

SKRIPSI

**KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG KONSUMEN AKIBAT
PENGANTIAN JENIS LAYANAN SEPIHAK OLEH PELAKU USAHA**



Diajukan oleh

NUR HALIZA HARTATI

NIM. 1910211220115

PROGRAM SARJANA

PROGRAM STUDI HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

Banjarmasin, Juni, 2023

SKRIPSI

**KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG KONSUMEN AKIBAT
PENGANTIAN JENIS LAYANAN SEPIHAK OLEH PELAKU USAHA**



Diajukan oleh

NUR HALIZA HARTATI

NIM. 1910211220115

PROGRAM SARJANA

PROGRAM STUDI HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

Banjarmasin, Juni, 2023

**KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG KONSUMEN AKIBAT
PENGANTIAN JENIS LAYANAN SEPIHAK OLEH PELAKU USAHA**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum
Universitas Lambung Mangkurat**

Diajukan oleh

NUR HALIZA HARTATI

NIM. 1910211220115

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
Banjarmasin, Juni, 2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG KONSUMEN AKIBAT PENGANTIAN JENIS LAYANAN SEPIHAK OLEH PELAKU USAHA

Diajukan oleh

NUR HALIZA HARTATI

NIM. 1910211220115

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang panitia penguji

Pada Hari Rabu, 21 Juni 2023 dan

dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing

Hj. Zakiyah, S.H., M.H.
NIP. 197210151997022001

Diketahui

Banjarmasin, 21 Juni 2023

Ketua Program

Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.

NIP. 19830903 200912 1 002

LEMBAR PENGESAHAN

KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG KONSUMEN AKIBAT PENGANTIAN JENIS LAYANAN SEPIHAK OLEH PELAKU USAHA

Diajukan oleh
Nur Haliza Hartati
NIM.1910211220115

Skripsi ini memenuhi syarat untuk disahkan
sebagai persyaratan yudisium

Nomor : 356/UN 8.1.11/SP/2023
Tanggal : 27 JUN 2023



Disahkan
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Lambung Mangkurat


Prof. Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H.
NIP. 197506152003121001

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan

Di depan sidang panitia penguji

Pada Hari Rabu, 21 Juni 2023

Dengan susunan panitia penguji

SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Ketua : Dr. Saprudin, S.H., LL.M.

Sekretaris : Tavinayati, S.H., M.H.

Anggota : Hj. Zakiyah, S.H., M.H.



Ditetapkan dengan Keputusan

Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat

Nomor : 871/UN8.1.11/SP/2023

Tanggal : 20 Juni 2023

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Haliza Hartati
Nomor Induk Mahasiswa : 1910211220115
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 12 Desember 2001
Program Kekhususan : Hukum Perdata
Bagian Hukum : Program Sarjana (S1)
Program Studi : Program Studi Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi saya yang berjudul

KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG KONSUMEN AKIBAT PENGGANTIAN JENIS LAYANAN SEPIHAK OLEH PELAKU USAHA

Merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali terhadap kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi saya ini hasil jiplakan (Dibuatkan atau plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk bersedia gelar keserjanaan saya dicabut sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Banjarmasin, 14 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Nur Haliza Hartati

NIM.1910211220115

MOTO

Menuntut ilmu adalah takwa. Menyampaikan ilmu adalah ibadah. Mengulang-ulang ilmu adalah zikir. Mencari ilmu adalah jihad.

(**Abu Hamid Al Ghazali**)

Hiduplah seakan-akan kamu akan mati hari esok dan belajarlal seolah kamu akan hidup selamanya.

(**Mahatma Gandhi**)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Robbil Alamin, segala puji bagi Allah SWT Tuhan penguasa semesta alam, yang atas kuasa dan ridhoNya karya ilmiah skripsi yang sederhana ini dipersembahkan diperuntukkan bagi orang-orang yang kucintai dan kusayangi:

Ayahnda dan Ibunda terkasih,

Sebagai tanda bakti, hormat dan sembah sujud adinda yang tiada terhingga, kupersembahkan kepada kedua ayah dan bundaku **Muhammad Subeli** dan **Norminami**, yang telah melahirkan, merawat, menjaga dan mendidik sejak bayi hingga dewasa menjadi anak yang sholehah dan berguna bagi agama, nusa, dan bangsa, cucuran keringat dan tangismu tidak dapat kubalas, doa serta harapanmu mudahan dapat terwujud. Sekiranya karya ini menjadi kebajikan, hendaknya dilimpahkan kepada kedua orang tua kami, setidaknya kelulusan ini dapat menjadi langkah awal bagi adinda untuk menjadi lebih mandiri. Doa dan ridhomu, amat dinantikan dengan penuh harapan. Semoga ayahnda dan ibunda selalu mendapatkan perlindungan-Nya.

Kakakku tersayang,

Diucapkan terimakasih kepada kakakku satu-satunya **Muhammad Husien Qadri** atas dorongan, motivasi, semangat serta bantuannya selama ini agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Semoga kamu dapat menjadi anak yang beriman dan bertakwa kepadaNya.

Dosen pembimbing skripsi,

Terimakasih kepada Ibu **Hj. Zakiyah, S.H., M.H.**, atas bimbingan, nasihat, saran dan juga waktu yang telah diberi selama masa bimbingan, hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan harapan dan keinginan. Semoga ibu selalu diberikan kesehatan dan perlindungan.

RINGKASAN

Nur Haliza Hartati. Juni 2023. **KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG KONSUMEN AKIBAT PENGGANTIAN JENIS LAYANAN SEPIHAK OLEH PELAKU USAHA**. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, halaman. Pembimbing: Hj. Zakiyah, S.H., M.H.

Layanan jasa pengangkutan barang saat ini sudah menjadi salah satu kebutuhan umum masyarakat Indonesia. Terlebih jika dilihat secara geografis, dimana Indonesia merupakan sebuah negara yang memiliki beribu-ribu pulau kecil maupun besar serta sebagian wilayah yang terdiri atas perairan laut, danau, dan sungai. Oleh karena itu, jasa pengangkutan ini berperan penting sebagai suatu layanan yang dapat membantu pengiriman atau pemindahan barang dari suatu tempat ke tempat yang ingin dituju dengan menjadi lebih mudah. Dalam Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Nomor 22 Tahun 2009 menyebutkan bahwa angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan sarana angkutan. Kendaraan yang dimaksud adalah kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Adapun yang dimaksud dengan kendaraan adalah alat transportasi di jalan yang meliputi kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor. Dalam proses pengangkutan, antara konsumen dan pelaku usaha pengangkutan telah terjadi suatu perjanjian. Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menjelaskan bahwa perjanjian adalah sesuatu yang dipahami sebagai perikatan antara satu orang atau lebih terhadap satu orang atau lebih lainnya. Perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha pengangkutan tersebut merupakan perjanjian ekspedisi. Perjanjian ekspedisi adalah perjanjian timbal balik antara pelaku usaha pengiriman dengan pengirim barang. Dimana pelaku usaha pengangkutan mengikatkan diri kepada konsumen dengan mencarikan pengangkut yang baik untuk pengirim, sedangkan pengirim mengikatkan diri dengan setuju untuk membayar biaya pengiriman kepada pelaku usaha pengangkutan. Dalam Pasal 188 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyebutkan bahwa perusahaan angkutan umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan. Pasal 191 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 juga menyebutkan dengan jelas bahwa perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh segala perbuatan orang yang dipekerjakannya dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan. Dengan demikian, adanya perbuatan wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha sudah pasti menjadi tanggung jawab oleh pelaku usaha tersebut. Keterlambatan pengiriman yang dapat dikompensasikan adalah keterlambatan yang dimana dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak ditemukan alasan yang membenarkannya. Maka dalam hal ini pelaku usaha pengangkutan disebut telah melakukan wanprestasi.

Tujuan dari penelitian hukum skripsi ini adalah untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen terkait keterlambatan pengiriman barang akibat penggantian jenis layanan sepihak oleh pelaku usaha serta tanggung jawab apa yang diberikan oleh pelaku usaha terkait keterlambatan pengiriman barang konsumen akibat penggantian jenis layanan sepihak.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif atau yang disebut juga dengan istilah yuridis-normatif, yang didukung dengan bahan hukum primer dan sekunder dengan menggunakan metode pendekatan berdasarkan perundang-undangan (*Statute Approach*), teori-teori, serta asas-asas hukum yang berhubungan dengan penelitian. Kemudian kedua jenis bahan hukum tersebut ditelaah lebih lanjut secara deduktif dan induktif.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa:

1. Perlindungan konsumen berdasarkan Pasal 188 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyebutkan bahwa dalam perihal adanya

keterlambatan pengiriman barang perusahaan angkutan umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan, dan perlindungan hukum tersebut hanya dapat berupa perlindungan terhadap kerugian yang bersifat materiil karena penyebab timbulnya kerugian tersebut dikategorikan kedalam wanprestasi atau tidak terpenuhinya kewajiban dalam suatu perjanjian yang oleh karena itu hanya dapat digantikan kerugiannya sesuai dengan apa yang sudah disepakati pada perjanjian sebelumnya yang menjadi dasar hukumnya.

2. Tanggung jawab yang dapat diberikan oleh pelaku usaha terhadap konsumen yang dalam proses pengiriman barangnya terjadi keterlambatan dimana hal tersebut menimbulkan kerugian adalah dengan cara memberikan ganti rugi yang sesuai dengan klasifikasi kerugiannya seperti kehilangan barang, rusaknya barang, dan keterlambatan pengiriman barang.

