

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

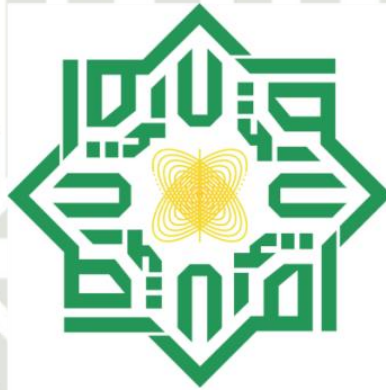
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**HAKGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA PENGANGKUTAN DALAM
TRANSAKSI PENGIRIMAN BARANG**
(Studi Kasus Pada PT. Rizal Bintang Travel Bagan Batu)

SKRPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syari'ah dan Hukum*

**UIN SUSKA RIAU****ENJELINDA AMELIA**
NIM. 12020720176**PROGRAM S1****ILMU HUKUM****FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM****UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU****2024 M/1446 H**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “TANGGUNG JAWAB PENGANGKUT SESUAI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERKAIT DENGAN KETERLAMBATAN PENGIRIMAN PAKET (Studi Kasus Pada PT. Rizal Bintang Travel Bagan Batu)”, yang ditulis oleh:

Nama : Enjelinda Amelia
 NIM : 12020720176
 Program Studi : Ilmu Hukum

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru,

Pembimbing Skripsi I

Lovelly Dwina Dahen, S.H, M.H
 NIP.

Pembimbing Skripsi II

Roni Kurniawan, S.H, M.H
 NIP.



PENGESAHAN PEMBIMBING

Dosen Fakultas Syariah dan Hukum
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, 22 November 2024

Tempat : Nota Dinas
Tempat : -
Halaman : Pengajuan Skripsi

Sari.
Hajelinda Amelia
Wassalamu'alaikum. Wr. Wb

Setelah membaca, memberikan petunjuk dan mengarahkan serta perbaikan seperlunya, maka selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Hasni Syarah yang berjudul **"TANGGUNG JAWAB PENGANGKUT SESUAI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERKAIT DENGAN KETERLAMBATAN PENGIRIMAN PAKET (Studi Kasus Pada PT. Rizal Bintang Travel Bagan Batu)"**, dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Hukum pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat saudari yang tersebut diatas dapat dipanggil untuk diujikan dalam sidang munaqasyah di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian harapan kami, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru,

Pembimbing Skripsi II

Pembimbing Skripsi I

Lovelly Dwina Dahen, S.H, M.H

Roni Kurniawan, S.H, M.H
NIP.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA PENGANGKUTAN DALAM TRANSAKSI PENGIRIMAN BARANG”** (Studi Kasus Pada PT. Rizal Bintang Travel Bagan Batu)”, yang ditulis oleh:

Nama : Enjelinda Amelia

NIM : 12020720176

Program Studi : Ilmu Hukum

Uraian Dimunqasyahkan pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 12 Desember 2024

Waktu : 08.00 WIB

Tempat : Ruang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telaah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 18 Desember 2024

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Dr. H. Ahmad Zikri S. Ag, B. Ed, Dipl. AI, M. H

Dr. H. Ridha S. H, MH

Dr. Lyta Angraeni S. H, M. H

Dr. Drs. H. Abu Samah M. H

Mengetahui:

Dekan Fakultas Syariah dan hukum



Dr. Zulkifli, M. Ag

NIP. 19741006 200501 1005

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

: Enjelinda Amelia
 : 12020720176
 : Tgl. Lahir : Bagan Batu, 11 Juli 2002
 : Fakultas Syariah dan Hukum
 : Ilmu Hukum
 : Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengangkutan Dalam Transaksi Pengiriman Barang (Studi Kasus Pada PT. Rizal Bintang Travel Bagan Batu)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :
 penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.

semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.

Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.

Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 10 Desember 2021
 Yang membuat pernyataan



NIM : 12020720176

1. Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
 - a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber;
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Enjelinda Amelia(2024): **Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengangkutan Dalam Transaksi Pengiriman Barang (Studi Kasus Pada PT. Rizal Bintang Travel Bagan Batu)**

Peneliti mengangkat permasalahan tanggung jawab perusahaan jasa pengangkutan dalam transaksi pengiriman barang pada PT. Rizal Bintang Travel Bagan Batu.. Pemilihan tema ini dilatarbelakangi karena adanya keluhan konsumen terkait kerugian yang diderita akibat keterlambatan pada pengiriman *same day* dan kerusakan barang. PT. Rizal Bintang Travel memiliki kewajiban memberikan kompensasi kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat keterlambatan dan kerusakan barang sesuai yang diperjanjikan. Dalam kenyataannya, pihak PT. Rizal Bintang Travel tidak melaksanakan kewajibannya selaku pelaku usaha sebagaimana mestinya.

Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian hukum sosiologis (sosiologis empiris). Dimana dalam penelitian ini dilakukan turun langsung ke lapangan dengan cara mewawancarai pemilik PT. Rizal Bintang Travel, supir PT. Rizal Bintang Travel, dan konsumen PT. Rizal Bintang Travel Bagan Batu. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana tanggung jawab perusahaan jasa pengangkutan dalam transaksi pengiriman barang pada PT. Rizal Bintang Travel Bagan Batu dan apa saja faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan dan kerusakan barang pada PT. Rizal Bintang Travel Bagan Batu.

Adapun hasil penelitian dapat diketahui bahwa PT. Rizal Bintang Travel memiliki kewajiban memberikan kompensasi kepada konsumen yang mengalami keterlambatan pengiriman paket khususnya pada pengiriman *same day* yang memiliki budget lebih mahal dibandingkan dengan pengiriman reguler dan juga kepada konsumen yang mengalami kerusakan barang. Namun, hal tersebut masih belum dilakukan secara maksimal meskipun sudah ada peraturan yang mengaturnya. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya konsumen dari PT. Rizal Bintang Travel yang tidak mendapatkan ganti kerugian sesuai dengan yang diperjanjikan. Sebagaimana yang terjadi di PT. Rizal Bintang Travel, pihak konsumen telah mencoba mengajukan klaim tetapi tidak mendapat respon yang diharapkan. Tidak sesuai dengan aturan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 huruf (h) dan Pasal 7 huruf (g). Adapun Faktor penyebab terjadinya keterlambatan dan kerusakan barang PT. Rizal Bintang Travel Bagan Batu yaitu keterbatasan infrastruktur dan transportasi, kesalahan administrasi dan pengelolaan data, kesalahan dalam penemasan barang, kerusakan atau kegagalan kendaraan pengiriman, kelalaian dari karyawan, dan SDM..

Kata Kunci : Tanggung Jawab, Pengiriman Barang, Keterlambatan, Kerusakan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wr. Wb.

Alhamdulillah. Puji dan syukur atas karunia Allah SWT kepada penulis berupa kesehatan dan kesempatan, sehingga penulis diberikan kemampuan dan kekuatan dalam menyelesaikan skripsi ini. Salawat dan salam juga penulis kirimkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari alam jahiliyah ke alam yang penuh ilmu pengetahuan ini.

Segala daya upaya dan kesanggupan serta kemampuan yang penulis miliki, penulis dapat berusaha menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi ini dengan judul : **“TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA PENGANGKUTAN DALAM TRANSAKSI PENGIRIMAN BARANG (Studi Kasus Pada PT. Rizal Bintang Travel Bagan Batu) “**.

Skripsi ini merupakan persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil yang sangat berharga. Oleh karena itu selayaknya penulis mengucapkan terimakasih kepada orang-orang yang berperan penting selama proses penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Alm. Bapak Mulyadi dan Almh. Ibu Sutiningsih selaku kedua orang tua penulis.

