

**TANGGUNG JAWAB PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT
DALAM HAL TERJADI WANPRESTASI ATAS PENGIRIMAN
BARANG MILIK KONSUMEN PENGGUNA
LAYANAN “*OVER NIGHT SERVICE*”
(STUDI PADA KANTOR PERWAKILAN KUDUS)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi dan Melengkapi Tugas

Dalam Menyelesaikan Sarjana Strata Satu (S1)

Ilmu Hukum Dengan Kekhususan

HUKUM PERDATA



Disusun oleh:

LIYA ISTIANA

2017-20-041

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

TANGGUNG JAWAB PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT
DALAM HAL TERJADI WANPRESTASI ATAS PENGIRIMAN
BARANG MILIK KONSUMEN PENGGUNA
LAYANAN “*OVER NIGHT SERVICE*”
(STUDI PADA KANTOR PERWAKILAN KUDUS)

NASKAH PUBLIKASI

Diajukan untuk Memenuhi dan Melengkapi Tugas
Dalam Menyelesaikan Jenjang Strata Satu (S1)
Ilmu Hukum Dengan Kekhususan
HUKUM PERDATA

Oleh:

LIYA ISTIANA
2017-20-041

Kudus, 06 September 2022

Disetujui :
Pembimbing I

Pembimbing II



Dwiyana Achmad Hartanto, S.H., S.H.I., M.H.



Yusuf Istanto, SH., MH.

Mengetahui:

Dekan Fakultas Hukum UMK



Dr. Hidayatullah, S.H., M.Hum

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Liya Istiana
NIM : 2017-20-041
Alamat : Honggosoco RT 01/01 Jekulo Kudus
Judul Skripsi : Tanggung Jawab PT. Citra Van Titipan Kilat Dalam Hal Terjadi Wanprestasi Dalam Pengiriman Barang Milik Konsumen Pengguna Layanan "Over Night Service" (Studi Pada Kantor Perwakilan Kudus)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa ada bantuan pihak lain, kecuali arahan Dosen Pembimbing.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber aslinya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dari skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Muria Kudus.

Kudus, 13 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Liya Istiana

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Tidak ada kata terlambat untuk memulai menciptakan kehidupan yang kamu inginkan.” – Dawn Clark

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah memberikan segala bentuk kenikmatan;
2. Kedua Orang tua yang telah memberikan pembelajaran hidup dengan segenap cinta kasih;
3. Dosen Wali dan Dosen Pembimbing, yang telah membantu penulisan skripsi dan memberikan ilmunya;
4. Fakultas dan staf di Universitas Mulia Kudus, tempat belajar dan mencari ilmu;
5. Teman sejawat dan seperjuangan selama kuliah;
6. Dan semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan karya ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Rahim Yang Maha Pengasih. Penuh rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul, “Tanggung Jawab PT. Citra Van Titipan Kilat Dalam Hal Terjadi Wanprestasi Dalam Pengiriman Barang Milik Konsumen Pengguna Layanan “*Over Night Service*” (Studi Pada Kantor Perwakilan Kudus)”, sebagai tugas akhir dalam pascasarjana untuk Program Strata Satu (S1) Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus.

Penulis dalam mengumpulkan bahan, literatur, dan data terkait penelitian ini, kemudian mengkaji dan menganalisisnya membutuhkan bantuan para pihak dalam bentuk tenaga dan saran. Oleh karena itu, sudah selayaknya penulis, pada kesempatan yang baik ini, ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