Berdasarkan Pasal 1243 KUH Perdata yang telah mengatur mengenai ganti rugi dalam hal tidak dipenuhinya perikatan, ganti rugi yang dapat dituntut dalam wanprestasi tersebut dapat berupa biaya, kerugian, dan bunga (*kosten, schaden en interesten*). Biaya berarti semua pembayaran atau pengeluaran yang secara tegas ditanggung oleh salah satu pihak. Jika seorang sutradara membuat perjanjian dengan seorang selebritas untuk mengadakan pertunjukan dan selebritas tersebut tidak hadir sehingga membuat pertunjukan tersebut harus dibatalkan, maka yang termasuk sebagai biaya disini adalah ongkos cetak iklan, sewa gedung, sewa kursi, dan lain-lain. Selanjutnya, rugi yang dimaksud dalam hal ini berarti kerugian yang diakibatkan oleh rusaknya harta milik kreditur yang disebabkan oleh kelalaian debitur. Misalnya dalam proses jual beli sapi, jika sapi yang dibeli terkena penyakit dan menular kepada sapi lainnya yang dimiliki oleh sang pembeli sehingga menyebabkan seluruh sapi yang dimilikinya mati karena penyakit tersebut. Atau rumah yang baru diserahkan kepada kontraktor dan runtuh akibat konstruksi yang ceroboh, sehingga menyebabkan hancurnya semua perabot rumah, maka hal tersebut dapat dikatakan sebagai rugi. Sedangkan yang dimaksud dengan bunga berarti kerugian berupa hilangnya keuntungan (*winstdervig*) yang dibayangkan atau sudah diperhitungkan oleh kreditur. Dalam memenuhi hak dan kewajiban, itikad baik sangatlah diperlukan. Tetapi jika di kemudian hari timbul sebuah kendala, dalam hal ini yang merupakan keterlambatan pengiriman barang, maka konsumen mempunyai dasar hukum yang kuat untuk menuntut ganti rugi kepada pihak pelaku usaha. Tata cara penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen akan dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Nur Haliza Hartati. Juni 2023. **KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG KONSUMEN AKIBAT PENGGANTIAN JENIS LAYANAN SEPIHAK OLEH PELAKU USAHA**. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, halaman. Pembimbing: Hj. Zakiyah, S.H., M.H.

ABSTRAK

Perlindungan konsumen adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam upaya terwujudnya perlindungan konsumen agar terhindar dari berbagai hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam bidang hukum istilah ini masih relatif baru, terutama di Indonesia. Sedangkan di negara maju, istilah tersebut sudah mulai dikenal seiring dengan perkembangannya industri dan teknologi. Dalam hal ini, seorang karyawan dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi atau lalai dalam melaksanakan tugasnya dikarenakan dengan sengaja telah mengganti jenis layanan sepihak dengan tujuan untuk memperkecil biaya pengiriman yang keluar dan melanggar perjanjian yang telah disepakati bersama. Adanya perbedaan antara waktu pengiriman barang dengan yang telah disepakati, maka hal tersebut dapat digolongkan sebagai wanprestasi karena pihak pelaku usaha lalai dan/atau tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan dalam layanan pengiriman barang dalam suatu perjanjian yang sudah disepakati sebelumnya. Oleh karena itu, dalam kasus terjadinya wanprestasi, pihak pelaku usaha pengangkutan dapat dimintai ganti rugi sesuai dengan ketentuan Pasal 1423 KUH Perdata. Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini yaitu: bagaimanakah perlindungan hukum dan apa tanggung jawab yang diberikan oleh pelaku usaha terhadap konsumen?

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa perlindungan hukum yang didapatkan oleh konsumen apabila terjadinya keterlambatan pengiriman yang dikarenakan adanya penggantian jenis layanan sepihak oleh pelaku usaha hanya dapat berupa perlindungan terhadap kerugian yang bersifat materiil karena penyebab timbulnya kerugian tersebut dikategorikan kedalam wanprestasi atau tidak terpenuhinya kewajiban dalam suatu perjanjian. Tanggung jawab atau ganti rugi yang dapat diberikan pelaku usaha kepada konsumen yang mengalami kerugian dalam hal terjadinya keterlambatan pengiriman adalah dengan memberkan ganti rugi yang sesuai dengan klasifikasi kerugiannya seperti kehilangan barang, rusaknya barang, dan keterlambatan pengiriman barang.

Kata Kunci (*keywords*): Keterlambatan, Pengiriman Barang, Penggantian Jenis Layanan Sepihak.

