

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA
JASA PENGIRIMAN BARANG JALUR DARAT**

**OLEH :
NINDA RIHAR RUSTA**

Pembimbing I



Dr. Hj. DJULAEKA, S.H., M.Hum.
NIP. 196304042001122001

Pembimbing II



Hj. AZIZAH, S.H., M.Hum.
NIP. 195811272001122001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Fakultas Hukum Universitas Trunojoyo Madura, Pada hari Selasa, Tanggal 11 Februari 2014

**DEWAN PENGUJI
KETUA**

Indah Purbasari, S.H., LL.M
NIP. 198104092005012002

Penguji I

Dr. Uswatun Hasanah, S.H., M.Hum
NIP. 1965060819888102003

Penguji II

Dr. Muffarijul Ikhwan, S.H., M.Hum
NIP. 197605262003121001

Penguji III

Dr. Hj. Djulaeka, S.H., M.Hum
NIP. 196304042001122001

Penguji IV

Hj. Azizah, S.H., M.Hum
NIP. 195811272001122001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Trunojoyo Madura

Dr. Deni Setyo Bagus Yuherawan, S.H., M.S.
NIP. 196212172001121001

PERNYATAAN PLAGIAT

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG JALUR DARAT** ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi lain, khususnya Universitas Trunojoyo Madura dan sepanjang pengetahuan saya didalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila suatu saat ada pihak lain yang melakukan klaim bahwa karya ilmiah ini merupakan plagiat karya ilmiah lain, dan ternyata memang terbukti, saya bersedia menerima segala sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Hukum Universitas Trunojoyo Madura.

Bangkalan, 11 Februari 2014



Ninda Rihar Rusta

MOTTO

“Setiap Cerita Tak Selalu Indah, Namun
Selalu Ada Pelajaran Yang Bisa Kita Petik”

DEDIKASI

1. Puji syukur kupersembahkan kepada Allah SWT, Tuhan penguasa semesta alam karena tanpa seijin-Mu hamba tidak akan bisa menyelesaikan semua ini dengan lancar.
2. Tak lupa salam hormatku kepada kedua orangtuaku, skripsi ini sepenuhnya aku dedikasikan untuk kedua orangtuaku yang senantiasa mendukung baik secara materi maupun imateri, terimakasih bapak ibuku telah memberikan dukungan terbesar buatku, doa dan materi yang tak bisa dinilai dan ditukar dengan apapun, semoga dengan selesainya skripsi ini merupakan awal dari kebanggaan untuk kalian dariku.
3. Kepada Musyaffak yang telah memberikan waktumu untuk menungguku bimbingan skripsi, dukungan dan saran-saran yang mendukungku untuk segera menyelesaikan skripsi ini sangat berarti.
4. Serta seluruh keluarga besar Universitas Trunojoyo Madura.

KATA PENGANTAR

Pertama-tama perkenankanlah penulis mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT. Karena hanya dengan Ridho Nya lah Skripsi dengan judul: “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Jalur Darat” ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena terbatasnya pengetahuan, referensi, waktu dan pemahaman yang penulis miliki, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang positif guna perbaikannya nanti. Dalam menyusun Skripsi ini penulis sangat banyak memperoleh bantuan, dorongan, bimbingan dan saran dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini perkenankanlah pula penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Dr. Deni Setyo Bagus Yuherawan, S.H., M.S. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Trunojoyo Madura beserta segenap jajaran pimpinan di lingkungan Fakultas Hukum.
2. Ibu Dr. Hj. Djulaeka, S.H.,M.Hum. selaku Dosen pembimbing I yang dengan sabar dan tidak bosan-bosannya meneliti, memberikan masukan dan sarannya dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Hj. Azizah,S.H.,M.Hum. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan dorongan dan masukan-masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ketua Dewan Penguji Ibu Indah Purbasari, S.H., LL.M serta anggota tim penguji lainnya Ibu Dr. Uswatun Hasanah, S.H., M.Hum dan Bapak Dr. Mufarrijul Ikhwan, S.H., M.Hum yang telah memberikan masukan-masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.
5. Bapak-bapak dan Ibu-ibu staf pengajar pada Program Studi Ilmu Hukum Universitas Trunojoyo yang telah memberikan bekal yang sangat berharga selama penulis mengikuti pendidikan.
6. Bapak-bapak dan Ibu-ibu staf tata usaha pada Program Studi Ilmu Hukum Universitas Trunojoyo yang telah banyak membantu penulis selama mengikuti pendidikan.
7. Orang Tua yang selalu memberikan dukungan dan doa restu yang diberikan selama ini. Dukungan kalian yang membuat ku semangat untuk cepat menyelesaikan kuliah.
8. Hazra Farahiyah Ramadhani, Ray Baitur Rahmah, Immaniar Putri Anggia Ayu, Novia Isnaini Diah dan Dwi Ayu Warninda sebagai sahabat-sahabat terdekat yang selalu mendukung dan memberi canda serta semangat untuk menyelesaikan skripsi ini sampai akhir.
9. Siti Naylus, Irsanti Karunia Okawati, Ratih Harum, Nur Abidah, Aisyah Badriyah, Astri Putria Sari, Fitri Lestari, Muchsin, Sumriah, Siti

Qomariyah sebagai teman-teman terdekat yang senantiasa saling mendukung dan berbagi untuk menyelesaikan skripsi ini sampai akhir.

