting, alat-alat kesehatan dan alat-alat olahraga. Dalam proses perjanjian tersebut terdapat ketentuan Perjanjian Pengiriman Barang yang dibuat khusus oleh DHL Express Indonesia yang isinya pelanggan harus memberikan informasi kepada DHL atas setiap klaim keterlambatan pengiriman baik secara tertulis atau melalui telepon dalam waktu 14 hari kalender sejak tanggal pengiriman dan memberikan kepada DHL. Apabila barang yang dikirimkan hilang, maka dalam waktu 30 hari kerja setelah pemberitahuan tersebut DHL akan memberikan kredit atau pengembalian uang kepada pelanggan.⁶

Seiring berjalannya waktu dan jatuh tempo batas pengiriman barang dimana seharusnya barang sampai sekitar tanggal 17 Juni 2014 ternyata barang tidak kunjung sampai di tujuan. Try Laksono H selaku pengirim sudah mengajukan *complain*/keluhan kepada DHL Express, namun tidak pernah mendapatkan jawaban/informasi yang akurat dari pihak DHL seperti yang

⁶ Putusan Pengadilan Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI, hlm. 2-4.

seharusnya dilakukan sesuai dengan Perjanjian Pengiriman Barang. Selama menunggu konfirmasi dari pihak DHL Express Try Laksono H 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,-.⁷

Try Laksono H tidak mengetahui bagaimana cara pengiriman barang yang dilakukan oleh pihak DHL sehingga barang tersebut bisa menysasar masuk ke Gudang Bea Cukai Juanda Airport Surabaya (JAS) karena sesuai yang diperjanjikan barang-barang tersebut seharusnya diserahkan kealamat tujuan di Malang. Untuk memastikan barang kiriman yang menysasar ke Gudang Bea Cukai JAS, Try Laksono H. harus terbang dari tempat bekerjanya yaitu dari Manokwari Papua ke Bandara Juanda Surabaya, namun kata petugas Bea Cukai Bandara Juanda Surabaya 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.⁸

Merasa dirugikan, Try Laksono H. mengajukan somasi kepada pihak DHL namun pihak DHL justru menyalahkan Penerima barang yaitu Bapak Paidjo yang belum memenuhi persyaratan Pemberitahuan Impor Barang (PIB) yang diminta oleh Bea Cukai Juanda Airport Surabaya (JAS). Try Laksono H. merasa tidak adanya itikad baik dari pihak DHL, dikarenakan tidak adanya tanggung jawab dari pihak DHL. Sehingga Try Laksono H. mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri Jakarta Selatan dengan dasar wanprestasi.⁹

Wanprestasi diatur dalam Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP), berbunyi: “Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam

⁷ *Ibid.*, hlm. 3.

⁸ *Ibid.*, hlm. 4.

⁹ *Ibid.*, hlm. 3-6.

waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan”. Wujud dari wanprestasi tersebut dapat berupa tidak melaksanakan apa yang telah diperjanjikan untuk dilaksanakan, terlambat dalam melakukan kewajiban perjanjian, dan melaksanakan apa yang telah diperjanjikan tetapi tidak sama dengan isi perjanjian. Berdasarkan uraian tersebut dapat dipahami bahwa salah satu pihak yang melakukan wanprestasi dapat dihukum untuk membayar ganti rugi, pembatalan perjanjian, peralihan risiko atau membayar biaya perkara kalau sampai di pengadilan.¹⁰

Indonesia mengatur kegiatan antara konsumen dan pelaku usaha dalam sebuah Peraturan Perundang-Undangan yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen atau yang biasa disebut dengan UUPK. Dalam UUPK secara jelas diatur terkait hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha. Salah satu hak konsumen yang tertulis pada pasal 4 huruf h UUPK, berbunyi: “Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”. Sementara salah satu kewajiban pelaku usaha yang tertulis pada pasal 7 huruf g UUPK, berbunyi: “Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”. Dalam kasus Try Laksono H. dan DHL Express ini barang yang seharusnya diterima oleh pengirim ternyata rusak dan tidak sampai di tempat tujuan, seharusnya ada upaya dari pihak DHL Express untuk bertanggungjawab atas kejadian tersebut, namun kenyataannya hak yang seharusnya didapatkan oleh konsumen tersebut tidak didapatkan. Berdasarkan hal tersebut maka penulis ingin mengkaji lebih lanjut terkait permasalahan ini dalam sebuah karya ilmiah berupa skripsi dengan judul **“Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Pengangkut DHL Express Terhadap Pengiriman Barang yang Tidak Sampai ke Tempat Tujuan (Studi Putusan Pengadilan Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI)”**.