Alhamdulillah kini penulis sudah berada ditahap ini, menyelesaikan karya tulis sederhana ini sebagai perwujudan terakhir sebelum kalian berdua benar-benar



© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pergi. Doa-doa kalian masih tersisa, meski kalian telah kehabisan waktu untuk tinggal di dunia. Terimakasih sudah mengantarkan penulis berada di tempat ini, walaupun pada akhirnya penulis harus berjuang sendiri tanpa penyemangat dari kalian berdua. Semoga Allah SWT selalu menjaga kalian dalam kebaikan dan kemudahan aamiin.

2. Bapak Prof. Dr. Hairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor, Ibu Prof. Dr. Hj. Helmiati M.Ag, selaku Wakil Rektor I. Bapak Prof. Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd, selaku Wakil Rektor II, Bapak Prof. Edi Irwan, S.Pt., M.Si., Ph.D, selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Zulkifli, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Bapak Dr. H. Akmal Abdul Munir, MA selaku Plt. Wakil Dekan, Bapak Dr. Mawardi, M.Si selaku Wakil Dekan II dan ibu Dr. Sofia Hardani, M.Ag selaku Wakil Dekan III.
4. Bapak Dr. Muhammad Darwis, S.H.I, S.H, M.H. Selaku ketua jurusan Ilmu Hukum dan Sekretaris Jurusan Dr. Febri Handayani, S.H.I, S.H, M.H dan seluruh Dosen di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Lovelly Dwina Dahen, S.H, M.H selaku dosen pembimbing skripsi I dan Bapak Roni Kurniawan, S.H, M.H selaku dosen pembimbing skripsi II, yang



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

telah memberikan bimbingan, masukan dan arahan serta meluangkan waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Hendri Sayuti M.Ag selaku Dosen Penasehat Akademik penulis yang telah banyak memberikan nasehat dan dukungan selama masa perkuliahan.
7. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
8. Kepada cinta kasih saudara kandung penulis, Joko Suhendro S.E dan Ardimas Pramudana S.Sos serta keluarga besar penulis. Terima kasih atas segala doa, usaha dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman seperjuangan penulis Risma Dwiyanti, Nailil Rahmi Zahira, Anita Herawati, Tia Astuti, Hasni Syarah, Cisia, dan Edria Dwi Pratiwi yang telah menemani masa perkuliahan penulis. Terimakasih telah meluangkan waktunya untuk berjuang bersama-sama untuk menjadi mahasiswa yang berprestasi dan bermanfaat.

Harapan penulis semoga Allah SWT membalas budi dan jasa-jasa dari semua pihak yang telah membantu penulis selama penyusunan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pihak yang memerlukan dibidang Ilmu Hukum.

Pekanbaru, 06 September 2024

UIN SUSKA RIAU

Penulis



DAFTAR ISI

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR..... ii

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR TABEL vii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

 A. Latar Belakang Masalah..... 1

 B. Batasan Masalah..... 11

 C. Rumusan Masalah 11

 D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Peneliti 11

BAB II KERANGKA TEORITIS 13

 A. Kerangka Teori..... 13

 B. Penelitian Terdahulu 26

BAB III METODE PENELITIAN 29

 A. Jenis Penelitian..... 29

 B. Lokasi Penelitian..... 29

 C. Informan Penelitian..... 29

 D. Data dan Sumber Data 31

 E. Teknik Pengumpulan Data..... 32

 F. Analisis Data 32

 G. Sistematika Penelitian 33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 35

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | |
|---|-----------|
| A. Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengangkutan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. Rizal Bintang Travel Bagan Batu | 35 |
| B. Faktor Penyebab Terjadinya Keterlambatan Dan Kerusakan Barang Pada PT. Rizal Bintang Travel Bagan Batu | 48 |
| BAB V PENUTUP..... | 55 |
| A. Kesimpulan | 55 |
| B. Saran | 56 |
| DAFTAR PUSTAKA | 59 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|--|----|
| Tabel 1.1 | Data Pengiriman Paket PT. Rizal Bintang Travel..... | 5 |
| Tabel 1.2 | Data Cheeksheet Komplain Pelanggan Pengiriman Barang | 7 |
| Tabel 3.1 | Informan Penelitian..... | 31 |



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan meningkatnya jumlah habitat, dan semakin majunya peradaban komunitas manusia, selanjutnya wilayah-wilayah pusat kegiatannya berkembang mengekspansi ke pinggiran-pinggiran wilayah, sedangkan kawasan kawasan terisolir semakin berkurang, dan jarak antar kota menjadi semakin pendek dalam hal waktu. Lebih dari itu kuantitas dan kualitas baik perkotaan besar maupun perkotaan kecil tumbuh, dimana kota kecil ditumbuh kembangkan sementara kota besar semakin berkembang, sehingga area perkotaan semakin meluas.

Kondisi seperti diatas merupakan keberhasilan pembangunan bangsa seiring dengan meningkatnya kualitas manusia, disamping kuantitasnya. Menyikapi pertumbuhan yang demikian, maka sistem transportasi adalah salah satu elemen utama untuk memenuhi perkembangan wilayah. Agar diperoleh penyelenggaraan sistem transportasi yang optimum pada kondisi di atas, maka sangat terkait hubungan antara rencana pengembangan tata ruang wilayah dengan rencana sistem transportasi (termasuk komponen-komponennya).¹

Pengangkutan merupakan suatu jasa dalam pemindahan barang ataupun orang dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan mempergunakan alat angkutan melalui darat, laut maupun udara. Mengenai defenisi pengangkutan secara umum dalam Kitab

¹ Joetata Hadihardaja, dkk, *Sistem Transportasi*, (Jakarta: Gunadarma, 1997), h.12.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) tidak ada, yang ada hanya mengenai pengangkutan laut yang dinyatakan dalam Pasal 466 KUHD dikatakan bahwa :

“Barang siapa yang baik dengan perjanjian carter menurut waktu atau carter menurut perjalanan, baik dengan perjanjian lainnya mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang yang seluruhnya barang atau sebagian melalui lautan”.²

Dalam kegiatan sehari-hari kata pengangkutan sering diganti dengan kata “transportasi”. Pengangkutan lebih menekankan pada aspek yuridis sedangkan transportasi lebih menekankan pada aspek kegiatan perekonomian, akan tetapi keduanya memiliki makna yang sama, yaitu sebagai kegiatan pemindahan dengan menggunakan alat angkut.³

Hal ini berarti bahwa transportasi merupakan jasa yang diberikan, guna menolong orang atau barang untuk dibawa dari suatu tempat ke tempat lainnya. Sehingga transportasi dapat di definisikan sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya.

