



**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
JASA PENGANGKUTAN KONTAINER PT. TERMINAL  
PETIKEMAS SURABAYA MENURUT UNDANG  
UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

*PROTECTION OF CONSUMENT LAW FOR THE CONTAINERS  
TRANSPORTATION SERVICES PT. TERMINAL PETIKEMAS  
SURABAYA REVIEWED IN TERMS OF LAW NUMBER 8  
1999 ABOUT CONSUMENT PROTECTION*

**ALVONI HERBAYA J.**

**NIM : 060710101103**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS HUKUM**

**2011**

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA  
PENGANGKUTAN KONTAINER PT. TERMINAL PETIKEMAS  
SURABAYA (MENURUT UNDANG UNDANG NO.8 TAHUN  
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN)**

*PROTECTION OF CONSUMENT LAW FOR THE CONTAINERS  
TRANSPORTATION SERVICES PT. TERMINAL PETIKEMAS  
SURABAYA REVIEWED IN TERMS OF LAW NUMBER 8  
1999 ABOUT CONSUMENT PROTECTION*

**ALVONI HERBAYA J.**  
**NIM : 060710101103**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS HUKUM**

**2011**

## MOTTO

*“Wetten en bepalingen baten niets, zo lang men de uitvoering daarvan en het toezicht daar over opdraagt aan schelmen”\**

(Terjemahan : Menerapkan hukum haruslah kiranya ; menerapkan hukum itu sebagaimana adanya dan menerapkannya secara benar)



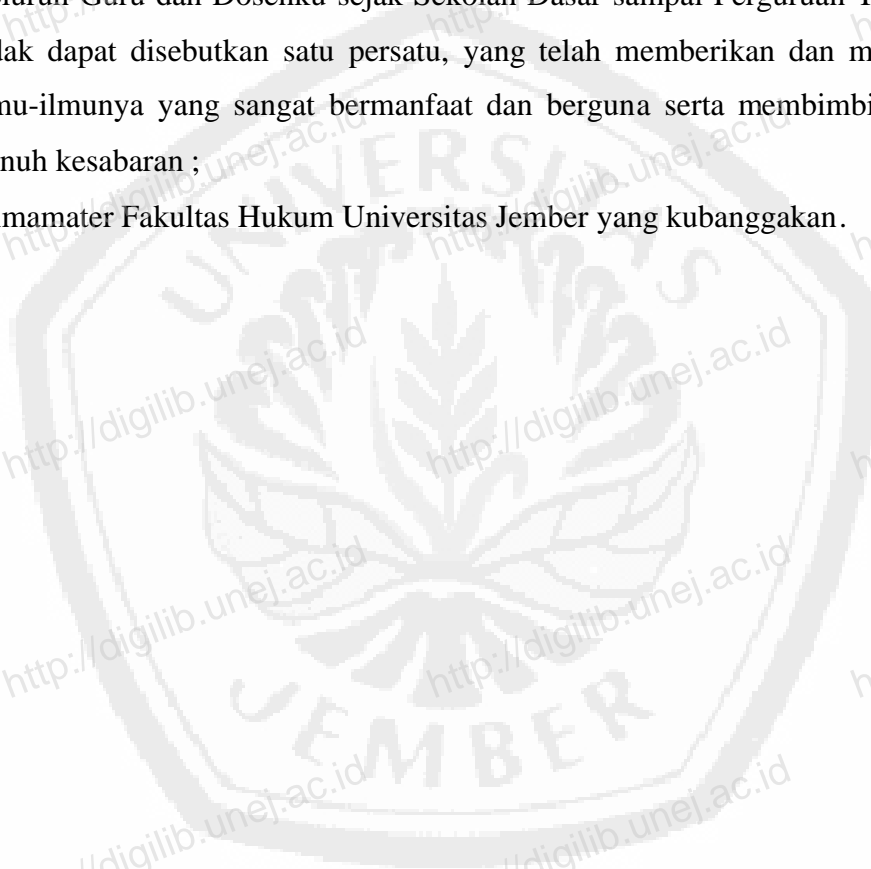
---

\*Dikutip dari : Douwes Dekker (Multatuli) dalam Laica Marzuki, *Dari Timur ke Barat Memandu Hukum* , Jakarta, Setjen dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi, 2008, hal. 119

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Orang tuaku tercinta Bpk Djarot hariadi dan ibundaku Lilik Herawati,Spd serta adik'ku tersayang Alvonsius hariadi,dan (Alm) Alvina Herbayanti kakakku yang memotivasiq lewat mimpi panjang yang indah ;
2. Seluruh Guru dan Dosenku sejak Sekolah Dasar sampai Perguruan Tinggi yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu-ilmunya yang sangat bermanfaat dan berguna serta membimbing dengan penuh kesabaran ;
3. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember yang kubanggakan.



