



Source : Google

Judul Skripsi:

**PERTANGGUNGJAWABAN ANGKUTAN BERBASIS *ONLINE* TERHADAP  
KERUSAKAN BARANG KONSUMEN DALAM JASA PENGIRIMAN *GRABEXPRESS***

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan  
dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum

**Nama : Marcella Agustia Lestari**

**NIM : 1510611095**



**FAKULTAS HUKUM PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA**



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN ” JAKARTA**

**PERTANGGUNGJAWABAN ANGKUTAN BERBASIS  
*ONLINE* TERHADAP KERUSAKAN BARANG  
KONSUMEN DALAM JASA PENGIRIMAN *GRABEXPRESS***

**SKRIPSI**

**MARCELLA AGUSTIA LESTARI**

**1510611095**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAKARTA  
FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM**



PANITIA UJIAN SIDANG KOMPREHENSIF  
PROGRAM SARJANA FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
UPN "VETERAN" JAKARTA  
T.A.2018/2019

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL

PERTANGGUNGJAWABAN ANGKUTAN BERBASIS *ONLINE*  
TERHADAP KERUSAKAN BARANG KONSUMEN DALAM JASA  
PENGIRIMAN *GRABEXPRESS*

MARCELLA AGUSTIA LESTARI

1510611095

Skripsi ini telah kami setuju untuk dipertahankan di hadapan  
Tim Penguji Program Studi S1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



Dekan

(Dwi Desi Yayi Tarina, SH., MH)

Jakarta, 19 Desember 2018

Mengetahui

Kaprogdi

(Khoirur Rijal L, SH., MH)

Pembimbing

(Andriyanto Adhi Nugroho, SH.,MH.)



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : MARCELLA AGUSTIA LESTARI  
NIM : 1510611095  
Program Studi : S-1 ILMU HUKUM  
Judul Skripsi : PERTANGGUNGJAWABAN ANGKUTAN BERBASIS  
*ONLINE* TERHADAP KERUSAKAN BARANG  
KONSUMEN DALAM JASA PENGIRIMAN  
*GRABEXPRESS*

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi S-1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Ketua Penguji

(Dwi Desi Yayi Tarina, S.H.,M.H)

Anggota Penguji 1

(Dwi Aryanti Ramadhani, S.H.,MH)

Dekan

(Dwi Desi Yayi Tarina, SH.,MH.)

Anggota Penguji 2

(Andriyanto Adhi Nugroho, SH.,MH)

Kaprodi

(Khoirur Rizal L, SH., MH.)



Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal Ujian : 10 Januari 2019

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi/Tesis/Disertasi ini adalah benar hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti telah terjadi plagiarisme dalam penulisan Skripsi ini, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku.

Nama : Marcella Agustia Lestari

NIM : 1510611095

Tanggal : 10 Januari 2019

Tanda Tangan :



**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Marcella Agustia Lestari  
NRP : 1510611095  
Fakultas : Hukum  
Program Studi : S1 Ilmu Hukum  
Jenis Karya : ~~Tugas Akhir~~ /Skripsi/Tesis \*

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalti Fee Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PERTANGGUNGJAWABAN ANGKUTAN BERBASIS *ONLINE*  
TERHADAP KERUSAKAN BARANG KONSUMEN DALAM JASA  
PENGIRIMAN *GRABEXPRESS***

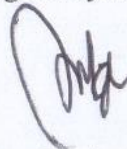
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir/Skripsi/Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 10 Januari 2019

Yang menyatakan,



(Marcella Agustia Lestari)



**PERTANGGUNGJAWABAN ANGKUTAN BERBASIS ONLINE  
TERHADAP KERUSAKAN BARANG KONSUMEN DALAM JASA  
PENGIRIMAN *GRABEXPRESS***

**Marcella Agustia Lestari**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggung jawab perusahaan angkutan berbasis online dalam layanan jasa pengiriman barang terhadap konsumen yang telah dirugikan akibat kerusakan barang karena adanya kelalaian atau itikad buruk driver atau mitra dari angkutan berbasis online. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif. Sumber data yang diperoleh dari literatur-literatur, karya tulis ilmiah, dan perundang-undangan yang berlaku serta wawancara dengan pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Analisa data menggunakan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa perusahaan angkutan berbasis online dalam layanan jasa pengiriman barang yang berperan sebagai pelaku usaha dalam menjalankan usahanya mempunyai kewajiban dan tanggung jawab yang sesuai dengan UndangUndang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Adapun upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen yang telah dirugikan akibat kehilangan barang yaitu melalui jalur non litigasi atau di luar pengadilan yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen karena melalui jalur ini konsumen dapat menyelesaikan sengketanya dengan waktu yang relatif cepat, biaya hemat, dan kerahasiaan konsumen terjamin. Selain itu apabila jalur non litigasi gagal dilakukan dapat dilakukan upaya penyelesaian melalui litigasi atau melalui pengadilan.

Kata Kunci : Pertanggungjawaban, Konsumen, Penyelesaian Sengketa.