¹⁰ Djoko Trianto, 2004. *Hubungan Kerja di Perusahaan Jasa Konstruksi*, Mandar Maju, Bandung, hlm. 61.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, rumusan masalah yang akan diteliti adalah :

1. Apa bentuk tanggung jawab perusahaan pengangkut DHL Express terhadap pengiriman barang yang tidak sampai ke tempat tujuan?
2. Apakah Putusan Pengadilan Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI sudah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dari karya ilmiah dalam bentuk skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Umum
 - a. Untuk memenuhi dan melengkapi tugas akhir sebagai syarat utama dalam mencapai gelar Sarjana Hukum yang sesuai dengan ketentuan kurikulum Fakultas Hukum Universitas Jember.
 - b. Sebagai sarana dalam menerapkan ilmu pengetahuan hukum yang telah diperoleh dalam perkuliahan yang bersifat teori maupun praktik.
2. Tujuan Khusus
 - a. Untuk mengetahui dan memahami bentuk tanggung jawab perusahaan pengangkut DHL Ekspress terhadap pengiriman barang yang tidak sampai ke tempat tujuan.
 - b. Untuk mengetahui dan memahami Putusan Pengadilan Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI dikaitkan dengan ketentuan hukum yang berlaku.

1.4 Metode Penelitian

Metode penelitian ini memiliki peran penting yang dibutuhkan penulis dalam membuat suatu karya ilmiah. Metode penelitian digunakan penulis untuk menjalankan suatu penelitian agar memperoleh suatu kebenaran yang konkrit, membuka peluang dalam melakukan pembuatan karya ilmiah. Berdasarkan

penjelasan tersebut, maka metode penelitian merupakan unsur penting sehingga dalam penulisan skripsi tidak mungkin lepas dari metode penelitian.

Mengadakan suatu penelitian ilmiah wajib menggunakan metode, karena hal ini adalah faktor penting agar analisa penulis terhadap objek yang ingin dikaji dapat mengandung kebenaran dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Pemakaian metode dalam suatu karya ilmiah digunakan sebagai cara untuk mengolah, menggali, dan merumuskan bahan-bahan hukum yang diperoleh sehingga penulis dapat menemukan kesimpulan yang sesuai dengan kaidah-kaidah hukum dalam menjawab isu hukum yang sedang dihadapi. Berikut ini merupakan metode penelitian yang digunakan penulis dalam menyusun skripsi ini.¹¹

1.4.1 Tipe Penelitian

Menurut Abdulkadir Muhammad, penelitian hukum dibagi menjadi tiga jenis yakni, penelitian hukum normatif, penelitian hukum normatif-empiris, dan penelitian hukum empiris. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum yuridis normatif dengan cara meneliti undang-undang, putusan pengadilan, buku-buku, artikel, jurnal dan bahan tertulis lainnya. Dalam penelitian hukum normatif yaitu difokuskan pada penerapan kaidah atau norma dalam hukum positif. Bahan hukum yang dikaji adalah bahan hukum yang berisi aturan-aturan yang bersifat normatif. Adapun kegiatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melihat apakah syarat normatif dalam suatu hukum sudah terpenuhi atau masih belum sesuai dengan ketentuan hukum itu sendiri.¹²

1.4.2 Pendekatan Masalah

Penelitian hukum terdapat beberapa macam pendekatan yang sesuai dengan tipe penelitian. Pendekatan tersebut digunakan untuk mempermudah melakukan penelitian dengan pisau analisis yang telah ditentukan. Berkaitan dengan hal tersebut penulis menggunakan 2 (dua) macam pendekatan, yaitu:

¹¹ Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi, 2014. *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 7.

¹² Bahder Johan Nasution, 2008. *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, CV. Mandar Maju, Bandung, hlm. 87.

1. Pendekatan Perundang-Undangan (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.¹³ Pendekatan undang-undang ini akan membuka kesempatan bagi penulis untuk mempelajari konsistensi dan kesesuaian antara satu undang-undang dengan undang-undang lainnya. Pendekatan ini akan peneliti gunakan untuk menelaah bentuk tanggung jawab perusahaan pengangkut DHL Express atas barang yang tidak sampai ke tujuan dan mengaitkan antara Putusan Pengadilan Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI dengan ketentuan-ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia.
2. Pendekatan Konseptual (*conseptual approach*) adalah pendekatan yang beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Dengan mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi.¹⁴ Pendekatan ini akan peneliti gunakan untuk memahami kembali bentuk tanggung jawab perusahaan pengangkut DHL Express dan mengaitkan antara Putusan Pengadilan Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI dengan pandangan-pandangan yang berkembang di dalam ilmu hukum.