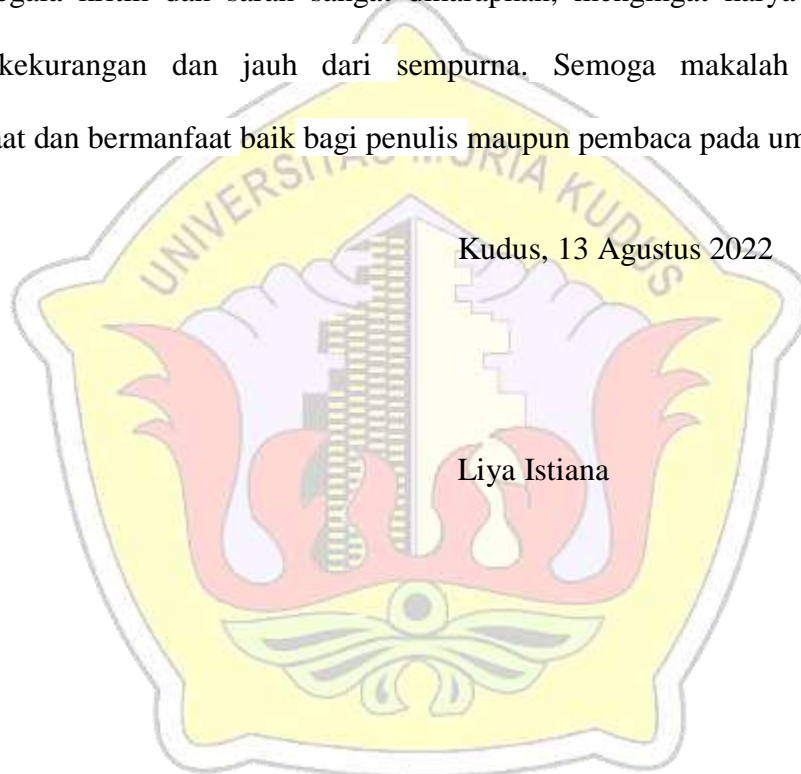
1. Bapak Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si., selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Dr. Hidayatullah, S.H, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus;
3. Bapak Dwiyana Achmad Hartanto, SH., SHI., MH., selaku Plt. Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus;
4. Bapak Iskandar Wibawa, S.H, M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus.
5. Ibu Wiwit Ariyani, S.H, M.Hum., selaku Plt. Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus;

6. Bapak Dwiyana Achmad Hartanto, S.H., S.H.I., M.H., selaku Dosen Pembimbing I yang selalu sabar dan tidak pernah berhenti memberi petunjuk dan bimbingan;
7. Bapak Yusuf Istanto, SH., MH., selaku Dosen Pembimbing II yang selalu sabar dan tidak pernah berhenti memberi petunjuk dan bimbingan;
8. Semua pihak yang telah membantu baik moril maupun immaterial.

Segala kritik dan saran sangat diharapkan, mengingat karya ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Semoga makalah ini dapat bermanfaat dan bermanfaat baik bagi penulis maupun pembaca pada umumnya.

Kudus, 13 Agustus 2022

Liya Istiana



ABSTRAK

Skripsi yang berjudul, “Tanggung Jawab PT. Citra Van Titipan Kilat Dalam Hal Terjadi Wanprestasi Dalam Pengiriman Barang Milik Konsumen Pengguna Layanan “*Over Night Service*” (Studi Pada Kantor Perwakilan Kudus)”, dilatar belakangi adanya hal yang menarik dalam perjanjian jasa pengiriman barang di TIKI Kantor Perwakilan Kudus terkait dengan keterlambatan pengiriman dengan menggunakan layanan *Over Night Service*. Penelitian ini secara umum bertujuan untuk menjawab permasalahan terkait faktor penyebab terjadinya wanprestasi dalam pengiriman barang pada layanan *Over Night Service* oleh PT. Citra Van Titipan Kilat Kantor Perwakilan Kudus dan tanggung jawab PT. Citra Van Titipan Kilat dalam hal terjadi wanprestasi atas pengiriman barang pada layanan *Over Night Service* yang dialami konsumen.

Metode pendekatan yang digunakan adalah yuridis sosiologis yaitu mengenai proses bekerjanya hukum di dalam masyarakat. Metode analisa data bersifat kualitatif dengan bentuk spesifikasi deskriptif analisis. Jenis data yang digunakan data primer yang didapatkan langsung dari narasumber dan data sekunder yang diperoleh melalui bahan studi kepustakaan.

Dari hasil penelitian dapat ditunjukkan bahwa pertama, Faktor penyebab terjadinya wanprestasi dalam pengiriman barang pada layanan “*over night service*” oleh TIKI Kantor Perwakilan Kudus dibagi menjadi 2 (dua) faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu meliputi *customer service* melakukan kesalahan input data nama, alamat dan/atau nomor telepon penerima ke dalam sistem; kurir yang kurang kompeten karena kurir baru dan belum menguasai wilayah pengiriman; terjadinya penumpukan paket yang terjadi saat ada momen spesial tertentu atau kesalahan sortir alamat tujuan. Sedangkan faktor eksternal meliputi pengguna jasa melakukan kesalahan dalam pengisian data nama, alamat dan/atau nomor telepon penerima kurang lengkap; kondisi lalu lintas *force majeure* terjadi kejadian tidak terduga, kemacetan, dan/atau kecelakaan; telah terjadi bencana alam yang membuat paket harus tertahan digudang. Kedua, Tanggung jawab TIKI dalam hal terjadi wanprestasi atas pengiriman barang pada layanan “*over night service*” yang dialami konsumen adalah tanggung jawab dengan pembatasan, yaitu prinsip yang dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya, yang pada prinsipnya hanya menguntungkan pelaku usaha dan merugikan konsumen. Sepanjang pengakuan pengirim pada saat ditandatanganinya BTTKB sama dengan isi titipan, penggantian oleh pihak TIKI maksimum sebesar 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman untuk kiriman dan/atau tidak melebihi dari nilai Rp 2.500.000,- (dua juta lima ratus ribu rupiah) dengan kesempatan 5 (lima) hari kerja sejak berakhirnya estimasi waktu pengiriman kiriman untuk mengajukan klaim ganti rugi. Meskipun sudah ada bentuk tanggung jawab oleh pihak TIKI, namun bentuk tanggung jawab yang diberikan belum sesuai sebagaimana ketentuan yang telah dibuat pihak TIKI sendiri ataupun UU Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: *Tanggung jawab, Wanprestasi, Keterlambatan Pengiriman.*

