



SKRIPSI

Judul:

Tanggung Jawab Perusahaan Pelayanan Pengiriman Barang
Terhadap Kerugian Atas Manipulasi Tarif Pengiriman
Barang Yang Merugikan Konsumen (Studi Kasus
Putusan Mahkamah Agung Nomor 175 K/ Pdt.Sus-
BPSK/2021)

Disusun oleh:

ELYSIA WILHELMINA
NIM. 205239201

PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
2025

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN PELAYANAN PENGIRIMAN
BARANG TERHADAP KERUGIAN ATAS MANIPULASI TARIF
PENGIRIMAN BARANG YANG MERUGIKAN KONSUMEN (STUDI
KASUS PUTUSAN MAHKAMAH AGUNG NOMOR 175 K/ Pdt.Sus-
BPSK/2021)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum di
Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara, Jakarta.

Disusun Oleh:

ELYSIA WILHELMINA RENGKUNG

NIM: 205239201

PROGRAM STUDI SARJANA HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

2024

Persetujuan

Nama : ELYSIA WILHELMINA
NIM : 205239201
Program Studi : HUKUM
Judul : Tanggung Jawab Perusahaan Pelayanan Pengiriman
Barang Terhadap Kerugian Atas Manipulasi Tarif
Pengiriman Barang Yang Merugikan Konsumen (Studi
Kasus Putusan Mahkamah Agung Nomor 175 K/ Pdt.Sus-
BPSK/2021)

Skripsi ini disetujui untuk diuji

Jakarta, 20-Januari-2025

Pembimbing:
ARIAWAN GUNADI, S.H., M.H., Dr. Prof.
NIK/NIP: 10208001

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang perlindungan hukum terhadap konsumen dengan spesifikasi konteks terkait jasa pengiriman barang. Fokus yang diangkat yaitu tanggung jawab perusahaan terhadap kerugian akibat perbedaan tarif yang merugikan konsumen. Melakukan evaluasi terhadap tindakan oknum pegawai PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) yang memanipulasi tarif layanan tanpa sepengetahuan konsumen, sehingga terjadi pelanggaran hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah normatif dengan pendekatan undang-undang dan studi kasus. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa PT. TIKI bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukan oknum pegawainya dan wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen. Perlu juga agar PT. TIKI meningkatkan sistem pengawasan internal perusahaan guna mencegah pelanggaran serupa di masa mendatang. Penelitian ini menunjukkan pentingnya kepastian hukum serta transparansi dalam perlindungan konsumen, juga mengenai pembaruan undang-undang agar lebih relevan dengan perkembangan zaman dan dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Dalam studi kasus ini, salah satu oknum dalam perusahaan tersebut menguntungkan dirinya dengan meringankan beban pada transportasi, dengan cara menukar tarif yang telah dipilih oleh konsumen menjadi paket pengantaran yang lebih murah. Terkait dengan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelaku usaha telah melakukan pelanggaran terhadap kewajibannya, yakni tidak memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan atas jasa yang ditawarkan. Sebagai konsekuensinya, perlindungan hukum yang harus diberikan kepada konsumen tidak hanya bersifat sebagai bentuk pengakuan atas kerugian yang dialami, melainkan juga mencakup pemberian kompensasi atau ganti rugi yang seharusnya diberikan oleh pelaku usaha sebagai wujud pertanggung jawaban dari perusahaan.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Jasa Pengiriman Barang, Tanggung Jawab Perusahaan, Perbedaan Tarif, Ganti Rugi, PT. TIKI, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Sengketa Konsumen

ABSTRACT

This study discusses legal protection for consumers, specifically in the context of goods delivery services. The focus is on corporate liability for losses caused by tariff discrepancies that harm consumers. It evaluates the actions of an employee of PT. Van Titipan Kilat (TIKI) who manipulated service tariff without consumer's consent, resulting in a violation of consumer rights as regulated under Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. The research employs a normative method with a statutory and case study approach. The findings indicate that PT. TIKI is liable for the violations committed by its employee and is obligated to compensate consumers for the losses incurred. PT. TIKI is also urged to enhance its internal oversight systems to prevent similar violations in the future. This study highlights the importance of legal certainty and transparency in consumer protection, as well as the need for legal reforms to stay relevant with modern developments and improve the resolution of consumer disputes. In this case study, one of the company's employees benefited themselves by reducing transportation costs, altering the rate chosen by the consumer to a cheaper delivery package. Regarding this matter, it can be concluded that the business operator has violated its obligations by failing to provide accurate, clear, and honest information about the conditions and guarantees of the services offered. Consequently, the legal protection that should be provided to consumers not only serves as recognition of the losses suffered but also includes the provision of compensation or reparations that the business operator is obligated to provide as part of the company's accountability.

Keywords: *Consumer Protection, Goods Delivery Services, Corporate Liability, Tariff Discrepancy, Compensation, PT. TIKI, Law No. 8 of 1999, Consumer Disputes*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara. Untuk itu penulis memilih untuk meneliti skripsi dengan judul, “TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN PELAYANAN PENGIRIMAN BARANG TERHADAP KERUGIAN ATAS MANIPULASI TARIF PENGIRIMAN BARANG YANG MERUGIKAN KONSUMEN (STUDI KASUS PUTUSAN MAHKAMAH AGUNG NOMOR 175 K/ Pdt.Sus-BPSK/2021)”. Penulis menyadari akan berbagai kekurangan atau ketidaksempurnaan dalam skripsi ini, untuk itu berbagai kritikan dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaannya sangat diharapkan. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi selama proses penyusunan skripsi ini, antara lain kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad Sudiro, S. H., M. H., M. Kn., M. M., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara, sekaligus Rektor Universitas Tarumanagara;
2. Rugun Romaida Hutabarat, S.H., M.H., selaku Kepala Program Studi Strata Satu (S1) Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;
3. Christine S. T. Kansil, S.H., M.Hum., selaku Kepala Laboratorium Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara, terimakasih atas segala bentuk bimbingan dan dukungan selama proses skripsi penulis;
4. Prof. Dr. Ariawan Gunadi, S.H., M.H., selaku Ketua Yayasan Universitas Tarumanagara, juga sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaga membimbing penulis serta memberikan saran dan masukan yang sangat baik untuk penulis dalam proses penulisan skripsi ini;

5. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara, terimakasih atas segala bentuk pengajaran dan bimbingan selama masa studi penulis;
6. Pak Murdi, Mas Tri, Pak Widodo, yang telah membantu penulis selama perkuliahan, serta seluruh karyawan Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;
7. (Alm.) Dr. Eko Harry Susanto, M. Si., selaku yang pada waktu itu menjabat sebagai Direktur Akademik Universitas Tarumanagara, terimakasih sudah sabar direpotkan dan sangat baik membantu di saat awal penulis kesulitan untuk melanjutkan perkuliahan secara akademik untuk menyelesaikan skripsi;
8. Bapak C. Suhadi, S.H., M.H., selaku pimpinan di Kantor Advokat / Pengacara S.E.S & Partners yang sudah berbaik hati menerima dan membantu penulis dalam melaksanakan magang, serta seluruh rekan di kantor;
9. Orang tua tercinta tersayang penulis, (Alm.) papa Kalumata Simon Rengkung dan mama Nur Ratnawati Puranta Wijaya yang tidak pernah kehilangan keyakinan dan kesabaran kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini;
10. Tante tersayang, Nur Indrawati Puranta Wijaya yang selalu sabar dan dengan baik menemani dan mensupport penulis dalam menyelesaikan skripsi;
11. Koko tersayang Christopher Tanoey Rengkung yang dengan caranya sendiri selalu ada dalam mensupport penulis agar bisa menyelesaikan perkuliahan secepatnya;
12. Seluruh Keluarga Besar Penulis, Keluarga Apotek Regina tersayang yang selalu mensupport penulis dengan caranya masing-masing;
13. *My best sisters, my best loves*, Agnes Natalia, Chris Anggani (Kikis), Cynthia Florensia (Fler), Fiolita Yessica, Megan Widjaja, Novie Wijaya, Stella Henny (Beha) yang senantiasa dengan sabar dan penuh perhatian tidak bosan-bosannya mendengarkan keluh kesah penulis serta selalu siap

sedia menemani penulis dalam seluruh perjalanan perkuliahan dan skripsi ini, *love you guys all so much*;