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA  
PENGANGKUTAN KONTAINER PT. TERMINAL PETIKEMAS  
SURABAYA (MENURUT UNDANG UNDANG NO.8 TAHUN  
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN)**

*PROTECTION OF CONSUMENT LAW FOR THE CONTAINERS  
TRANSPORTATION SERVICES PT. TERMINAL PETIKEMAS  
SURABAYA REVIEWED IN TERMS OF LAW NUMBER 8  
1999 ABOUT CONSUMENT PROTECTION*

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum  
pada Fakultas Hukum Universitas Jember**

**ALVONI HERBAYA J.**  
**NIM : 060710101103**

**UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
JEMBER**

**SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI**

**TANGGAL 9 APRIL 2011**

**Oleh**  
**Pembimbing**

**MARDI HANDONO, S.H., M.H**  
**NIP. 196312011989021001**

**Pembantu Pembimbing :**

**EDI WAHJUNI, S.H. M.HUM**  
**NIP. 196812302003122001**

**PENGESAHAN**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA  
PENGANGKUTAN KONTAINER PT. TERMINAL PETIKEMAS  
SURABAYA (MENURUT UNDANG UNDANG NO.8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN)**

**Oleh :**

**ALVONI HERBAYA J.**  
**NIM : 060710101103**

**Pembimbing,**

**Pembantu Pembimbing,**

**MARDI HANDONO, S.H., M.H**  
**NIP. 196312011989021001**

**EDI WAHYUNI, S.H. M.HUM**  
**NIP. 196812302003122001**

Mengesahkan,

Kementerian Pendidikan Nasional Republik Indonesia

Universitas Jember

Fakultas Hukum

Dekan,

**Prof.Dr.M.ARIEF AMRULLAH,S.H.M.Hum**  
**NIP.196001011988021001**

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 7

Bulan : Juni

Tahun : 2011

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum

Universitas Jember,

**PANITIA PENGUJI**

**Ketua,**

**Sekretaris,**

**Hj. LILIEK ISTIQOMAH, S.H, M.H.**  
**NIP. 194905021983032001**

**FIRMAN FLORANTA A. S.H., M.H**  
**NIP. 198009212008011009**

**Anggota Penguji :**

**MARDI HANDONO, S.H., M.H.**  
**NIP. 196312011989021001**

.....

**EDI WAHJUNI, S.H., M.Hum.**  
**NIP. 196812302003122001**

.....



## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alvoni Herbaya J.

NIM : 060710101103

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa karya tulis dengan judul : **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Pengangkutan Kontainer PT. Terminal Petikemas Surabaya Menurut Undang Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen** ; adalah hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Penulis bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik apabila ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 7 Juni 2011  
Yang menyatakan,

**ALVONI HERBAYA J.**  
**NIM : 060710101103**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas penyertaannya dan perlindungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Pengangkutan Kontainer PT. Terminal Petikemas Surabaya Menurut Undang Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember serta mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penulis pada kesempatan ini ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan ini, antara lain :

1. Bapak Prof. Dr. M. Arief Amrullah, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember
2. Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H., selaku Pembantu Dekan I, Bapak Mardi Handono, S.H., M.H., selaku Pembantu Dekan II, Bapak Eddy Mulyono, S.H., M.H., selaku Pembantu Dekan III
3. Bapak Mardi Handono, S.H., M.H., Pembimbing Skripsi dan Pembantu Dekan II, yang telah meluangkan waktu di tengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan dan petunjuk dalam penulisan skripsi ini;
4. Ibu Edi Wahjuni, S.H., M.Hum., Pembantu Pembimbing Skripsi yang telah memberikan masukan, motivasi, maupun ilmu serta petunjuk dalam penulisan skripsi ini
5. Ibu Hj.Lilik Istiqomah, S.H., M.H., selaku Ketua Panitia Penguji skripsi ;
6. Bapak Firman Floranta A. S.H., M.H., Sekretaris Panitia Penguji skripsi ;
7. Bapak dan Ibu dosen, civitas akademika, serta seluruh karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember atas segala ilmu dan pengetahuan untuk bekal hidupku ;
8. Pihak PT.Terminal Petikemas Surabaya yang telah berkenan memberikan kesempatan untuk penelitian dan data-data terkait penelitian skripsi ini ;