1.4.3 Sumber Bahan Hukum

Sumber bahan hukum terbagi menjadi dua yaitu bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan, catatan resmi dalam pembuatan peraturan perundang-undangan, maupun putusan hakim yang memiliki kekuatan hukum tetap. Sedangkan bahan hukum sekunder terdiri dari publikasi tentang hukum yang dapat berupa buku, kamus hukum,

¹³ Peter Mahmud Marzuki, 2011. *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hlm. 133.

¹⁴ *Ibid.*, hlm. 135-136.

jurnal hukum, dan ensiklopedia hukum atau komentar-komentar terhadap putusan pengadilan.¹⁵

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif yang artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.¹⁶

Adapun yang menjadi bahan hukum primer dalam penelitian ini, antara lain:

1. *Burgerlijk Wetboek* (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata).
2. *Wetboek van Koophandel* (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang).
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).
4. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang POS (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 146, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5065).
5. Putusan Nomor: 402/PDT/2017/PT.DKI.

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder diperoleh melalui buku-buku hukum yang termasuk skripsi, tesis maupun jurnal hukum. Selain itu dapat digunakan pula kamus hukum dan komentar-komentar atas putusan pengadilan. Buku hukum, jurnal hukum dan komentar-komentar yang dirujuk haruslah sesuai atau berkaitan dengan isu hukum yang dibahas.¹⁷

1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Selain bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, bahan non hukum juga dapat dipergunakan dalam penelitian hukum. Dalam penggunaan bahan non hukum maka bahan yang dipergunakan harus sesuai dengan isu hukum yang

¹⁵ *Ibid.*, hlm. 141.

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Op Cit.*, hlm. 155-156.

diteliti. Penggunaan bahan non hukum adalah untuk memperkuat argumentasi dari peneliti terhadap isu hukum yang dianalisa. Bahan non hukum yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya adalah Kamus Besar Bahasa Indonesia dan situs internet.¹⁸

1.4.4 Analisa Bahan Hukum

Analisa bahan hukum merupakan suatu cara yang dipergunakan untuk menentukan jawaban atas pokok permasalahan yang timbul dari fakta hukum. Proses tersebut dilakukan dalam beberapa tahapan, yaitu:¹⁹

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminasi hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
2. Pengumpulan bahan-bahan hukum dan sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non hukum;
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum;
5. Memberikan perskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.

Langkah-langkah tersebut merupakan sebuah analisis untuk mendapatkan hasil analisa yang memberikan pemahaman atas isu hukum yang dihadapi, sehingga penelitian hukum yang dilakukan dapat menemukan kesimpulan yang relevan. Hasil dari analisa hukum yang telah diuraikan tersebut akan dapat memberikan suatu pemahaman yang jelas dan lengkap atas permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan metode deduktif. Metode deduktif adalah suatu kerangka atau cara berfikir yang bertolak dari sebuah asumsi atau pernyataan yang bersifat umum untuk mencapai sebuah kesimpulan yang bermakna lebih khusus. Penalaran deduktif merupakan salah satu cara berfikir logis dan analistik, yang tumbuh dan berkembang dengan adanya pengamatan yang semakin intens, sistematis, dan kritis.

¹⁸*Ibid.*, hlm. 165.

¹⁹*Ibid.*, hlm. 213.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tanggung Jawab Hukum

2.1.1 Pengertian Tanggung Jawab Hukum

Tanggung jawab secara etimologi adalah kewajiban terhadap segala sesuatunya atau fungsi menerima pembebanan sebagai akibat tindakan sendiri atau pihak lain. Pengertian tanggung jawab menurut kamus besar Bahasa Indonesia adalah suatu keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (jika terjadi sesuatu boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan dan sebagainya).²⁰ Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.

Menurut hukum tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.²¹ Tanggung jawab hukum itu terjadi karena adanya kewajiban yang tidak dipenuhi oleh salah satu pihak yang melakukan perjanjian, hal tersebut juga membuat pihak yang lain mengalami kerugian akibat haknya tidak dipenuhi oleh salah satu pihak tersebut. Tanggung jawab hukum memiliki beberapa arti. Ridwan Halim²² mendefinisikan tanggung jawab hukum sebagai sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Titik Triwulan dan Shinta Febrian menjelaskan bahwa:

“Pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggungjawabannya”.²³

²⁰ *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. <https://kbbi.web.id/tanggung%20jawab> diakses pada tanggal 17 Maret 2020. Pukul 18.01 WIB.

²¹ Soekidjo Notoatmojo, 2010. *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, hlm. 54.

²² *Ibid.*, hlm. 55.

²³ Titik Triwulan dan Shinta Febrian, 2010. *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Airlangga, Jakarta, hlm. 48.

Berdasarkan pengertian tersebut dijelaskan bahwa tanggung jawab hukum sebagai sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab hukum diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang telah ada. Hal ini berarti tanggung jawab hukum menjadi suatu keharusan bagi seseorang untuk menaati hukum yang berlaku dalam suatu negara.

2.1.2 Bentuk Tanggung Jawab Hukum

Tanggung jawab hukum dalam hukum perdata berupa tanggung jawab seseorang terhadap perbuatan yang melawan hukum. Perbuatan melawan hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan perbuatan pidana. Teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tortiability*) dibagi menjadi beberapa teori, yaitu:²⁴

- a. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentionaltortliability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.
- b. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligentortliability*), didasarkan pada konsep kesalahan (*conceptoffault*) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*interminglend*).
- c. Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strictliability*), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya.

²⁴ Abdulkadir Muhammad, 2010. *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Jakarta, hlm. 530.

Hans Kelsen dalam Raisul Muttaqien selanjutnya membagi mengenai tanggung jawab terdiri dari²⁵:

- a. Pertanggung jawaban individu yaitu seorang individu bertanggung jawab terhadap pelanggaran yang dilakukannya sendiri;
- b. Pertanggung jawaban kolektid berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain;
- c. Pertanggung jawaban berdasarkan kesalahan yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena sengaja dan diperkirakan dengan tujuan menimbulkan kerugian;
- d. Pertanggung jawaban mutlak yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena tidak sengaja dan tidak diperkirakan.

Berdasarkan uraian tentang bentuk tanggung jawab hukum maka dapat dijelaskan pengertian tanggung jawab hukum. Seseorang melakukan tanggung jawab hukum sebagai kewajiban dalam melakukan tindakan yang merupakan pertanggung jawaban atas yang dilakukannya. Tanggung jawab diperlukan sebagai bentuk perbuatan yang memberikan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh setiap orang.

2.2 Perlindungan Hukum

2.2.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 menyatakan bahwa Negara Indonesia adalah Negara Hukum. Pernyataan tersebut mengandung makna bahwa Negara Indonesia menjamin hak-hak warga Negara Indonesia dengan memberikan perlindungan hukum. Perlindungan hukum adalah hak yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negara untuk melindunginya dari berbagai bentuk ancaman baik fisik maupun psikis guna mencapai rasa aman dan tentram. Pengertian perlindungan hukum menurut Satjipto Rahardjo adalah:

²⁵ Raisul Muttaqien, 2006. *Teori Hukum Murni*, Nuansa dan Nusa Media, Bandung, hlm. 140.

“Suatu kegiatan memberikan pengayoman terhadap Hak Asasi Manusia yang dirugikan orang lain dimana perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat dengan tujuan agar masyarakat dapat menikmati segala hak telah diberikan oleh hukum”.²⁶

Pengertian perlindungan hukum menurut Philipus M. Hadjon adalah:

“Suatu kondisi subjektif yang menyatakan hadirnya keharusan pada diri sejumlah sumber daya untuk kelangsungan eksistensi subjek hukum yang dijamin dan dilindungi oleh hukum agar kekuatannya secara terorganisir dalam proses pengambilan putusan politik maupun ekonomi khususnya pada distribusi sumber daya baik pada perangkat individu maupun struktural.”²⁷

2.2.2 Macam-Macam Perlindungan Hukum

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan bagi warga negara dibagi menjadi 2 (dua), yaitu:²⁸

a Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif adalah perlindungan hukum yang bersifat mencegah. Perlindungan hukum ini diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya suatu pelanggaran. Perlindungan hukum preventif diberikan oleh pemerintah kepada rakyat dengan cara rakyat dapat mengajukan keberatan (*inspraak*) atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif.

b Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif adalah perlindungan hukum yang bersifat penerapan sanksi. Sanksi yang diterapkan dapat berupa denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan kepada seseorang apabila terjadi suatu sengketa atau pelanggaran. Perlindungan hukum represif ini bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa dalam arti luas termasuk penanganan perlindungan hukum bagi rakyat oleh peradilan umum dan peradilan administrasi di Indonesia.

²⁶ JH. Sinaulan, *Perlindungan Hukum Terhadap Warga Masyarakat*, IDEAS, Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya, Volume 04, Nomor 01, Tahun 2018, hlm. 81.

²⁷ Philipus M. Hadjon, 2007. *Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, hlm. 2.

²⁸ *Ibid.*, hlm. 20.