***THE RESPONSIBILITY OF ONLINE TRANSPORTATION ABOUT DAMAGE  
GOODS CONSUMER IN THE SHIPPING GOODS SERVICE OF  
GRABEXPRESS***

**Marcella Agustia Lestari**

***ABSTRACT***

*This research have a purpose to know about responsibility of company of online transportation about shipping service consumers who have been harmed cause damage goods as a result a skrinking of drivers. This research using a juridical normative method. The source data obtained from literatures, the paper scientific, and law in effect and from interview with Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Data analistyc using a descriptive qualitative. The result of research can be concluded that company of online transportation in a shipping service which have a role as a subject in carrying of industry have a obligation and rensponsibility that relate with Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 about Perlindungan Konsumen. And legal that can be reached by consumers who have been harmed are non-litigation ways as tough BPSK because by this ways consumers can settle the dispute more quickly, more cheap, and consumer privacy secure. Beside of that, if non-litigation ways failed, can do efforts by litigation ways.*

*Keyword :Responsibility, consumer, dispute resolution.*



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga penulisan Tesis ini dapat terselesaikan. Judul yang dipilih dalam penulisan ini adalah “Pertanggungjawaban Angkutan Berbasis *Online* Terhadap Kehilangan Barang Konsumen Dalam Jasa Pengiriman Barang”. Terima kasih penulis ucapkan kepada :

1. Ibu Dr. Erna Hermawati, Ak., CPMA., CA. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
2. Ibu Dwi Desi Yayi Tarina, SH., MH, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Bapak Suherman, SH.,LLM selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta;
4. Bapak Subur, SE.,MM selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta;
5. Bapak Drs. Subakdi MM selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta;
6. Ibu Erni Agustina, SH, Sp. N selaku ketua jurusan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta;
7. Bapak Khoirur Rizal Lutfi, SH., MH, selaku Kaprogdi Program Studi Ilmu Hukum (S1) Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
8. Bapak Andriyanto Adhi Nugroho SH., MH, selaku Pembimbing Skripsi
9. Bapak Drs. Subakdi, M.M. selaku Pembimbing Akademik (PA) penulis
10. Seluruh Dosen/ Asisten yang ada di Program Studi Ilmu Hukum (S.1) Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
11. Staf Dikjar Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta (Babeh Sarmili, Babeh Khairi, Babeh Ali, dan Ibu Rika) yang telah banyak membantu proses administrasi penulis;

12. Ibu Sularsi yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk saya wawancara, dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu serta semua pihak yang telah memberikan dorongan baik materiil maupun spiritual kepada saya, sehingga penulisan Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
13. Kedua orang tua saya, dan keluarga besar saya, saya ucapkan terima kasih atas segala do'a, dorongan, kasih sayangnya selama ini yang luar biasa hingga saat ini saya dapat menyelesaikan kuliah dan penulisan Skripsi ini.
14. Kepada sahabat-sahabat penulis Sekar Tanjung, Lulu Yulianti, Shergy Renaulyta, Eki hakiki, Irsyad Oktabrian, M. Kusriadhi, Wahyu Agus, dan genk aerobitc yang selalu memberikan bantuan dan semangat hingga skripsi ini selesai.
15. Teman-temanku angkatan 2015 UPN Veteran Jakarta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih sudah selalu mendukung dan selalu bersama-sama berjuang menyelesaikan studi S1 Ilmu Hukum, semoga kita bisa menjadi Sarjana Hukum yang sukses.
16. Dan terakhir terima kasih saya ucapkan kepada semua pihak yang telah memberikan do'a, dukungan dan semangat kepada saya.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini belum sempurna, karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT (Tuhan Yang Esa). Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan civitas akademika Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta pada khususnya.

Jakarta, 20 desember 2018

Marcella Agustia Lestari

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Ruang Lingkup Penulisan .....	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan .....	6
1.5 Kerangka Teori dan Kerangka Konseptual .....	8
1.6 Metode Penelitian .....	13
1.7 Sistematika Penulisan.....	14
<b>BAB II TINJAUAN UMUM PENGANGKUTAN ATAU PENGIRIMAN BARANG DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN</b>	
11.1 Tinjauan Umum Pengangkutan.....	17
11.2 Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen .....	26
11.3 Tanggung Jawab Pengangkut .....	32
11.4 Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	32
11.5 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	35
<b>BAB III PERUSAHAAN ANGKUTAN BERBASIS <i>ONLINE</i> DALAM JASA PENGIRIMAN BARANG</b>	
111.1 Angkutan berbasis <i>online</i> .....	36
111.2 Sumber Hukum Perusahaan Angkutan berbasis <i>online</i> .....	47
111.3 Tujuan dan Manfaat Adanya Jasa Angkutan Berbasis Aplikasi <i>Online</i> . ..	49
111.4 Hubungan Para Pihak dalam Angkutan Berbasi <i>Online</i> .....	50

III.5 Kasus Kerusakan Barang dalam Jasa Pengiriman GrabExpress Berdasarkan Penetapan BPSK No. 023/PNTP/BPSK-DKI/I/2018.....	53
--	----

**BAB IV ANALISIS PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN  
ANGKUTAN BERBASIS *ONLINE* TERHADAP *GRABEXPRESS***

IV.1 Pertanggungjawanan Angkutan berbasis <i>online</i> terhadap kerusakan barang konsumen dalam <i>GrabExpress</i> .....	55
IV.2 Penyelesaian sengketa konsumen terhadap kelalaian mitra perusahaan angkutan berbasis <i>online</i> . ....	67

**BAB V PENUTUP**

V.1 Kesimpulan.....	74
V.2 Saran.....	75

**DAFTAR PUSTAKA**

**BERITA ACARA SIDANG SKRIPSI**

**REVISI HASIL SIDANG KOMPREHENSIF/SKRIPSI**

**RIWAYAT HIDUP**

**KARTU MONITORING**

**LAMPIRAN**