ABSTRACT

The thesis entitled, "The Responsibility of PT. Citra Van Titipan Kilat in the event of a default in the delivery of goods belonging to consumers using the "Over Night Service" (Study at the Kudus Representative Office) ", against the background of interesting things in the goods delivery service agreement at TIKI Kudus Representative Office related to delays in delivery with using the Over Night Service. This research generally aims to answer problems related to the causes of default in the delivery of goods on the Over Night Service by PT. Citra Van Titipan Kilat Kudus Representative Office and the responsibility of PT. The image of Van Titipan Kilat in the event of a default on the delivery of goods on the Over Night Service experienced by consumers.

The approach method used is sociological juridical, which is about the process of working law in society. The method of data analysis is qualitative in the form of descriptive analysis specifications. The type of data used is primary data obtained directly from sources and secondary data obtained through library study materials.

From the results of the study, it can be shown that first, the factors that cause default in the delivery of goods on the "over night service" service by TIKI Kudus Representative Office are divided into 2 (two) factors, namely internal factors and external factors. Internal factors include customer service making an error in inputting the name, address and/or telephone number of the recipient into the system; incompetent courier because the courier is new and has not mastered the delivery area; the occurrence of stacking of packets that occurs when there is a certain special moment or error sorting the destination address. Meanwhile, external factors include the service user making an error in filling in the incomplete name, address and/or telephone number of the recipient; force majeure traffic conditions occur unexpected events, traffic jams, and/or accidents; there has been a natural disaster that makes the package must be held in the warehouse. Second, TIKI's responsibility in the event of a default on the delivery of goods on the "over night service" service experienced by consumers is the responsibility with restrictions, namely the principle that is included as an exoneration clause in the standard agreement it makes, which in principle only benefits business actors and is detrimental consumer. As long as the sender's acknowledgment at the time the BTTKB is signed is the same as the contents of the deposit, the replacement by TIKI is a maximum of 10 (ten) times the shipping cost for the shipment and/or does not exceed the value of Rp. 2,500,000,- (two million five hundred thousand rupiah) with the opportunity 5 (five) working days from the end of the estimated delivery time for submitting a claim for compensation. Although there is already a form of responsibility by TIKI, the form of responsibility given is not in accordance with the provisions made by TIKI itself or the Consumer Protection Law.

Keywords : Responsibility, Default, Delivery Delay.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Permasalahan.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab.....	13
1. Pengertian Tanggung Jawab	13
2. Prinsip Tanggung Jawab	14
3. Teori Tanggung Jawab.....	15
4. Tanggung Jawab Atas Terjadinya Wanprestasi.....	16
B. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian.....	16
1. Pengertian Perjanjian	16

2. Syarat Sahnya Perjanjian	17
3. Berakhirnya Perjanjian.....	19
4. Perjanjian Pengiriman Barang	20
C. Tinjauan Umum Tentang Wanprestasi	22
1. Pengertian Wanprestasi.....	22
D. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	24
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	24
2. Asas-asas Perlindungan Konsumen	26
3. Hak dan Kewajiban Konsumen	27
4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode Pendekatan.....	30
B. Spesifikasi Penelitian.....	31
C. Metode Penentuan Sampel	31
D. Metode Pengumpulan Data	32
E. Metode Pengolahan dan Penyajian Data	34
F. Metode Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Faktor Penyebab Terjadinya Wanprestasi Dalam Pengiriman Barang Pada Layanan “ <i>Over Night Service</i> ” Oleh PT. Citra Van Titipan Kilat Kantor Perwakilan Kudus	36
B. Tanggung Jawab PT. Citra Van Titipan Kilat Dalam Hal Terjadi Wanprestasi Atas Pengiriman Barang Pada Layanan “ <i>Over Night Service</i> ” Yang Dialami Konsumen	46

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA

