



**TANGGUNG JAWAB PELAYANAN JASA PENGANGKUT
TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE***

SKRIPSI

**SILVIANINGRUM AISYAH NURCAHYANI LATIEF
1810611025**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
VETERAN JAKARTA
FAKULTAS HUKUM PROGRAM STUDI HUKUM
2023**



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI S1-ILMU HUKUM

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL:

**TANGGUNG JAWAB PELAYANAN JASA PENGANGKUT TERHADAP
KONSUMEN DALAM JUAL BELI *ONLINE***

SILVIANINGRUM AISYAH NURCAHYANI LATIEF

1810611025

Skripsi hukum ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji
Program Studi S1 – Ilmu Hukum Fakultas Hukum

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Jakarta, 5 Desember 2022

Mengetahui
Ketua Program Studi S1 Hukum

Taupiqurrahman, S.H., M.KN
NIP/NIDN. 0002018708

Menyetujui
Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Surahmad, S.H., M.H
NIP/NIDN. 470099004181



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI SI – ILMU HUKUM

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Silvianingrum Aisyah Nurcahyani Latief
NPM : 1810611025
Program Studi : S1 – Ilmu Hukum
Judul : Tanggung Jawab Pelayanan Jasa Pengangkut Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli *Online*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi SI Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Rianda Dirkareszha, S.H., M.H

Ketua

Dr. Handoyo Prasetyo, S.H., M.H
Surahmad, S.H., M.H

Anggota 1

Anggota 2

Dr. Abdul Halim, M.Ag.
Taupiqurrahman, S.H., M.Kn

Dekan

Kaprodi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 6 Januari 2023

BIODATA PENULIS



Nama Lengkap : Silvianingrum Aisyah Nurcahyani Latif
Tempat/Tgl. Lahir : Depok, 15 Mei 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Mandor Ety No.42, RT.03/02, Tanah Baru, Kota Depok
No. Telepon : 085778611240
Nama Orang Tua
 a. Ayah : Ridwan Latief
 b. Ibu : Manisah
Pendidikan Formal
 1. SD : SD Negeri Cipedak 01 Pagi (Lulus Tahun 2012)
 2. SMP : SMP Daarussalaam (Lulus Tahun 2015)
 3. SMA : SMA Bintara Depok (Lulus Tahun 2018)

PERNYATAAN ORISINILITAS

Tugas akhir dalam bentuk Skripsi hukum adalah benar hasil karya saya sebagai penulis pertama, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti *plagiarism* dalam penulisan tugas akhir ini, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku.

Nama : Silvianingrum Aisyah Nureahyani Latief

Nim : 1810611025

Tanggal : 5 Desember 2022

Tanda Tangan :



PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Silvianingrum Aisyah Nurcahyani Latief

NIM/NPM : 1810611025

Fakultas : Hukum

Program Studi: S1 Hukum

Jenis Karya : Skripsi

Judul : Tanggung Jawab Pelayanan Jasa Pengangkut Terhadap Konsumen
Dalam Jual Beli *Online*.

1. Untuk kepentingan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan karya ilmiah Skripsi dengan judul diatas kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Rights*).
2. Menyatakan **SETUJU** untuk melanjutkan pengolahan data skripsi menjadi artikel ilmiah yang dipublikasikan bersama Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
3. Menyatakan **BERSEDIA** mengirimkan (*submit*) naskah artikel yang merupakan bagian dari skripsi untuk dipublikasikan pada jurnal Internasional bereputasi jurnal nasional terakreditasi jurnal nasional ber-ISSN Bersama dengan Dosen Pembimbing Tugas Akhir.

Jakarta, 5 Desember 2022



(Silvianingrum ANL)

KATA PENGANTAR

Assalammu'aikum wr. Wb

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Tanggung Jawab Pelayanan Jasa Pengangkut Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli *Online*” ini tepat pada waktunya. Skripsi ini diajukan dalam rangka sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Terdapat banyak kendala dan hambatan dalam penyusunan skripsi ini, namun hal tersebut mampu penulis lalui dengan dukungan-dukungan, arahan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberi segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya.
2. Ibu Dr. Erna Hernawati, Ak, CPMA, CA, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Bapak Dr. H. Abdul Halim, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
4. Ibu Dwi Aryanti Ramadhani, S.H., M.H, selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
5. Bapak Khoirur Rizal Lutfi, S.H., M.H, selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
6. Bapak Heru Suyanto, S.H., M.H, selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
7. Bapak Taupiqurrahman, S.H.,M.Kn, selaku Ketua Program Studi Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
8. Ibu Dr. Atik Winanti, S.H., M.H, selaku Ketua Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
9. Bapak Surahmad, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Skripsi, terimakasih atas segala bimbingan, arahan, masukan, dan waktunya yang telah di luangkan untuk membimbing saya menyelesaikan skripsi.
10. Bapak Wicipto Setiadi, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta,

yang telah memberikan nasihat selama perkuliahan kepada penulis.

11. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, yang telah memberikan ilmu serta nasihat selama perkuliahan kepada penulis.
12. Kedua Orang Tua yang penulis cintai dan hormati, yang telah memberikan bimbingan dan arahnya saat penulis menjalankan proses perkuliahan, terima kasih atas doa serta curahan kasih sayangnya selama ini, yang juga telah memberikan dukungan moril maupun materi kepada penulis. Dan kakak saya Anggih Setiawan Latief dan Rizki Dewi Larasati Latief, serta adik saya Arkan Azzahidi Faezya Latief yang saya cintai.
13. Haidar Rafid, yang selalu mendukung, memberikan semangat dan doa kepada penulis hingga penulis menyelesaikan skripsi ini.
14. Kepada teman masa kecil saya, Ajeng Risfiningtyas, Dwi Yulianti, dan Dessy Fitriyani yang selalu mendukung, memberikan semangat dan doa kepada penulis hingga penulis menyelesaikan skripsi ini.
15. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
16. Terimakasih kepada diri sendiri, telah berhasil menyelesaikan penulisan skripsi, meskipun masih jauh dari kata sempurna, namun dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaannya. Akhir kata penulis mendoakan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan khususnya sivitas akademika Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Jakarta, 15 September 2022



Silvianingrum Aisyah Nurcahyani Latief

ABSTRAK

Sesuai dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat mengakibatkan perkembangan dunia perdagangan juga semakin pesat. Dalam hal tersebut tentu mempermudah para konsumen dan pelaku usaha. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam sistem perjanjian jual beli dengan konsumen. Sesuai dalam Pasal 24 yang berbunyi “pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggungjawab atas tuntutan dan/atau ganti rugi”, dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha yang atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi. Sesuai perkembangan teknologi saat ini dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan kegiatan, termasuk jual-beli. Karena proses jual beli dapat dilakukan melalui media internet yang kenal disebut sebagai e-commerce. Dalam melaksanakan pengangkutan, maka terdapat kewajiban yaitu menyelenggarakan pengangkutan dan menjaga keselamatan barang mulai diterimanya dari pengirim sampai diserahkan kepada penerima. Dalam kewajiban ini, timbul tanggung jawab pengangkut sebagaimana diatur dalam Pasal 1239 KUHPerdara yang mengatur bahwa tiap perikan untuk berbuat sesuatu atau untuk tidak berbuat sesuatu, apabila si berhutang tidak memenuhi kewajibannya, mendapatkan penyelesaian dalam kewajiban dengan memberi penggantian biaya, rugi dan bunga. Jadi apabila dalam tidak menjalankan kewajibannya maka tanggung jawab pengangkut adalah membayar ganti rugi.

Kata Kunci: Jual Beli Online, Tanggung Jawab

ABSTRACT

In accordance with the rapid development of technology, the development of the world of commerce is also increasing rapidly. In this case, it certainly makes it easier for consumers and business actors. Based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, it regulates the form of responsibility of business actors in the system of buying and selling agreements with consumers. In accordance with Article 24 which reads "business actors who sell goods and/or services to other business actors are responsible for claims and/or compensation", in a sale and purchase transaction they are not aware of any changes to goods or services made by business actors that are or are not in accordance with sample, quality, and composition. In accordance with current technological developments, it can make it easier for people to carry out activities, including buying and selling. Because the process of buying and selling can be done through internet media which is known as e-commerce. In carrying out transportation, there is an obligation, namely to organize transportation and maintain the safety of goods starting from receipt from the sender until they are handed over to the recipient. In this obligation, the carrier's responsibility arises as stipulated in Article 1239 of the Civil Code which stipulates that each person to do something or not to do something, if the debtor does not fulfill his obligations, obtains a settlement of the obligation by providing reimbursement of costs, losses and interest. So if in not carrying out its obligations, the responsibility of the carrier is to pay compensation.

Keywords: Online Buying and Selling, Responsibility

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
BIODATA PENULIS	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	v
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH	5
C. RUANG LINGKUP PENELITIAN.....	6
D. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	6
E. METODE PENELITIAN	7
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. TINJAUAN PUSTAKA PENELITIAN TERDAHULU (<i>LITERATUR REVIEW</i>).....	10
B. TINJAUAN TEORI.....	11
BAB III.....	25
DESKRIPSI HASIL TEMUAN.....	25
A. DESKRIPSI HASIL TEMUAN.....	25
BAB IV	31
PEMBAHASAN	31
A. BENTUK TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI MEDIA ONLINE (<i>E- COMMERCE</i>).....	31
B. TANGGUNG JAWAB PELAYANAN JASA PENGANGKUT TERHADAP KONSUMEN MELALUI JUAL BELI <i>ONLINE</i>	41
BAB V.....	54

PENUTUP.....	54
A. KESIMPULAN	54
B. SARAN.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Bukti Pelacakan Paket	25
Gambar 4. 1 Bukti Pelacakan Paket	48

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu	10
---	----