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa. Karena berkat, rahmat dan karunia serta mukzizat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Keterlambatan Pengiriman Barang Konsumen Akibat Penggantian Jenis Layanan Sepihak Oleh Pelaku Usaha” sebagai salah satu syarat menempuh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat.

Dengan selesainya skripsi ini, bukanlah sebuah akhir, melainkan suatu awal yang baru untuk memulai petualangan hidup yang baru. Penulis dengan sadar mengucapkan banyak terimakasih kepada orang-orang yang berjasa dibalik selesainya skripsi ini.

Tidak ada persembahan terbaik yang dapat penulis berikan selain rasa ucapan terimakasih kepada pihak yang telah membantu dan selalu mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis mengucapkan rasa syukur yang tiada batas dan terimakasih kepada orangtua penulis **Muhammad Subeli** dan **Norminami** untuk kasih sayang, doa, serta dukungan yang tidak pernah ada habisnya.

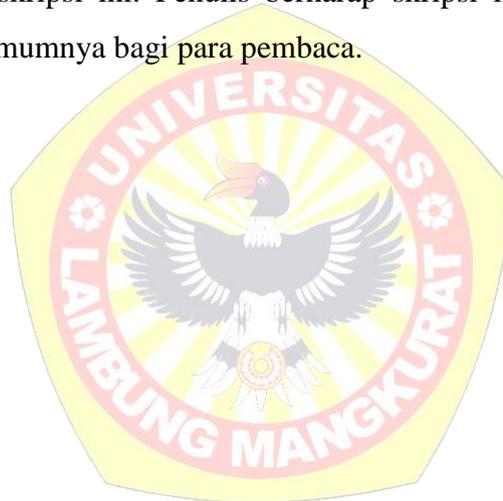
Secara khusus, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada **Hj. Zakiyah, S.H., M.H.** selaku dosen pembimbing yang telah sabar, meluangkan waktu, merelakan tenaga dan pikiran serta turut memberi perhatian dalam memberikan pendampingan selama proses penulisan skripsi ini.

Pada kesempatan ini juga penulis ingin menyebutkan beberapa pihak yang telah membantu dalam penyelesaian proses penelitian dan penulisan skripsi ini, adapun beberapa pihak yang dapat disebutkan diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Yang terhormat dan amat terpelajar **Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H.** selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat pada Program Sarjana Program Studi Hukum;
2. Yang terhormat dan amat terpelajar **Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.** selaku Ketua Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, yang telah bersedia memberikan layanan akademik dan administratif kepada peneliti sejak awal studi hingga saat ini;
3. Yang terhormat dan amat terpelajar **Hj. Zakiyah, S.H., M.H.** selaku pembimbing yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan masukan terkait dengan penelitian dan penulisan skripsi ini, sampai dengan penyelesaian penyusunan penulisan skripsi ini;

4. Yang terhormat dan amat terpelajar **Drs. Hj. Noor Hafida SH., M.H.** selaku dosen pembimbing akademik atas motivasinya dalam menyusun rencana studi hingga selesai tepat pada waktunya;
5. Yang terhormat dan amat terpelajar seluruh **Bapak/Ibu Dosen** Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, yang telah berjasa dalam memberikan pengetahuan dan membuka wawasan berpikir mengenai dunia hukum. Betapa banyak ilmu yang didapat dari mereka, yang secara keseluruhan memberikan inspirasi agar menjadi orang yang lebih baik serta bermanfaat bagi orang sekitar
6. Seluruh **Staff** Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat;
7. Dan yang tersayang **sahabat penulis** yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namanya. Terimakasih untuk waktu berharga kalian.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada kalian semua yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca.



Banjarmasin, 14 Juni 2023

Penulis

Nur Haliza Hartati

NIM. 1910211220115

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR	i
SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN JUDUL DAN PERSYARATAN GELAR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
SUSUNAN PANITIA PENGUJI UJIAN SKRIPSI	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	viii
RINGKASAN	ix
ABSTRAK	xi
UCAPAN TERIMA KASIH	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Keaslian Penelitian	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	13
E. Metode Penelitian.....	14
F. Sistematika Penulisan.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
A. Perjanjian Pada Umumnya	18
B. Perjanjian Pengangkutan Barang.....	25
C. Pengertian Perlindungan Konsumen	29
D. Pengertian Serta Hak dan Kewajiban Konsumen.....	32
E. Pengertian Berserta Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	36
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terkait Keterlambatan Pengiriman Barang Akibat Penggantian Jenis Layanan Sepihak.....	39
B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Keterlambatan	

Pengiriman Barang Konsumen Akibat Penggantian Jenis Layanan Sepihak Yang Merugikan Konsumen	53
BAB IV PENUTUP	61
A. Kesimpulan	62
B. Saran	63
DAFTAR RUJUKAN	65
RIWAYAT HIDUP	