9. mY hUsband”Sank Biroe 709” lelakikue yang menemaniku,mendukung serta memaknai,memotivasi dan memberikan warna- warni indah dan pahitnya warna biru dan coglatd dalam setiap langkah hidupkuwh hingga detik ini.
10. mY son”Sank Leader 709”pangeran kecilq dengan tangis dan tawanya yang mengantarkan dan maknai indahnya hidup”Sank Coglatd”motivator hebatd di saat sank Coglatd lemah., lupe yu ever’Sank Leader”.
11. KakakQ Alvina Herbayanti(Alm) yang menemaniq di tiap malam tidurq di mimpi yang indah.Adikq Alvonsius Hariadi yang selalu menjadi teman,adik dan sahabat terdekatQ.
12. SaHabat-Sahabatkuwh’Shela”vok”, Sari’hendro’, puput’kciputs., Fadli’mow’ defri’momon.,luluk’mimiw’.serta temandh2 seperjuangan di markas jawa 4 dan bhayangkari-bhayangkari’kademangan’yang selalu heboh.trimakasih untuk dukungan dan semangadhnya.

Sangat disadari bahwa pada skripsi ini, masih banyak ditemukan kekurangan dan kelemahan akibat keterbatasan kemampuan serta pengetahuan penulis. Oleh karena itu, perlu adanya kritik dan saran yang membangun dari para pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis mengharapkan, mudah-mudahan skripsi ini minimal dapat menambah khasanah referensi serta bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jember, 7 Juni 2011

Penulis

## RINGKASAN

PT. Terminal Petikemas Surabaya untuk selanjutnya disebut PT. TPS adalah perusahaan penyedia jasa yang bergerak di bidang penyediaan fasilitas terminal Petikemas untuk perdagangan domestic maupun internasional bagi pelaku usaha di wilayah Indonesia timur. PT. TPS juga menyediakan jasa transportasi pengiriman barang secara efisien dan tepat waktu. Salah satu hal yang menarik dari komitmen layanan yang diberikan oleh PT. TPS adalah mengutamakan kepuasan para pelanggan dengan menyediakan layanan bagi mereka dengan sepenuh hati. Salah satu komitmen tersebut PT. TPS tersebut adalah dengan memberikan perlindungan hukum terhadap pelanggan selaku konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sesuai dengan misi PT.TPS yaitu menjadi suatu perusahaan yang terus maju, tanggap, dapat dipercaya, yang menyediakan fasilitas terminal petikemas yang dapat memenuhi semua permintaan baik untuk perdagangan domestik maupun internasional bagi seluruh masyarakat perdagangan di wilayah Indonesia timur. Berdasarkan hal tersebut penulis mencoba mengkaji hal tersebut dalam tulisan berbentuk skripsi dengan mengambil judul : *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Pengangkutan Kontainer PT. Terminal Petikemas Surabaya Menurut Undang Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*

Permasalahan dalam skripsi ini meliputi 2 (tiga) hal yaitu bagaimanakah tanggung jawab PT. Terminal Petikemas Surabaya (TPS) bila terjadi kerusakan atau kehilangan barang angkutan dan bagaimanakah perlindungan hukum konsumen dalam jasa pengangkutan kontainer oleh PT. Terminal Petikemas Surabaya. Tujuan umum dilaksanakannya penulisan hukum ini antara lain : untuk memenuhi syarat-syarat dan tugas guna mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember, menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam bidang hukum khususnya hukum perdata dan hukum perlindungan konsumen. Sedangkan tujuan khusus dalam penulisan hukum ini adalah : untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab PT. Terminal Petikemas Surabaya (TPS) bila terjadi kerusakan atau kehilangan barang angkutan dan perlindungan hukum konsumen dalam jasa

pengangkutan kontainer oleh PT. Terminal Petikemas Surabaya. Metode penelitian dalam penulisan skripsi ini menggunakan pendekatan masalah pendekatan undang-undang dan pendekatan konseptual, dengan bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan bahan non hukum.