Moch. Isnaeni berpendapat bahwa perlindungan hukum dibedakan menjadi dua macam ditinjau dari sumbernya, yaitu:²⁹

a Perlindungan hukum internal

Yaitu dalam perlindungan hukum ini dikemas sendiri oleh para pihak pada saat membuat perjanjian, pada saat mengemas klausula kontrak kedua belah pihak dapat mengakomodir keinginannya atas dasar kata sepakat. Demikian pula dengan jenis risiko diusahakan yang dapat ditangkal melalui klausula yang dikemas atas dasar kata sepakat, sehingga melalui klausula tersebut para pihak dapat memperoleh perlindungan hukum yang seimbang. Perlindungan hukum internal dapat dilakukan apabila kedudukan para pihak relatif sederajat, sehingga atas dasar kebebasan berkontrak para pihak dapat memiliki keleluasaan untuk menyatakan kehendak sesuai dengan kepentingannya.

b Perlindungan hukum eksternal

Perlindungan hukum eksternal memiliki kedudukan para pihak yang sudah tidak berimbang, dimana salah satu pihak relatif lebih lemah sehingga otomatis dapat menimbulkan suatu kendala. Karena bagaimanapun pihak yang memiliki posisi sosial ekonomi dan teknis lebih unggul akan menggunakan kelebihan tersebut untuk kepentingannya. Dalam perlindungan hukum ini perjanjian yang dibuat yaitu oleh pihak yang lebih kuat, dengan tanpa adanya penawaran untuk perlindungan kepentingan pihak lain.

2.2.3 Tujuan Perlindungan Hukum

Tujuan perlindungan hukum pada dasarnya erat kaitannya dengan tujuan dari hukum itu sendiri, hal ini dikarenakan suatu tindakan perlindungan hukum dilakukan agar tujuan hukum itu sendiri tidak disimpangi, dimana hak-hak subjek hukum bisa ditegakkan dengan bantuan hukum. Tujuan hukum berdasarkan pendapat beberapa ahli hukum terdiri dari dua. Pertama, hukum bertujuan untuk

²⁹ Moch Isnaeni, *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan*, (Yogyakarta: LaksBang PRESSindo), hlm. 131-133.

mencapai keadilan (teori etis/*etische theori*), disisi lain dalam proses mencapai keadilan terdapat ketegangan antara keadilan dengan kepastian hukum. Kedua, hukum bertujuan untuk mencapai kebahagiaan yang sebesar-besarnya dengan asumsi bahwa tujuan hukum tercapai jika hukum tersebut sesuai dengan daya guna atau bermanfaat dalam menghasilkan kebahagiaan (teori utilitis/*utiliteis theori*).³⁰ Karena terdapat pertentangan antara kedua teori tersebut, maka munculah teori yang ketiga yaitu teori gabungan/campuran, menurut teori ini tujuan hukum adalah bukan hanya keadilan semata tetapi juga kemanfaatannya.³¹ Sedangkan menurut Achmad Ali, seharusnya keadilan bersama-sama dengan kemanfaatan dan kepastian hukum dijadikan tujuan hukum secara prioritas, sesuai dengan kasus in konkreto.³²

2.3 Konsumen dan Pelaku Usaha

2.3.1 Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha

Istilah konsumen berasal dari “*consumer*” yang berarti setiap orang yang menggunakan barang (pemakai). Kamus Umum Bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan produsen, yakni pemakai barang/jasa dari hasil industri, bahan makanan, dan sebagainya. *Text book on Consumer Law* mendefinisikan konsumen sebagai *one who purchases goods or service*. Definisi tersebut menghendaki bahwa konsumen adalah setiap orang atau individu yang harus dilindungi selama tidak memiliki kapasitas dan bertindak sebagai produsen, pelaku usaha, dan/atau pebisnis.³³ Sedangkan pengertian konsumen menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, berbunyi: “Konsumen adalah setiap orang yang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

³⁰ Ishaq, 2008. *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 8-9.

³¹ *Ibid.*

³² Dewi Astutty Mochtar dan Dyah Octorina Susanti, 2012. *Pengantar Ilmu Hukum*, Banyumedia Publishing, Malang, hlm. 87.

³³ Zulham, 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hlm. 15.

Pengertian pelaku usaha menurut Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, berbunyi: “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”. Pelaku usaha yang dimaksud dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sama dengan cakupan produsen yang dikenal di Belanda, karena produsen dapat berupa perorangan atau badan hukum. Dalam pengertian pelaku usaha tersebut, tidaklah mencakup eksportir atau pelaku usaha diluar negeri, karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen membatasi orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia.³⁴

2.3.2 Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Usaha dalam mewujudkan perlindungan hukum kepada konsumen dapat diawali dengan upaya pemahaman terhadap hak-hak konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 yaitu:

- a Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

³⁴ Abdul Halim Barkatullah. 2010. *Hak-Hak Konsumen*. Nusa Media, Bandung, hlm. 38.