Mengikuti perkembangan dari perekonomian modern kebutuhan hidup manusia teramat banyak baik kebutuhan primer ataupun kebutuhan sekunder. Salah satu kebutuhan sekunder adalah tentang kebutuhan terhadap jasa pengiriman barang. Hal ini dapat dibuktikan dengan dibangunnya jalan tol antar provinsi maupun dalam

² R. Subekti, dkk, *Kitab Undang-Undang hukum Dagang*, (Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2002), Cet. Ke- 27, h.134

³ Sigit Sapto Nugroho, Hilman Syahril Haq, *Hukum Pengangkutan Indonesia*, (Solo: Pustaka Ilmiah, 2019), h. 7.



provisi yang dapat meningkatkan mobilitas masyarakat Indonesia. Banyaknya masyarakat yang saling mengirim barang dari satu tempat ketempat lain yang membuat ekspedisi jasa menjadi sangat penting. Berdasarkan kenyataan tersebut banyak kemunculan perusahaan yang memberikan layanan jasa pengiriman barang. Perlindungan terhadap hak-hak bagi pengirim dan penerima sebagai pengguna jasa di Indonesia telah diatur sejak lama. Kegiatan pengiriman barang didalamnya terdapat adanya hubungan yang saling membantu antara pelaku dengan konsumen. Dimana kepentingan pelaku usaha yaitu untuk memperoleh keuntungan dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen yaitu untuk memperoleh kepuasan atas pelayanan.⁴

Dalam hal pergerakan barang, transportasi diperlukan karena sumber kebutuhan manusia tidak terdapat di sembarang tempat. Selain itu, sumber yang masih berbahan baku harus diproses melalui tahapan produksi yang lokasinya juga tidak selalu ada di lokasi manusia sebagai konsumennya. Kesenjangan antara jarak lokasi sumber, lokasi produksi dan lokasi konsumsi inilah yang melahirkan adanya kebutuhan transportasi, dalam hal ini transportasi barang atau logistik.⁵

Dalam hal ini, jasa pengiriman barang dapat di kategorikan dalam jual beli jasa. Adapun yang dijadikan dasar hukum untuk mendasari kegiatan jual beli dapat

⁴ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), h. 68.

⁵ Syanne Pangemanan, Tampanatu P.F. Sompie, *Dasar-Dasar Transportasi*, (Manado: Polindo Press, 2017), h.1-2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ini temukan di dalam Hadist. Sebagaimana Rasulullah Shalallahu Alaihi Wa Sallam bersabda:

"Kaum muslimin itu terikat dengan transaksi yang akan mereka tetapkan"

(HR. Tirmidzi, No: 253, Ibnu Majah, No: 2353).

Adapun Hadist lainnya, Dalam sabda Rasulullah Shalallahu Alaihi Wa Sallam menjelaskan bahwa:⁶

وَالْمُسْلِمُونَ عَلَى شُرُوطِهِمْ إِلَّا شَرَطَا حَرَمَ حَلَالًا أَوْ أَحَلَّ حَرَامًا

"Dan kaum Muslimin harus memenuhi syarat-syarat yang telah mereka sepakati kecuali syarat yang mengharamkan suatu yang halal atau menghalalkan suatu yang haram." (HR. Abu Daud 3594, Turmudzi 1352, dan dishahihkan al-Albani).

Berdasarkan ayat dan hadis di atas dapat dipahami bahwa perdagangan merupakan salah satu profesi yang telah dihalalkan oleh Allah dengan syarat semua aktivitas yang dilakukan harus berlandaskan kepada suka sama suka.

Untuk memenuhi kebutuhan jasa pengiriman barang di Indonesia banyak muncul perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman. PT. Rizal Bintang Travel yang merupakan salah satu PT yang bergerak dalam hal bisnis bidang jasa angkutan travel. Travel ini berdiri pada tahun 2021, dengan jumlah 13 unit mobil dan 13 supir. Selain terletak di Jalan Handayani, kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, travel ini juga terletak di Jalan Sisingamangaraja, Bagan Batu, Kec. Bagan Sinembah,

⁶ HR. Tirmidzi, No: 253, Ibnu Majah, No: 2353.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ka. Rokan Hilir. Selain menerima jasa pengangkutan penumpang, PT ini juga menerima jasa pengiriman paket dari Rokan Hilir-Pekanbaru maupun sebaliknya.

Dibawah ini adalah data pengiriman paket dari PT. Rizal Bintang Travel yang ditunjukkan dalam bentuk tabel dibawah ini:

Tabel 1.1
Data Pengiriman Barang PT. Rizal Bintang Travel

| No. | Bulan | Jumlah |
|-----|----------|--------|
| 1 | Januari | 270 |
| 2 | Februari | 147 |
| 3 | Maret | 312 |
| 4 | April | 352 |
| 5 | Mei | 129 |
| 6 | Juni | 261 |

Sumber: PT. Rizal Bintang Travel, Tahun 2023

Sebagai jasa angkutan pengiriman paket harus mempunyai tanggung jawab atas keamanan dan keselamatan paket yang diangkutnya, mulai dari saat diterimanya paket hingga diserahkannya paket tersebut ke tangan penerima sesuai dengan saat pengiriman yang diperjanjikan. Sebagai penyedia jasa, harusnya mereka menjaga kepercayaan konsumen dan harus teliti dalam bekerja agar dapat meningkatkan kualitas PT tersebut.

Perjanjian pengangkutan antara pihak-pihak yang berkepentingan itu akan menahkahkan hubungan kewajiban dan hak yang harus direalisasikan melalui proses



peryelenggaraan pengangkutan. Pihak perusahaan pengangkutan yang melakukan perbuatan melawan hukum mempunyai kewajiban untuk membayar ganti kerugian yang timbul akibat dari perbuatan tersebut, sedangkan pihak yang dirugikan berhak untuk menggugat ganti kerugian dari pihak yang melakukan perbuatan tersebut. Sepertinya halnya dalam peristiwa pengangkutan apabila terjadi kelalaian yang dilakukan oleh karyawan, pengemudi kendaraan (pengantar barang kiriman), sehingga menimbulkan kerugian kepada pemakai jasa maka perusahaan juga bertanggung jawab atas semua kerugian yang timbul dalam peristiwa pengangkutan tersebut.⁷

Namun, pada kenyataannya kemudahan yang diberikan pihak travel dalam jasa pengirim ekspedisi tidak dapat dipungkiri juga bahwa ada kendala-kendala yang dialami selama proses pengiriman yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Salah satu peristiwa yang kerap terjadi yaitu barang kiriman yang sampai di tujuan tidak dalam keadaan dan waktu yang semestinya.

Berdasarkan data PT. Rizal Bintang Travel jumlah komplain pelanggan terkait pengiriman barang dari bulan Januari sampai bulan Juni 2023 terdapat 8 komplain pelanggan.

⁷ Shinta Mardiana Dewi, Fauzi Ekki Syahrudin, Pelaksanaan Perjanjian Pengangkutan Barabara PLTU Jawa 7 oleh PT. Bahtera Adhiguna Cabang Banten, *Jurnal Manajemen Pelayaran Nasional, Akademi Pelayaran Nasional Surakarta*, Vol.4, No.1, 2021, h. 34.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.2
Data Cheeksheet Komplain Pelanggan Pengiriman Barang

| No. | Bulan | Jumlah |
|--------------|----------|----------|
| 1 | Januari | - |
| 2 | Februari | 1 |
| 3 | Maret | 3 |
| 4 | April | 2 |
| 5 | Mei | - |
| 6 | Juni | 2 |
| Total | | 8 |

Sumber: Observasi di PT. Rizal Bintang Travel, 2023

Dari tabel 1.2 dapat diketahui bahwa mulai dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni terdapat 8 konsumen yang komplain terhadap PT. Rizal Bintang Travel Bagan Batu. PT. Rizal Bintang Travel hanya memberikan ganti kerugian sebagian dari konsumen yang komplain sehingga konsumen yang tidak diberikan kompensasi atas kerugian yang diderita merasa dirugikan, namun hal ini kurang ditanggapi oleh pihak PT. Rizal Bintang Travel.

Ketentuan akibat keterlambatan dan kerusakan barang yang diterapkan perusahaan pengangkutan harus sesuai dengan Ketentuan Pasal 87 KUHD yang menyatakan:⁸

⁸ Pasal 87 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Mengenai Ekspeditur



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“Ia harus menjamin pengiriman dengan rapi dan secepatnya atas barang-barang dagangan dan barang-barang yang telah diterimanya untuk itu, dengan mengindahkan segala sarana yang dapat diambilnya untuk menjamin pengiriman yang baik”

Dan juga diatur dalam Pasal 88 KUHD yang menyatakan:⁹

“Ia juga harus menanggung kerusakan atau kehilangan barang-barang dagangan dan barang-barang sesudah pengirimannya yang disebabkan oleh kesalahan atau keteledorannya.