Kesimpulan yang diperoleh antara lain bahwa Selama dalam proses pengangkutan tersebut, pengangkut bertanggung jawab penuh untuk menjaga keselamatan atau keutuhan barang yang diangkutnya tersebut sejak saat penerimaannya sampai saat penyerahannya. Apabila terjadi suatu hal yang mengakibatkan kerugian, baik berupa rusaknya atau hilangnya barang sebagian atau seluruhnya, maka konsumen berhak menuntut penggantian kerugian tersebut dengan dengan sewajarnya yang sebelumnya telah dilakukan penyelidikan. Namun apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa kerusakan tersebut bukan disebabkan oleh pihak pengangkut, melainkan dikarenakan adanya suatu peristiwa yang tidak dapat dicegah atau kerusakan tersebut akibat dari adanya cacat bawaan pada barang tersebut atau kesalahan terdapat pada pengirim, maka pengangkut dapat dibebaskan dari tanggung jawab.

Dalam komitmen layanan yang diberikan oleh PT. Terminal Petikemas Surabaya (TPS) adalah mengutamakan kepuasan para pelanggan dengan menyediakan layanan bagi mereka dengan sepenuh hati. Dalam ketentuan pasal 4 huruf h Undang Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen disebutkan bahwa : konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima, tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Selanjutnya saran dari penulisan hukum ini antara lain bahwa pelaku usaha dalam hal ini PT. TPS harus senantiasa menjaga dan berupaya meningkatkan pelayanan dan jasa dalam usahanya untuk memberikan yang terbaik bagi konsumen, agar konsumen puas dengan produk tersebut sehingga dapat menekan sengketa konsumen yang terjadi dalam rangka mewujudkan perlindungan konsumen yang baik dan seimbang. UUPK menjamin hak-hak konsumen sebagaimana bahwa konsumen dilindungi haknya atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

## DAFTAR ISI

	Hal.
Halaman Sampul Depan .....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Motto .....	iii
Halaman Persembahan .....	iv
Halaman Persyaratan Gelar .....	v
Halaman Persetujuan .....	vi
Halaman Pengesahan .....	vii
Halaman Penetapan Panitia Penguji .....	viii
Halaman Pernyataan .....	ix
Halaman Ucapan Terima Kasih .....	x
Halaman Ringkasan .....	xii
Halaman Daftar Isi .....	xiv
Halaman Daftar Lampiran .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Metode Penelitian .....	3
1.4.1 Tipe Penelitian .....	4
1.4.2 Pendekatan Masalah .....	4
1.4.3 Sumber Bahan Hukum .....	5
1.4.4 Analisis Bahan Hukum .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Perlindungan Hukum .....	7
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum .....	7
2.1.2 Tujuan Perlindungan Hukum .....	8
2.1.3 Bentuk Bentuk Perlindungan Hukum .....	9
2.2 Konsumen dan Pelaku Usaha .....	10
2.2.1 Pengertian Konsumen .....	10

2.2.2	Pengertian Pelaku Usaha .....	12
2.2.3	Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha .....	14
2.3	Pengangkutan .....	19
2.3.1	Pengertian Pengangkutan .....	19
2.3.2	Dasar Hukum Pengangkutan .....	21
2.3.3	Tujuan Pengangkutan .....	23
2.4	Wanprestasi .....	24
2.4.1	Pengertian Wanprestasi .....	24
2.4.2	Bentuk Bentuk Wanprestasi .....	26
2.5	Profil dan Gambaran PT. Terminal Petikemas Surabaya .....	29
<b>BAB III</b>	<b>PEMBAHASAN</b> .....	33
3.1	Tanggung Jawab PT. Terminal Petikemas Surabaya (TPS) Bila Terjadi Kerusakan Atau Kehilangan Barang Angkutan .....	33
3.2	Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Jasa Pengangkutan Kontainer Oleh PT. Terminal Petikemas Surabaya.....	45
<b>BAB IV</b>	<b>PENUTUP</b> .....	51
4.1	Kesimpulan .....	51
4.2	Saran-saran .....	52

**DAFTAR BACAAN**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