10. Teman-teman Fakultas Hukum Universitas Trunojoyo Madura 2010 terima kasih atas kesolidan kalian dan kebersamaan kita selama ini.
11. Semua pihak yang telah dengan serius memberikan bantuan baik secara langsung dan tidak langsung.

Akhirnya kepada Allah SWT, penulis pasrahkan semoga amal dan sumbangsih yang telah diberikan kepada penulis memperoleh balasan yang setimpal dari Allah SWT. Harapan terakhir penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan tambahan cakrawala ilmu dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukannya serta sebagai darma bakti penulis kepada almamater tercinta.

Bangkalan, 11 Februari 2014
Penulis

Ninda Rihar Rusta

ABSTRAK

Pengangkutan adalah proses pemindahan barang dari pengirim ke tempat tujuan dengan menggunakan jasa perusahaan pengiriman barang. Pengirim merupakan konsumen dari perusahaan jasa pengiriman barang selaku pelaku usaha. Keterlambatan pengiriman barang, kehilangan barang merupakan salah satu bentuk kesalahan pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut sebagai UUPK) mengatur dengan jelas mengenai hak serta kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Selain itu, dalam Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2011 tentang Angkutan Multimoda juga mengatur tentang hak serta kewajiban pengirim dan pengangkut.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui standar pelayanan pengiriman barang yang sesuai dengan UUPK dan bagaimana bentuk pertanggungjawaban perusahaan jasa pengiriman barang atas kesalahan yang dilakukan. Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, dengan metode pendekatan masalah menggunakan pendekatan perundang-undangan (statute approach).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa syarat standar pengiriman barang yang sesuai dengan UUPK adalah dengan menyesuaikan pada hak serta kewajiban konsumen dan pelaku usaha sebagaimana yang dijelaskan dalam UUPK dan pelaku usaha bertanggungjawab atas kesalahan yang dilakukan oleh perusahaan jasa pengiriman barang maupun kesalahan yang dilakukan oleh orang yang bekerja kepadanya. Pertanggungjawaban tersebut sesuai dengan tanggungjawab pelaku usaha dalam UUPK.

ABSTRACT

Transportation is the process of moving goods from the sender to the destination by using the services of shipping companies. The sender is a consumer of a shipping company as entrepreneurs. Delay in delivery of goods, loss of goods are some of the business doers' faults that can be detrimental to consumers. In the Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection (then referred as UUPK) sets clearly about the rights and obligations of consumers and entrepreneurs. In addition, the Government Regulation No. 8 of 2011 on Multimodal Transport also regulates the rights and obligations of shippers and carriers.

The purpose of this study was to determine the standards of service delivery in accordance with the UUPK and how is the responsibility of shipping company for errors made. This research is a normative juridical, by the problem approach using the law approach (statute approach).

The results of this study indicate that the delivery standard requirement of goods in accordance with the UUPK is to adjust the rights and obligations of consumers and business doers as described in the UUPK and business doers also be responsible for the mistakes made by the shipping company or mistakes made by people who work to them. Such responsibility is appropriate with the responsibilities of business doers in the UUPK .

Daftar Isi

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penulisan.....	7
1.4 Manfaat Penulisan.....	7
1.5 Metode Penulisan	8
1.5.1 Jenis Penelitian.....	8
1.5.2 Pendekatan Penelitian	8
1.5.3 Bahan Hukum	9
1.5.4 Analisis Bahan Hukum	10
1.6 Pertanggungjawaban Sistematika.....	10
 BAB II TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN KONSUMEN, PELAKU	
USAHA DAN HUKUM PENGANGKUTAN	13
2.1 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	13
2.1.1 Pengertian Perlindungan Konsumen	13
2.1.2 Pengertian Konsumen	14
2.1.3 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	15
2.2 Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha	17
2.2.1 Pengertian Pelaku Usaha	17
2.2.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	18
2.3 Tinjauan Umum Tentang Hukum Pengangkutan.....	21
2.3.1 Pengertian Hukum Pengangkutan	21
2.3.2 Pihak-pihak Dalam Pengangkutan Barang.....	23
2.3.3 Perjanjian Pengangkutan Barang	25
2.3.4 Tanggungjawab Pengangkutan	27
 BAB III STANDAR PELAYANAN PENGIRIMAN BARANG DAN	
PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN JASA	
PENGIRIMAN BARANG	30
3.1 Standar Pelayanan Pengiriman Barang Jalur Darat	30

3.1.1 Standar Pelayanan Pengiriman Barang Jalur Darat Dalam Ketentuan Hukum Pengangkutan	30
3.1.2 Standar Pelayanan Pengiriman Barang Jalur Darat Sesuai Dengan UUPK	37
3.2 Pertanggungjawaban Perusahaan Jasa Pengiriman Barang	41
3.2.1 Bentuk-bentuk Kesalahan Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Jalur Darat	41
3.2.2 Pertanggungjawaban Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Atas Kesalahan Yang Merugikan Konsumen.....	45
BAB IV PENUTUP	55
4.1 Kesimpulan	55
4.2 Saran	56
Daftar Pustaka.....	58