14. Kevin Indra Putra, terimakasih untuk segala bentuk support, terlebih untuk paksaannya dalam menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini;
15. Jeerial Pratama Arifin, terimakasih telah menemani masa kuliah penulis yang panjang ini, serta untuk segala bentuk perhatian, pembelajaran, dan support;
16. *My best sisters' babies*, Elaine Callathea Valerie, Charlotte Kylie The, thanks sudah membawa tawa dan menghilangkan stress skripsi onti setiap ketemu;
17. Tri Wahyudi, Ananta Mahatyanto, serta teman-teman kantor PT. Batavia Harapan Indah, terimakasih atas kesediaannya menemani dan membantu support mental penulis melewati stress skripsi, dan segala bentuk dukungan lainnya;
18. Keluarga Besar BEM UNTAR periode 2012-2013 & 2014-2015, Andri Prasetyo Pawpaw, Bayudhira Ramadhana, Ivan Yohannes, Christopher Tan, Rendy Phen, Cecilia Angelina, Aristo August, Marshall Winata, serta seluruh anggota lainnya;
19. Keluarga Besar DPM UNTAR periode 2014-2015, 2016-2017 & 2017-2018, Ridho Erfan Andhika, Irvan Jonathan Kwelju, Nicolaus, Vanesia Elvina, Jessica Odelia, Philippus Aeglesias, Febriyanto, Robertus Aji, Haryati Wijaya, Bertharia Nadya Pricillia, Elgeen Frydianto, Jason Anggakusuma, (Alm.) Doli Saragi, serta seluruh anggota lainnya;
20. Keluarga Besar DPM FH periode 2016-2017 & 2018-2019, Jessica Anggakusuma, Sonya Suarly, Vivian Fanny, Michelle Suryadi, Crusita Lau, Citra Sinaga, Agata Mourin, Alan David, Andre Lumbanbatu, Lidya Puspita, Vincent Yunus, Sasha Salmons, Bodhi Alivian, Filia, Alfandi, Maria Angela, Fani Ali, serta seluruh anggota lainnya;
21. Teman-teman terbaik MAHUPA, Stacia Salim, Livianto, Yitro Daniel serta seluruh anggota lainnya;

22. Satu-satunya teman seperjuangan skripsi penulis yang sudah melewati apapun bersama-sama, Timothy Farrel Oping;
23. Teman-teman terbaik jurusan Planologi Universitas Tarumanagara, Khrisnanda Prawira, Justian Wilhelmus, Junior Kuyap, Oppy Farizy, serta teman semuanya yang selalu menyediakan waktu dan tempat untuk berkunjung, beristirahat, bermain, dll, menemani di segala waktu penulis;
24. Teman-teman jurusan serta UKM lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih telah mengisi hari-hari penulis selama masa perkuliahan.

Jakarta, Desember 2024

Penulis

Elysia Wilhelmina Rengkung

Pernyataan

Nama : ELYSIA WILHELMINA
NIM : 205239201
Program Studi : HUKUM
Judul : Tanggung Jawab Perusahaan Pelayanan Pengiriman
Barang Terhadap Kerugian Atas Manipulasi Tarif
Pengiriman Barang Yang Merugikan Konsumen (Studi
Kasus Putusan Mahkamah Agung Nomor 175 K/ Pdt.Sus-
BPSK/2021)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil kerja saya sendiri di bawah bimbingan Tim Pembimbing dan bukan hasil plagiasi dan/atau kegiatan curang lainnya.

Jika saya melanggar pernyataan ini, maka saya bersedia dikenakan sanksi sesuai aturan yang berlaku di Universitas Tarumanagara.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 20-Januari-2025
Yang menyatakan

Materai Rp. 10 rb

ELYSIA WILHELMINA
NIM. 205239201

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Persetujuan	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar	vi
Orisinalitas	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	11
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	11
1. Tujuan Penelitian	11
2. Kegunaan Penelitian	12
D. Kerangka Konseptual	14
E. Metode Penelitian	22
1. Jenis Penelitian	22
2. Sifat Penelitian	23
3. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	24

4. Pendekatan Penelitian	26
5. Teknik Analisis Data	29
F. Sistematika Penulisan	29
 BAB II : KERANGKA TEORITIS	
1. Teori Perlindungan Konsumen	32
2. Teori Tanggung Jawab	55
3. Teori Kepastian Hukum	62
 BAB III : HASIL DATA PENELITIAN	
A. Kasus Posisi	65
B. Data Wawancara	70
 BAB IV : ANALISIS PERMASALAHAN	
A. Tanggung Jawab Perusahaan Pengiriman Barang Secara Hukum Terhadap Kerugian atas Perbedaan Tarif Pengiriman yang Merugikan Konsumen	77
B. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen.....	89
 BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan	95
B. Saran	98
Daftar Pustaka	105
Lampiran	108

DAFTAR SINGKATAN

TIKI	: PT. Citra Van Titipan Kilat
PT	: Perseroan Terbatas
TKS	: Titipan Kilat Soeprapto
TIKITA	: TIKI Wisata
TIKINDO	: TIKI Logistik
LPKSM	: Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat
KUHPerdata	: Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
UUPK	: Undang-Undang Perlindungan Konsumen
KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia
BPSK	: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 : Keputusan Dekan tentang Pembimbing Skripsi
- Lampiran 3 : Rekap Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Turnitin Skripsi
- Lampiran 5 : Hasil Turnitin Skripsi
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Turnitin Jurnal
- Lampiran 7 : Hasil Turnitin Jurnal
- Lampiran 8 : *Letter of Acceptance (LoA) Sinta 4*
- Lampiran 9 : Bukti Publikasi Jurnal (Jurnal Halaman 1)
- Lampiran 10 : Putusan Mahkamah Agung Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021