- i Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Perwujudan perlindungan hukum terhadap hak konsumen dapat diberikan apabila kewajiban konsumen telah terpenuhi. Kewajiban konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 5 mengatakan bahwa:

- a Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Perlindungan hukum terhadap konsumen memerlukan keseimbangan untuk menciptakan atmosfer kenyamanan bagi pelaku usaha melalui hak-hak yang diciptakan bagi pelaku usaha sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 6 yaitu:

- a Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Bentuk dari hak konsumen merupakan konsekuensi bagi pelaku usaha yang wajib untuk dilakukan. Hal ini berkaitan dengan kewajiban pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 7 yaitu:

- a Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

- d Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

2.4 Pengangkutan

2.4.1 Pengertian Pengangkutan

Pengangkutan diperlukan dalam proses perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya. Pengangkutan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Pengangkutan memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Abdulkadir Muhammad menyatakan bahwa:

“Pengangkutan sebagai proses kegiatan pemindahan penumpang dan/atau barang dari suatu tempat ketempat lain dengan menggunakan berbagai jenis alat pengangkut mekanik yang diakui dan diatur undang-undang sesuai dengan bidang angkutan dan kemajuan teknologi”.³⁵

Pengangkutan memiliki tiga dimensi pokok, yaitu pengangkutan sebagai usaha, pengangkutan sebagai perjanjian dan pengangkutan sebagai proses³⁶. Menurut Ridwan Khairindy³⁷, pengangkutan merupakan pemindahan barang dan/atau manusia dari tempat asal ketempat tujuan. Ada beberapa unsur pengangkutan, yaitu sebagai berikut:³⁸

1. Adanya sesuatu yang diangkut;

³⁵ Abdulkadir Muhammad, 2007. *Arti Penting dan Strategis Multi Moda Pengangkutan Niaga di Indonesia, dalam perspektif hukum bisnis di eraglobalisasi ekonomi*, Genta Press, Yogyakarta, hlm. 1.

³⁶ Abdulkadir Muhammad, *Op Cit.*, hlm. 12.

³⁷ Muchtarudin Siregar, 1978. *Beberapa Masalah Ekonomi dan Management Pengangkutan*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta, hlm. 5.

³⁸ *Ibid.*, hlm. 6.

2. Tersedianya kendaraan sebagai alat angkut;
3. Ada tempat yang dapat dilalui alat angkut.

Proses pengangkutan merupakan gerak dari tempat asal dari mana kegiatan angkutan dimulai ketempat tujuan dimana angkutan itu diakhiri. *Pengangkutan* merupakan kegiatan transportasi dalam memindahkan barang dan penumpang dari satu tempat ke tempat lain atau dapat dipindahkan ke tempat lain. Pengangkutan merupakan suatu sistem yang terdiri atas sarana dan prasarana sistem pelayanan yang memungkinkan adanya pergerakan ke seluruh wilayah sehingga bisa terakomodasi mobilitas penduduknya. Pergerakan tersebut dimungkinkan untuk barang dengan akses ke semua wilayah.

2.4.2 Perjanjian Pengangkutan

Pengangkutan merupakan serangkaian kegiatan (peristiwa) pemindahan barang dari satu tempat pemuatan ke tempat tujuan sebagai tempat penurunan penumpang/bongkaran barang muatan. Rangkaian peristiwa pemindahan itu meliputi kegiatan³⁹:

1. Memuat penumpang atau barang ke dalam alat pengangkut;
2. Membawa penumpang atau barang ketempat tujuan; dan
3. Menurunkan penumpang atau membongkar barang di tempat tujuan.

Perjanjian pengangkutan ini, adalah *consensual (timbang balik)* dimana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dari ketempat tujuan tertentu, dan pengirim barang (pemberi order) membayar biaya/ongkos angkutan sebagaimana disetujui bersama, disini dapat anda lihat ke dua belah pihak mempunyai kewajiban yang harus ditunaikan. Perjanjian pengangkutan muncul karena adanya kesepakatan antara kedua belah pihak yakni antara pihak pengirim barang dan pihak yang akan menerima barang.

³⁹ Abdulkadir Muhammad, 2008. *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 48.

BAB 4 PENUTUP

4.1. Kesimpulan

- 1 Bentuk tanggung jawab hukum atas tidak sampainya barang kiriman yang dikirim oleh pelaku usaha DHL Express merupakan suatu perbuatan wanprestasi dimana terdapat kerugian yang dialami oleh konsumen sehingga mewajibkan DHL Express untuk dapat bertanggung jawab dan mengganti kerugian tersebut seperti yang diatur dalam Pasal 19 UUPK dan Pasal 468 KUHD. Pihak konsumen selaku pengguna jasa pelaku usaha DHL Express mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian seperti yang diatur pada Pasal 4 UUPK. Pelaku usaha juga berkewajiban untuk memberikan penggantian atas kerugian apabila jasa yang diberikan tidak sesuai perjanjian seperti yang diatur dalam Pasal 7 huruf f dan huruf g UUPK.
- 2 Putusan Pengadilan Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI kurang sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Kasus tidak sampainya barang kiriman sesuai dengan alamat yang dituju dalam Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan telah dikuatkan tetapi Pengadilan Tinggi DKI disini tidak mempertimbangkan keseluruhan kerugian yang dialami oleh pengirim barang dan hanya menguatkan saja. Kerugian yang nyata dialami oleh pengirim barang masih cukup besar dengan tidak digantinya biaya pengiriman dan sewa gudang JAS maupun Balai Lelang Artha padahal berdasarkan Pasal 1246 KUHPerdara, ganti kerugian terdiri dari 3 unsur yaitu biaya, rugi, dan bunga. Biaya meliputi pengeluaran atau ongkos-ongkos yang nyata telah dikeluarkan oleh pihak yang dirugikan, rugi yaitu kerugian karena kerusakan atau kehilangan barang pihak yang dirugikan, dan bunga yaitu keuntungan yang seharusnya diperoleh oleh salah satu pihak apabila pihak yang lain tidak lalai dalam melaksanakannya.

4.2. Saran

1. Pelaku usaha hendaknya memperhatikan hak-hak konsumen serta kewajibannya dan bertanggung jawab apabila terjadi wanprestasi sebagaimana yang terdapat pada Pasal 19 UUPK serta Pasal 468 KUHD dan berusaha memenuhinya. Apabila ada hal yang menghambat proses pengiriman agar segera dikonfirmasi kepada konsumen dan mencari solusi terbaik yang bisa disepakati oleh kedua belah pihak guna mencapai kesepakatan bersama agar penyelesaian tidak sampai maju ke pengadilan.
2. Konsumen sebagai pemakai jasa layanan lebih berhati-hati untuk mempercayakan barang yang akan dikirimkannya, apalagi barang tersebut memiliki nilai yang tinggi. Hendaknya setiap masalah yang terjadi untuk diselesaikan secara damai, karena perdamaian adalah jalan penyelesaian terbaik.
3. Pengadilan seharusnya mempertimbangkan seluruh kerugian yang dialami oleh pengirim barang yang telah dirugikan sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 1246 KUHPerdara. Majelis Hakim harus benar-benar dapat menilai dan memutuskan menurut ketentuan hukum dan asas keadilan yang nyata dan dapat diterima oleh semua pihak. Agar pihak yang merasa dirugikan mendapatkan kepastian hukum dan pihak yang melakukan kesalahan dapat mempertanggung jawabkan perbuatannya.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Abdul Halim Barkatullah. 2010. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media.
- Abdulkadir Muhammad, 1992, *Perjanjian Baku Dalam Praktik Perusahaan Perdagangan*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Abdulkadir Muhammad. 1998. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Abdulkadir Muhammad. 2007. *Arti Penting dan Strategis Multi Moda Pengangkutan Niaga di Indonesia, dalam perspektif hukum bisnis di eraglobalisasi ekonomi*. Yogyakarta: Genta Press.
- Abdulkadir Muhammad. 2008. *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Abdulkadir Muhammad. 2010. *Hukum Perusahaan Indonesia*. Jakarta: Citra Aditya Bakti.
- Abraham Amos H.F. 2007. *Legal Opinion Teoritis & Empirisme*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Agus Yudha Hernoko. 2013. *Hukum Perjanjian Asas Proposionalitas Dalam Kontrak Komersil*. Jakarta: Kencana Pranada Media Group.
- Ahmadi Miru dan Sakka Pati. 2008. *Hukum Perikatan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ahmadi Miru dan Sakka Pati. 2012. *Hukum Perikatan Penjelasan Makna Pasal1233 Sampai 1456 BW Cet III*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Bahder Johan Nasution. 2008. *Metode Penelitian Ilmu Hukum*. Bandung: Mandar Maju.
- Bambang Sugeng A.S dan Sujayadi. 2011. *Hukum Acara Perdata dan Dokumen Litigasi Perkara Perdata*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Dewi Astutty Mochtar dan Dyah Ochtorina Susanti. 2012. *Pengantar Ilmu Hukum*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Djoko Trianto. 2004. *Hubungan Kerja di Perusahaan Jasa Konstruksi*. Bandung: Mandar Maju.

- Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi. 2004. *Penelitian Hukum (Legal Research)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Edmon Makarim. 2005. *Pengantar Hukum Telematika*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Gunawan Widjaja dan Kartini Muljadi. 2003. *Perikatan yang Lahir dari Undang-Undang*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- H.M.N. Purwosutjipto. 1999. *Pengertian Pokok Hukum Dagang, Jilid I*. Jakarta: Djambatan.
- Hadi, Setia Tunggal. 2007. *Undang-Undang Perkeretaapian (UU No. 23 Tahun 2007)*. Jakarta: Harvarindo.
- Hardijan Rusli. 1996. *Hukum Perjanjian Indonesia dan Common Law, Cet. 2*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- I. G. Rai Widjaya. 2004. *Merancang Suatu Kontrak*. Bekasi: Megapoin.
- Ishaq. 2008. *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- J. Satrio. 1995. *Hukum Perikatan, Perikatan yang lahir dari Perjanjian Buku II, cet. 1*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Komariah. 2002. *Hukum Perdata*. Malang: Universitas Malang.
- Lukman Santoso Az. 2016. *Hukum Perikatan (Teori Hukum dan Teknis Pembuatan Kontrak, Kerja Sama, dan Bisnis)*. Malang: Setara Press.
- M. Nur Nasution. 2004. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- M. Yahya Harahap. 2012. *Hukum Acara Perdata*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Malcolm Leder *et al.* 1996. *Frameworks Consumer Law*. London: Financial Times Pitman Publishing.
- Mariam Darus Badruzaman. 2001. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Muchtarudin Siregar. 1978. *Beberapa Masalah Ekonomi dan Management Pengangkutan*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Peter Mahmud Marzuki. 2011. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

- Philipus M. Hadjon. 2007. *Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- R. Subekti. 1975. *Pokok-Pokok dari Hukum Perdata cet. XI*, Jakarta: Intermasa.
- R. Subekti. 1995. *Aneka Perjanjian*. Jakarta: Citra Aditya Bakti.
- Rahmat S.S. Soemadipradja. 2010. *Penjelasan Hukum Tentang Keadaan Memaksa*, Jakarta: Nasional Legal Reform.
- Raisul Mutaqien. 2006. *Teori Hukum Murni*. Bandung: Nuansa dan Nusa Media.
- Riduan Syahrani. 2000. *Seluk Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata*. Bandung: Alumni.
- Ridwan Khairandy. 2011. *Pengantar Hukum Dagang indonesia I*. Yogyakarta: Gama Medika.
- Rustian Kamalludin. 2003. *Ekonomi, Transportasi Karakteristik, Teori dan Kebijakan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Soegijatna Tjakranegara. 1995. *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Soekidjo Notoatmojo. 2010. *Etika dan Hukum Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sution Usman Adji, Djoko Prakoso, Hari Pramono. 1991. *Hukum Pengangkutan di Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Titik Triwulan dan Shinta Febrian. 2010. *Perlindungan Hukum bagi Pasien*. Jakarta: Airlangga.
- Wirjono Prodjodikoro. 1981. *Hukum Perdata tentang Persetujuan Tertentu*. Bandung: Sumur.
- Yahya Harahap. 2008. *Kekuasaan Pengadilan Tinggi dan Proses Pemeriksaan Perkara Perdata dalam Tingkat Banding*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media.

B. Perundang-Undangan

Burgerlijk Wetboek (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata).

Wetboek van Koophandel (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang).

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

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang POS. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 146); Jakarta.

C. Putusan

Putusan Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI.

Putusan Nomor 272/Pdt.G/2016/PN.JKT.SEL.

D. Internet

Ines Age Santika, Rifqathin Ulya, dan Zhahrul Mar'atus Sholikhah. 2015. "Penyelesaian Sengketa Dan Akibat Hukum Wanprestasi", melalui <https://media.neliti.com/media/publications/26596-ID-penyelesaian-sengketa-dan-akibat-hukum-wanprestasi-pada-kasus-antara-pt-metro-ba.pdf>, diakses pada tanggal 30 Juli 2020 pukul 17.15 WIB.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, melalui <https://kbbi.web.id/tanggung%20jawab>, diakses pada tanggal 17 Maret 2020 pukul 18.01 WIB.

M. Saifudin Hakim. 2019. "Hukum Menepati Janji", melalui <https://muslim.or.id/47562-hukum-menepati-janji.html>, diakses pada tanggal 8 September 2020 pukul 19.15 WIB.

E. Jurnal

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

JH. Sinaulan. 2018. *Perlindungan Hukum Terhadap Warga Masyarakat*. IDEAS. Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya, Volume 04. Nomor 01.

Sudikno Mertokusumo. 1997. *Sistem Peradilan di Indonesia*, Nomor 8 Volume 6.