Ketentuan umum lainnya mengenai tanggung jawab pengangkut (*Liability of the Carrier*) dapat dilihat dalam Pasal 468 KUHD, sebagai suatu pasal mengenai pertanggungjawaban pengangkut yang membawa konsekuensi berat bagi pengangkut. Selain itu, Pasal 477 KUHD menetapkan pula bahwa “pengangkut juga bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena terlambatnya diserahkan barang yang diangkut”¹⁰

Selain itu, bentuk tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen diatur pada Pasal 19 UUPK menyatakan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen adalah sebagai berikut: ¹¹

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

⁹ Pasal 88 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

¹⁰ Pasal 468 dan Pasal 477 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

¹¹ Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 18 dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Namun, pada penerapannya pelaku usaha tidak memberikan ganti kerugian yang sesuai dengan perjanjian. Kerap kali pelaku usaha melimpahkan kesalahan kepada pihak pengirim barang atas kerusakan maupun keterlambatan yang terjadi. Dengan alasan bahwa pengirim barang tidak mengemas barang dengan baik sehingga barang mengalami kerusakan saat pengiriman serta tidak mencantumkan alamat yang jelas sehingga barang mengalami keterlambatan pengiriman. Perilaku pelaku usaha yang enggan memberikan tanggung jawab dan melimpahkan kesalahan kepada konsumen inilah yang membuat konsumen berada pada posisi yang lemah.

Terkait dalam hal ini oleh karena pihak konsumen yang dipandang lebih lemah setara hukum perlu mendapat perlindungan lebih besar, terutama dalam rangka



mempermudah pemberian kompensasi bagi konsumen yang menderita kerugian. Konsumen yang mengalami masalah dalam proses pengiriman terutama dalam keterlambatan dan kerusakan barang akan mengalami kerugian baik materiil maupun immateriil. Hal ini konsumen seharusnya mendapatkan kompensasi atau ganti rugi dari pihak pelaku usaha sebagai upaya perlindungan hukum bagi konsumen sesuai dengan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Adanya kesadaran produsen atau pelaku usaha terhadap tanggung jawab secara hukum (*product liability*) tersebut yang sangat erat kaitannya dengan masalah perlindungan konsumen khususnya yang menyangkut keamanan dan keselamatannya.¹²

Berdasarkan uraian diatas, sehingga menjadi alasan penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “**Tanggung Jawab Perusahaan Pengangkutan Dalam Transaksi Pengiriman Barang (Studi Kasus Pada PT. Rizal Bintang Travel Medan Batu)**”.

¹² Renny Supriyatni Bachro, “Product Liability Sebagai Salah Satu Alternatif Perlindungan Terhadap Keamanan dan Keselamatan Konsumen”, *Jurnal Sosiohumaniora*, Fakultas Ekonomi Universitas Padjajaran, Vol.5, No.1, 2003, h.57.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Sate Islamic University of Sultan Syarif Kasim

UIN SUSKA RIAU


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Batasan Masalah

Untuk membatasi masalah ini, penulis membatasi hal-hal yang dibahas yakni mengenai Tanggung Jawab Perusahaan Pengangkutan Dalam Transaksi Pengiriman Barang (Studi Kasus Pada PT. Rizal Bintang Travel Bagan Batu).

C. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Tanggung Jawab Perusahaan Pengangkutan Dalam Transaksi Pengiriman Barang Pada PT. Rizal Bintang Travel Bagan Batu?
2. Apa faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan dan kerusakan barang pada PT. Rizal Bintang Travel Bagan Batu?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Tanggung Jawab Perusahaan Pengangkutan Dalam Transaksi Pengiriman Barang Pada PT. Rizal Bintang Travel Bagan Batu
2. Untuk mengetahui faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan dan kerusakan barang pada PT. Rizal Bintang Travel Bagan Batu

Sedangkan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk memperbanyak pengetahuan penulis di bidang Ilmu Hukum Bisnis, terutama menyangkut masalah Tanggung Jawab Perusahaan Pengangkutan Dalam Transaksi Pengiriman Barang di jasa angkutan travel.
2. Sebagai bahan masukan untuk memperluas dan memperdalam wawasan bagi pihak-pihak yang melakukan kajian mengenai Tanggung Jawab Perusahaan



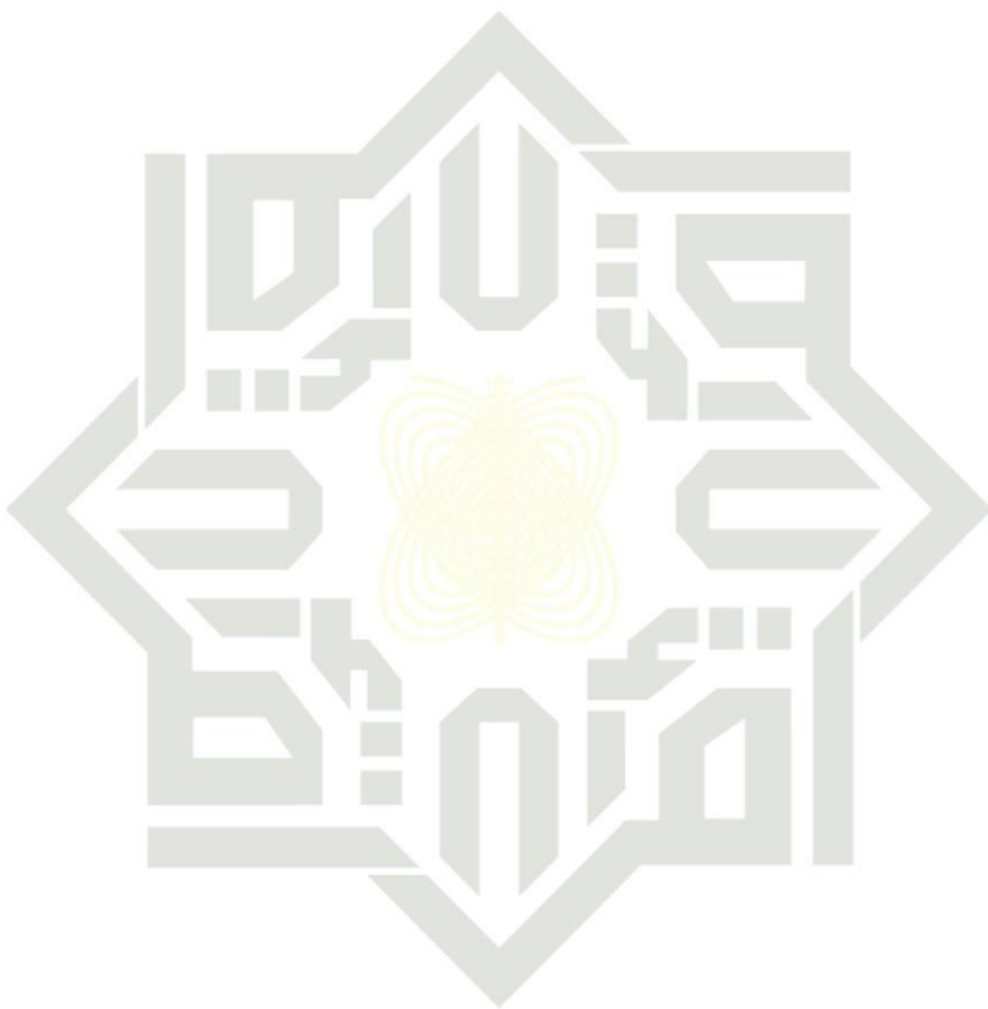
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

3. Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum (S.H) pada Fakultas Syari'ah dan Hukum.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim



UIN SUSKA RIAU


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KERANGKA TEORITIS

A. KERANGKA TEORI

a. Teori Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait. Beberapa sumber formal hukum, seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar di lapangan hukum keperdataan kerap memberikan pembatasan-pembatasan terhadap tanggung jawab yang dipikul oleh si pelanggar hak konsumen.¹³

Menurut Titik Triwulan 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.¹⁴

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum

¹³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.* h.92.

¹⁴ Titik Triwulan, Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2010), h.48.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

piena dan perdata. Yang dimaksud kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian “hukum”, tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.¹⁵

Secara *common sense*, asas tanggung jawab ini dapat diterima karena adalah adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban. Dengan kata lain, tidak adil jika orang yang tidak bersalah harus mengganti kerugian yang diderita orang lain.

2. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat.¹⁶

Dasar pemikiran dari Teori Pembalikan Beban Pembuktian adalah seorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah (*presumption of innocence*) yang lazim dikenal dalam hukum. Namun, jika diterapkan dalam kasus konsumen akan tampak, asas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini yang harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah.

¹⁵ *Ibid.*, h.93.

¹⁶ *Ibid.*, h.94-95.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tentu saja konsumen tidak lalu berarti dapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan si tergugat.

3. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption nonliability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.

Contoh dalam penerapan prinsip ini adalah dalam hukum pengangkutan Kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin/bagasi tangan, yang biasanya dibawa dan diawasi oleh si penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat diminta pertanggungjawabannya).¹⁷

Sekalipun demikian, dalam Pasal 44 ayat (2) Peraturan Pemerintah No.4 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara, ada penegasan, “prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab” ini tidak lagi diterapkan secara mutlak, dan mengarah kepada prinsip tanggung jawab dengan pembatasan uang ganti rugi (setinggi-tingginya satu juta rupiah). artinya, bagasi kabin/bagasi tangan tetap dapat dimintakan pertanggung jawaban sepanjang bukti kesalahan pihak pengangkut dapat ditunjukkan. Pihak yang dibebankan untuk membuktikan kesalahan itu ada pada si penumpang.

¹⁷ *Ibid.*, h.96.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Meskipun demikian ada pula ahli yang membedakan kedua terminologi di atas.

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Asas tanggung jawab itu dikenal dengan nama *Product Liability*. Menurut asas ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen akibat penggunaan produk yang dipasarkannya. Gugatan *product liability* dapat dilakukan berdasarkan tiga hal:¹⁸

- a) Melanggar jaminan, misalnya khasiat yang timbul tidak sesuai dengan janji yang tertera dalam kemasan produk;
- b) Ada unsur kelalaian, yaitu produsen lalai memenuhi standar pembuatan obat yang baik;
- c) Menerapkan tanggung jawab mutlak.

5. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai *klausul eksonerasi* dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Dalam perjanjian cuci cetak film misalnya,

¹⁸ *Ibid.*, h.97.



diantumkan bila film yang ingin dicuci/dicetak itu hilang atau rusak, maka konsumen hanya dibatasi kerugiannya sebesar sepuluh kali harga satu rol film baru.

Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila diterapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya.

b. Teori Pengangkutan

Menurut H.M.N Purwostjipto menyatakan 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”.¹⁹

Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, warisan Pemerintah Hindia-Belanda dahulu yang hingga sekarang masih berlaku, diberikan tempat yang sangat banyak untuk mengatur hukum pengangkutan menyeberang laut (Buku ke II Titel ke V mengenai penyediaan dan pemuatan kapal-kapal *vervrachting en bevrachting van schepen*; Titel ke VA tentang pengangkutan barang-barang; Titel ke VB tentang pengangkutan orang-orang. Keadaan pengaturan hukum pengangkutan di dalam secara sumir di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang itu disebabkan

¹⁹ Purwostjipto, HMN., *Pengertian Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*, (Jakarta: Penerbit Djambatan, 2003), h. 5.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

kaena dahulu kala memang lebih-lebih terjadi pengangkutan barang-barang dan orang-orang menyeberang laut daripada melewati darat.

Abdulkadir Muhammad mendefenisikan Pengangkutan sebagai proses kegiatan pemindahan penumpang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan berbagai jenis alat pengangkut mekanik yang diakui dan diatur undang-undang sesuai dengan bidang angkutan dan kemajuan teknologi. Selanjutnya ia menambahkan bahwa pengangkutan memiliki tiga dimensi pokok, yaitu pengangkutan sebagai usaha, pengangkutan sebagai perjanjian dan pengangkutan sebagai proses.²⁰

Untuk melaksanakan aktivitas dan kegiatan sehari-hari, kebutuhan akan sarana dan prasarana pengangkutan merupakan salah satu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Dengan adanya sarana dan prasarana pengangkutan yang baik dan memadai maka dapat mempercepat dan memperlancar arus lalu lintas pengangkutan.²¹

Pengangkutan dapat mendukung pembangunan di berbagai sektor pemerintahan baik di bidang politik, ekonomi, sosial, budaya maupun hukum. Dengan adanya sarana dan prasarana pengangkutan yang baik dan memadai juga akan menunjang terciptanya hubungan informasi secara timbal balik antara desa dan kota, pengangkutan ini juga memiliki peranan yang bersifat mutlak dalam lalu lintas perdagangan dalam masyarakat. Pengangkutan itu sendiri mempunyai fungsi

²⁰ Abdul Kadir Muhammad, *Op.Cit.*, h. 27.

²¹ Elfrida R. Gultom, *Hukum Pengangkutan Laut*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2020), h.1.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“Memindahkan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai. “Sesuai dengan keadaan geografis di Indonesia di mana wilayah Indonesia ini sebagaimana diketahui sebagian besar terdiri dari wilayah laut atau perairan, maka pengangkutan melalui darat dengan menggunakan kapal laut merupakan salah satu pilihan angkutan yang biasa digunakan oleh masyarakat dalam pengangkutan antar pulau. Dilihat dari ongkosnya yang cukup terjangkau dan kapasitas daya angkut yang cukup besar, maka kapal laut merupakan salah satu alat angkut antar pulau yang cukup diandalkan oleh masyarakat luas.

Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, di mana 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. Sebagai Negara kepulauan yang terdiri dari daratan, lautan, dan udara, pengangkutan di Indonesia dibedakan menjadi tiga jenis angkutan, yaitu angkutan darat, angkutan laut, dan angkutan udara.²²

Dalam pengangkutan dikenal ada dua macam pengangkutan, yaitu pengangkutan orang-orang atau penumpang dan pengangkutan barang-barang. Tujuan dari pengangkutan adalah tujuan pihak-pihak dalam pengangkutan yang diakui sah oleh hukum. Tujuan pihak-pihak yang diakui sah oleh hukum

²² *Ibid.*, h.2.



pengangkutan adalah "tiba di tempat akhir pengangkutan dengan selamat" dan "lunas pembayaran biaya pengangkutan". Tiba di tempat akhir pengangkutan artinya sampai di tempat yang ditetapkan dalam perjanjian pengangkutan dengan selamat artinya barang yang diangkut tidak mengalami kerusakan, kehilangan, kekurangan, kemusnahan, tetap seperti semula.

c. Teori Pengiriman Barang

Pengiriman barang adalah suatu kegiatan mendistribusikan barang dari satu tempat ketempat yang lain dilakukan karena suatu keterikatan dalam suatu perjanjian pengiriman barang. Dalam Kitab Undang – Undang Hukum Dagang tidak terdapat definisi secara umum mengenai pengiriman barang, tetapi dilihat dari perjanjian pengiriman barang, pengiriman barang adalah pihak yang mengikatkan diri untuk membayar provisi atas barang yang dikirim.

Menurut Abdulkadir Muhammad pengirim barang adalah mereka yang memenuhi kriteria antara lain:²³

- a) Pemilik barang yang berstatus pihak dalam perjanjian;
- b) Membayar biaya angkutan;
- c) Pemegang dokumen angkutan.

Adapun pihak yang tidak terikat secara langsung dalam perjanjian pengiriman barang, karena bukan pihak dalam perjanjian melainkan bertindak atas nama atau bentuk kepentingan pengirim atau sebagai pihak ketiga yang demi kepentingan

²³ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, (Bandung; PT. Citra Aditya Bakti, 2000) h. 49.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

pengirim, seperti penerima yang memperoleh hak dalam perjanjian pengiriman barang²⁴.

Penerima barang mempunyai beberapa kriteria seperti:

- a) Perusahaan atau perseorangan yang memperoleh hak dari pengirim barang;
- b) Dibuktikan dengan penguasaan dokumen pengiriman atau angkutan;
- c) Membayar atau tanpa membayar biaya pengiriman atau angkutan.

d. Teori Perlindungan Konsumen

Istilah konsumen berasal dari ahli bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument* (Belanda). Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.²⁵ Pengertian konsumen telah diatur didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimana terdapat dalam Pasal 1 Ayat 2 yaitu “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup orang lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Pengertian perlindungan konsumen dikemukakan oleh berbagai sarjana hukum salah satunya Az. Nasution mendefenisikan perlindungan konsumen adalah

²⁴ *Ibid.*, h.33.

²⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.*, h. 22.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berkaitan dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur hubungan dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.²⁶

Unsur-unsur defenisi konsumen : ²⁷

- a) Setiap orang
- b) Pemakai
- c) Barang dan/atau jasa
- d) Yang tersedia dalam masyarakat
- e) Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan

Hak-hak konsumen sebagaimana tertuang dalam pasal 4 UU No.8 Tahun 1999 adalah sebagai berikut: ²⁸

- a) Hak atas kenyamanan 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 diperjanjikan.
- 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.

²⁶ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2022), h.22.

²⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.*, h. 27.

²⁸ Dasrol, *Op.Cit.*, h. 144



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- 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.
 - i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun mengenai kewajiban konsumen dijelaskan dalam pasal 5, yakni: ²⁹

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b) Bertindak 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.

Dalam Pasal 1 angka 3 UUPK disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum ataupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam

²⁹ *Ibid.*, h. 145.



© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim
 wlayah hukum Republik Indonesia baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.³⁰

Dalam pasal 6 UUPK Produsen disebut sebagai pelaku usaha yang mempunyai hak sebagai berikut:

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

Adapun dalam Pasal 7 diatur kewajiban pelaku usaha, sebagai berikut:

- a) Beritikad baik dalam melakukan 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.

³⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.*, h. 43-44



- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- 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.

Dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan bertikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya sedangkan bagi konsumen diwajibkan bertikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Hak konsumen yang diabaikan oleh pelaku usaha perlu dicermati secara seksama. UUPK menegaskan mengenai sanksi terhadap pelaku usaha yang mengabaikan hak-hak konsumen yaitu terdapat pada Bab XIII Bagian Pertama, Sanksi Administratif:

Pasal 60

- 1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26.
- 2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Mengenai sanksi administratif ini lebih tepat dikatakan sanksi perdata, buktinya ditunjukkan oleh angka Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) yang ditentukan di dalam Pasal 60 ayat 1, selain itu adanya penunjukkan Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26. Pasal-pasal ini menuntut tanggung jawab pembayaran ganti kerugian dari pelaku usaha kepada konsumen yang dirugikan akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan Pasal 19 ayat (1), (2), dan (3), tanggung jawab pembayaran ganti kerugian akibat iklan yang menyesatkan (Pasal 20), tanggung jawab pembayaran ganti kerugian akibat tidak menyediakan suku cadang atau fasilitas perbaikan pada pihak konsumen (Pasal 25), dan tanggung jawab pembayaran ganti kerugian akibat pelaku usaha tidak memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau dijanjikan (Pasal 26 UUPK).

B. Penelitian Terdahulu

Penyusunan laporan proposal skripsi ini tidak terlepas dari acuan penelitian-penelitian terdahulu. Adapun penelitian-penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan proposal ini, antara lain:

1. Penelitian pertama, skripsi yang ditulis oleh Nopriza Mahasiswi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim yang berjudul “Pelaksanaan Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Keterlambatan Kerusakan dan Hilangnya



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Barang (Studi Pada PT J&T Express Cabang Duri)”. Dari penelitiannya hampir sama dengan penulis yang menekankan tanggung jawab pihak pengiriman barang.

Persamaan dengan peneliti terdahulu adalah sama-sama membahas tentang tanggung jawab pihak pengiriman barang. Sementara itu letak perbedaannya ialah merujuk pada aspek yang diteliti, peneliti dalam hal ini meneliti tanggung jawab travel terhadap keterlambatan dan kerusakan dalam transaksi pengiriman barang, sedangkan peneliti terdahulu meneliti tanggung jawab atas keterlambatan kerusakan dan hilangnya barang, beserta faktor penyebabnya. Selain itu perbedaannya juga terdapat pada lokasi penelitian. Penulis meneliti di Kota

Baganbatu sementara peneliti terdahulu di Kota Duri. Penulis juga terfokus pada perusahaan travel, sedangkan penelitian terdahulu terfokus pada perusahaan J&T.

2. Penelitian Kedua, skripsi yang ditulis oleh Yoga Aprilianda Pratama Mahasiswa Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang berjudul “Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang Melalui Armada Laut Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Di PT. J&T Pulau Bawean)”.

Persamaan dengan peneliti terdahulu adalah sama-sama membahas tentang pelaksanaan tanggung jawab perusahaan pengirim barang. Sementara itu letak perbedaannya ialah merujuk pada aspek yang diteliti, peneliti dalam hal ini meneliti tanggung jawab PT. Rizal Bintang Travel atas keterlambatan dan kerusakan barang, beserta faktor penyebabnya, sedangkan peneliti terdahulu meneliti tinjauan hukum islam terkait tanggung jawab penyedia jasa ekspedisi pengiriman barang melalui armada laut.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari penelitian terdahulu yang telah ditelaah penelitian, melihat bahwa berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti lakukan dimana penelitian sebelumnya membahas mengenai bentuk pertanggungjawaban terhadap keterlambatan, kerusakan dan kehilangan barang pada perusahaan J&T serta upaya penyelesaiannya, dan tinjauan hukum islam terkait tanggung jawab penyedia jasa ekspedisi pengiriman barang melalui armada laut.

Sekarang peneliti membahas mengenai tanggung jawab atas keterlambatan kerusakan dan hilangnya baran, beserta faktor penyebabnya. Penelitian yang peneliti ajukan adalah Tanggung Jawab Perusahaan Pengangkutan Dalam Transaksi Pengiriman Barang (Studi Kasus Pada PT. Rizal Bintang Travel Bagan Batu).


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum yang sosiologis atau empiris yang menggunakan data sekunder sebagai data awalnya, yang kemudian dilanjutkan dengan penelitian dengan data primer yaitu data yang diperoleh langsung yang dilakukan baik melalui observasi maupun wawancara.³¹ Dalam hal ini tentunya pihak-pihak yang berhubungan dengan perlindungan konsumen atas keterlambatan pengiriman paket di PT. Rizal Bintang Travel Bagan Batu.

B. Lokasi Penelitian

Untuk mendapatkan data yang diperlukan penulis melakukan penelitian ini di PT. Rizal Bintang Travel yang beralamat di Jalan Sisingamangaraja, Bagan Batu, Kec. Bagan Sinembah, Kab. Rokan Hilir. Karena PT. Rizal Bintang Travel ini menjadi salah satu agent travel yang digunakan masyarakat dalam melakukan pengiriman barang.

C. Informan Penelitian

Subjek penelitian atau responden adalah orang yang diminta untuk memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat.³² Subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Jadi, subjek penelitian itu

³¹ Dyah Ochtorina Susanti, A'an Efendi, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2020), h. 18.

³² *Ibid.*, h. 95-96.



menyediakan sumber informasi yang digali untuk mengungkap fakta-fakta di lapangan. Berdasarkan penjelasan tersebut maka penentuan subjek penelitian digunakan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan secara jelas dan mendalam. Dalam penyusunan penelitian ini, penulis menggunakan unit analisis individu dan organisasi sebagai satuan yang diperhitungkan dalam subyek penelitian.

Selanjutnya, penentuan subjek penelitian atau responden yang dianggap sebagai *key informan* dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan sengaja dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan. Sehingga akan memudahkan peneliti dalam menelusuri situasi yang teliti. Informan dalam penelitian kualitatif yaitu informan penelitian yang memahami informasi tentang objek penelitian. Informasi yang dipilih harus memiliki kriteria agar informasi yang didapatkan bermanfaat untuk penelitian yang dilakukan.³³

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

³³ Amiruddin, Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), h. 96.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.1
Informan Penelitian Teknik Penentuan Informan

| No. | Subjek Penelitian | Jumlah Informan |
|--------------|--|-----------------|
| 1. | Pemilik PT. Rizal Bintang Travel | 1 |
| 2. | Supir PT. Rizal Bintang Travel | 1 |
| 3. | Konsumen PT. Rizal Bintang Travel yang Mendapatkan Kompensasi | 2 |
| 4. | Konsumen PT. Rizal Bintang Travel yang Tidak Mendapatkan Kompensasi | 3 |
| Total | | 7 |

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan 2024

D. Data Dan Sumber Data

Jenis data yang digabungkan dalam penelitian ini adalah :

- a) Data hukum primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, dalam hal ini penulis mendapatkan data dari pihak-pihak yang berkaitan dengan tanggung jawab perusahaan pengangkutan dalam pengiriman barang di PT. Rizal Bintang Travel Bagan Batu.
- b) Data hukum sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, antara lain mencakup rancangan undang-undang, dokumen-dokumen resmi, buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, pendapat pakar hukum dan sebagainya.³⁴

³⁴ *Ibid.*, h. 30.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Observasi, yaitu salah satu teknik pengumpulan data yang menggunakan pertolongan indra mata.³⁵ Dalam hal ini penulis melakukan peninjauan langsung di lapangan, untuk mendapatkan gambaran secara nyata baik terhadap subjek maupun objek penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.
- b) Wawancara, yaitu proses interaksi atau komunikasi secara langsung antara pewawancara dengan responden,³⁶ yaitu terhadap pemilik travel PT. Rizal Bintang, supir PT. Rizal Bintang Travel dan konsumen pengguna jasa PT. Rizal Bintang Travel.
- c) Studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data melalui kajian buku-buku, jurnal dan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

F. Analisis Data

Pengolahan dan analisis data pada penelitian hukum sosiologi tunduk pada analisis data ilmu-ilmu sosial. Untuk menganalisis data, tergantung sungguh pada sifat data yang dikumpulkan oleh peneliti (tahap pengumpulan data).

³⁵ Eko Dudiarto, Dewi Anggraeni, *Epidemologi*, (Jakarta: Egc, 2003), h. 45.

³⁶ *Ibid.*, h. 40.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jika sifat data yang dikumpulkan hanya sedikit, bersifat monografis atau berwujud kasus-kasus sehingga tidak dapat disusun ke dalam suatu struktur klarifikasi analisis yang dipakai adalah kualitatif.³⁷

Metode analisa data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan metode analisis kualitatif, yaitu apa yang dinyatakan responden secara tertulis maupun secara lisan dicatat berdasarkan fakta yang ada di lapangan. Selanjutnya adalah penarikan kesimpulan yang penulis lakukan secara deduktif, yakni mengemukakan secara jelas mengenai perlindungan konsumen atas keterlambatan pengiriman paket berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di PT. Rizal Bintang Travel Bagan Batu , serta menelaah data tersebut yang kemudian diambil kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum kepada hal-hal yang bersifat khusus.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan penjelasan terhadap isi tulisan ini, maka penulis meng gambarkannya dalam sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini merupakan penjelasan tentang landasan teori yang mencakup teori tanggung jawab, teori pengangkutan, teori pengiriman barang dan teori

³⁷ Amiruddin, Zainal Asikin, *Op.cit.* h. 167-168.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perlindungan konsumen. Hal ini sangat penting memberikan deskripsi yang jelas, sehingga pada pembahasan bab selanjutnya dapat dijadikan gambaran dasar.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang konsep-konsep yang berhubungan dengan pembatasan dalam penelitian, yang meliputi: Jenis Penelitian, Lokasi Penelitian, Informan Penelitian, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data.

BAB IV : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai tanggung jawab perusahaan pengangkutan dalam pengiriman barang pada PT. Rizal Bintang Travel dan faktor penyebab terjadinya keterlambatan dan kerusakan barang pada PT. Rizal Bintang Travel Bagan Batu.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah di uraikan pada bab-bab sebelumnya , maka dalam bab ini akan diuraikan beberapa kesimpulan, yaitu:

1. PT. Rizal Bintang Travel memiliki kewajiban terkait dengan keterlambatan pengiriman paket yaitu mulai dari penyerahan paket dari si pengirim kepada pihak travel serta pengambilan resi oleh pihak travel sampai dengan tempat si penerima paket. Jika terjadi kerusakan pada barang yang dikirim. PT. Rizal Bintang Travel menganjurkan kepada konsumen yang mengirimkan barang untuk melaporkan kerusakan tersebut dalam waktu 24 jam setelah paket diterima. PT. Rizal Bintang Travel akan memverifikasi klaim tersebut dan memberikan kompensasi yang sesuai yang bisa berupa pengembalian barang tergantung pada situasinya. Dalam hal keterlambatan pengiriman barang *same day*, PT. Rizal Bintang Travel juga bertanggung jawab berupa pengembalian ongkos jika hal tersebut akibat dari kelalaian yang diperbuat oleh karyawan atau pengemudi yang menyelenggarakan pengangkutan. . Namun, hal tersebut masih belum dilakukan secara maksimal meskipun sudah ada peraturan yang mengaturnya. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya konsumen dari PT. Rizal Bintang Travel yang tidak mendapatkan ganti kerugian sesuai dengan yang diperjanjikan. Sebagaimana yang terjadi di PT. Rizal Bintang Travel, pihak konsumen telah mencoba mengajukan klaim tetapi tidak mendapat respon yang diharapkan.



- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
2. Faktor penyebab terjadinya keterlambatan dan kerusakan barang PT. Rizal Bintang Travel Bagan Batu yaitu keterbatasan infrastruktur dan transportasi, kesalahan administrasi dan pengelolaan data, kesalahan dalam pengemasan barang, kerusakan atau kegagalan kendaraan pengiriman, kelalaian dari karyawan, dan SDM. Namun, PT. Rizal Bintang Travel telah melakukan beberapa upaya untuk meminimalisir beberapa faktor tersebut. Upaya yang dilakukan oleh pihak travel untuk mengatasi kendala dalam proses pengangkutan bertujuan untuk memastikan kelancaran, keamanan dan kenyamanan perjalanan bagi para penumpang. Pihak PT. Rizal Bintang Travel berusaha untuk mengurangi resiko keterlambatan dan kerusakan barang dengan merencanakan jadwal yang realistis dan melakukan konfirmasi dan verifikasi reservasi untuk memastikan semua pemesanan sudah terjamin.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah di uraikan pada bab-bab sebelumnya , maka dalam bab ini akan diuraikan beberapa saran, yaitu:

1. Bagi PT. Rizal Bintang Travel selaku transportasi yang bergerak dalam bidang jasa pengangkutan barang harusnya lebih memperhatikan kepuasan pelanggan (konsumen) sehingga lebih meningkatkan keamanan, keselamatan dan ketepatan waktu pengantaran paket, selain itu perlu adanya peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai yang berkemampuan dalam menyelenggarakan transportasi, baik dalam segi pengelolaan maupun penguasaan teknologi. Peningkatan SDM tersebut dilakukan dengan cara, Pendidikan dan pelatihan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 khususnya meliputi antara lain pelatihan mengenai perundang-undangan transportasi, sistem informasi dan komunikasi. PT. Rizal Bintang Travel kedepannya diharapkan dapat meningkatkan komunikasi dan memberikan informasi yang lebih transparan tentang status pengiriman. Selain itu, respons yang cepat dan solusi yang memadai sangat diharapkan agar pengalaman pelanggan menjadi lebih baik di masa mendatang.

2. Bagi konsumen agar lebih memahami tentang tata cara *packing* paket yang sesuai dengan standar serta menyertakan alamat dan nomor telepon yang akurat dan tepat. Konsumen juga diharapkan untuk lebih memahami tentang apa saja hak-hak yang diterima oleh konsumen. Hal ini bertujuan untuk menghindari konsumen yang beranggapan memiliki kedudukan sebagai pihak yang lebih lemah dari pelaku usaha menyebabkan konsumen menjadi kurang peduli akan hak-hak yang dimilikinya.
3. UUPK diharapkan dapat menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Seperti dengan melakukan penyuluhan hukum tentang perlindungan konsumen khususnya mengenai hak-hak dan kewajiban konsumen. Sehingga konsumen menjadi mengerti dan dapat melakukan upaya hukum apabila suatu saat hak-haknya dilanggar oleh pelaku usaha. UUPK juga sebaiknya dilakukan revisi supaya lebih relevan dengan fenomena masyarakat sekarang. Seperti melakukan penyesuaian dengan undang-undang terbaru dalam hal mekanisme ganti rugi dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Juga keselarasan dalam hal penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh BPSK. Selain itu, UUPK perlu lebih eksplisit mengatur perlindungan bagi kelompok konsumen yang rentan seperti konsumen lansia, konsumen disabilitas atau mereka yang tidak memiliki akses penuh terhadap teknologi digital.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abu, Munawar, 2007, *Psikologi Perkembangan*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Adji, dkk, 1991, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Amiruddin, Zainal Asikin, 2008, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Cefina Tri Siwi Kristiyanti, 2020, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Dasrol, 2021, *Hukum Ekonomi*, Alaf Riau, Pekanbaru.
- Dyah Ochtorina Susanti, A'an Efendi, 2020, *Penelitian Hukum*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Eko Dudiarto, Dewi Anggraeni, 2003, *Epidemologi*, Egc, Jakarta.
- Elfrida R. Gultom, 2020, *Hukum Pengangkutan Laut*, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Transmedia Pustaka, Jakarta.
- Ismayanti, 2010, *Pengantar Pariwisata*, PT. Gramedia Wisyasarana Indonesia, Jakarta.
- Jonata Hadihardaja, dkk, 1997, *Sistem Transportasi*, Gunadarma, Jakarta.
- Muhammad Abdulkadir, 2008, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Nanda Amalia, 2013, *Hukum Perikatan*, Unimal Press, Aceh.
- Puwosutjipto, HMN., 2003, *Pengertian Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*, Penerbit Djambatan, Jakarta.
- R. Subekti, dkk, 2002, *Kitab Undang-Undang hukum Dagang*, PT Pradnya Paramita, Jakarta.
- Rosmawati, 2018, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Jakarta.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Shedarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Grasindo, Jakarta.

Sigit Sapto Nugroho, Hilman Syahrial Haq, 2019, *Hukum Pengangkutan Indonesia*, Pustaka Iltizam, Solo.

Subekti, 1984, *Aneka Perjanjian*, PT Alumni, 1984, Bandung.

Sutiono Usman Adji, dkk, 1990, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, Penerbit Rineka Citra, Bandung.

Syanne Pangemanan, Tampanatu P.F. Sompie, 2017, *Dasar-Dasar Transportasi*, Polimdo Press, Manado.

Titik Triwulan, Shinta Febrian, 2010, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta.

B. Jurnal / Makalah / Karya Ilmiah / Artikel

Abuyazid Bustomi, 2018, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen, *Jurnal Hukum*, Vol.16, No.2.

Budi Sutrisno, dkk, 2020, Penyuluhan Hukum Terhadap Konsumen Di Desa Gelogor Kecamatan Lombok Bara, *Jurnal Kompilasi Hukum*, Vol5, No.1.

Chandra Adi Gunawan Putra, dkk, 2023, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat, *Jurnal Konstruksi Hukum*, Vol.4, No.1.

Habib Hamed, dkk, 2021, Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekpedisi Atas Keterlambatan Pengiriman Barang, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum (JIM FH)*, Vol.4, No.1.

Juanta Simamora, 2013, Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha, *UNNES Law Journal*. Vol.2, No.2.

Karolus, 2020, Akses Konsumen Terhadap Keadilan Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Pemulihan Hukum*, Vol.3, No.2.

Lukas Yance Putra Posende, 2019, Tanggung Jawab Pengangkut Pada Perjanjian Pengangkutan Barang Melalui Laut Ditinjau Dari Pasal 468 KUHD Tentang Pengangkutan Barang, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol.2, No.2.

Nyoman Gede Fajar Septiawan Putra, dkk, 2020, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Khusus Jasa Penumpang Angkutan Darat, *Jurnal Interpretasi Hukum*, Vol.1, No.1.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rehny Supriyatni Bachro, 2003, Product Liability Sebagai Salah Satu Alternatif Perlindungan Terhadap Keamanan dan Keselamatan Konsumen, *Jurnal Sosiohumaniora*, Fakultas Ekonomi Universitas Padjajaran, Vol.5, No.1.

Rida Ista Sitepu, 2021, Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia, *Jurnal Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia*, Vol.3, No.2.

Yuyut Prayuti, 2023, Urgensi Pembaruan Hukum Perlindungan Konsumen dengan Pembentukan Pengadilan Khusus Sebagai Upaya Pemenuhan Akses Terhadap Keadilan Bagi Konsumen, *UNNES LAW REVIEW*, Vol.6, No.1.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul “**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA PENGANGKUTAN DALAM TRANSAKSI PENGIRIMAN BARANG**” (Studi Kasus Pada PT. Rizal Bintang Travel Bagan Batu)”, yang ditulis oleh:

Nama : Enjelinda Amelia

Nim : 12020720176

Program Studi : Ilmu Hukum

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari/Tanggal : Senin, 12 Desember 2024

Waktu : 08.00 WIB

Tempat : Ruang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 18 Desember 2024
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

Dr.H.Ahmad Zikri S.Ag,B.Ed,Dipl,Al,M.H

Sekretaris

Irfan Ridha S.H,MH

Penguji I

Lysa Angrayni S.H, M.H

Penguji II


Dr.Drs.H.Abu Samah M.H



Mengetahui:

Wakil Dekan I

Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc. MA
NIP. 19711006 200212 1 003