

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HILANGNYA BARANG  
MELALUI JASA PENGIRIMAN BARANG PT. KIB**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Pada  
Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur



Oleh :

**FEBRIANI DIAH PERMATASARI**  
**NPM. 1471010053**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA  
TIMUR FAKULTAS HUKUM PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
SURABAYA  
2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN UNTUK MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI**

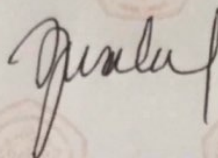
**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP BANK YANG DIRUGIKAN  
OLEH NASABAH KARTU KREDIT MACET YANG KEBERADAANYA  
TIDAK DIKETAHUI**

**Disusun Oleh:**

**NANDA ERISTA NUGRAHA**  
**1471010044**

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi**

**Menyetujui,  
Dosen Pembimbing**



**Sri Maharani MTVM, SH., MH.**  
**NIP. 19740803 200212 2 001**

**Mengetahui,  
DEKAN**



**Dr. H Sutrisno, SH., M.Hum**  
**NIP. 19601212 198803 1001**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

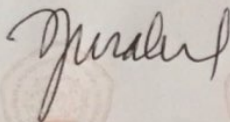
**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP BANK YANG DIRUGIKAN  
OLEH NASABAH KARTU KREDIT MACET YANG KEBERADAANNYA  
TIDAK DIKETAHUI**

Oleh :

**NANDA ERISTA NUGRAHA**  
**1471010044**

Telah dipertahankan dan diterima oleh Tim penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada tanggal 04 Januari 2019

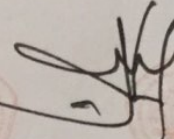
**PEMBIMBING**



**Sri Maharani MTVM, SH., MH.**  
**NIP. 19740803 200212 2 001**

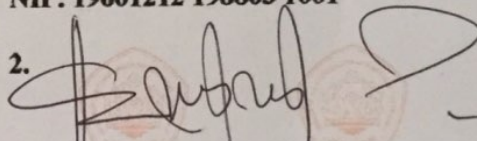
**TIM PENGUJI :**

1.



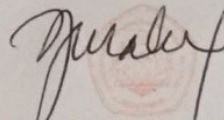
**Dr. H. Sutrisno, SH., M.Hum**  
**NIP. 19601212 198803 1001**

2.



**Eko Wahyudi, SH., MH.**  
**NPT. 37808 07 0222**

3.



**Sri Maharani MTVM, SH., MH.**  
**NIP. 19740803 200212 2 001**

**Mengetahui,**  
**DEKAN**



**Dr. H. Sutrisno, SH., M.Hum**  
**NIP. 19601212 198803 1001**

**HALAMAN PENGESAHAN REVISI SKRIPSI**

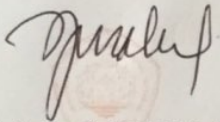
**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP BANK YANG DIRUGIKAN  
OLEH NASABAH KARTU KREDIT MACET YANG KEBERADAANNYA  
TIDAK DIKETAHUI**

Oleh :

**NANDA ERISTA NUGRAHA**  
**1471010044**

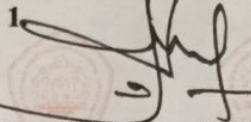
Telah direvisi dan diterima oleh Tim penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada tanggal 08 Januari 2019

**PEMBIMBING**

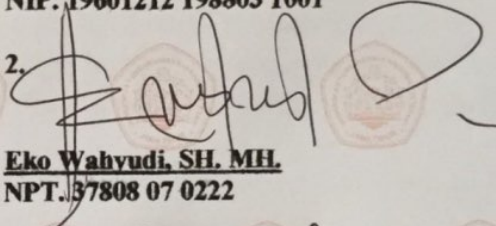


**Sri Maharani MTVM, SH., MH.**  
**NIP. 19740803 200212 2 001**

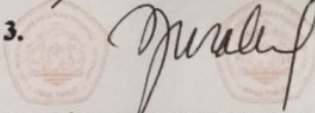
**TIM PENGUJI :**

1. 

**Dr. H Sutrisno, SH., M.Hum**  
**NIP. 19601212 198803 1001**

2. 

**Eko Wahyudi, SH. MH.**  
**NPT. 37808 07 0222**

3. 

**Sri Maharani MTVM, SH., MH.**  
**NIP 19740803 200212 2 001**

**Mengetahui,**  
**DEKAN**



**Dr.H. Sutrisno, SH., M.Hum**  
**NIP. 19601212 198803 1001**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nanda Erista Nugraha  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 02 April 1996  
NPM : 1471010044  
Konsentrasi : Perdata  
Alamat : Perum. Wiguna Timur XIV/8  
Gunung Anyar, Surabaya

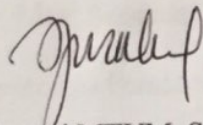
Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya dengan judul:  
**“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP BANK YANG DIRUGIKAN  
OLEH NASABAH KARTU KREDIT MACET YANG KEBERADAANYA  
TIDAK DIKETAHUI”** dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional  
“Veteran” Jawa Timur adalah benar-benar hasil karya cipta saya sendiri, yang  
saya buat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bukan hasil jiplakan (plagiat).

Apabila dikemudian hari ternyata skripsi ini hasil jiplakan (plagiat), maka  
saya bersedia dituntut di depan Pengadilan dan dicabut gelar kesarjanaan (Sarjana  
Hukum) yang saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dengan  
penuh rasa tanggung jawab atas segala akibat hukumnya.

Surabaya, 01 Januari 2019

Mengetahui,  
Pembimbing



Sri Maharani MTVM, SH., MH.  
NIP. 19740803 200212 2 001



Nanda Erista Nugraha  
NPM. 1471010044





### KARTU BIMBINGAN SKRIPSI \*)

1. Nama Mahasiswa : NANDA ERISTA N.
2. NPM./Program Studi : 1471010044 / ILMU HUKUM
3. Tanggal Pengajuan : 17 Juli 2018
4. Judul / Lingkup : Perlindungan hukum Terhadap Bank yang dirugikan oleh nasabah Kartu Kredit macet yg keberadaanya tak diket
5. Pembimbing : SRI MAHARANI MTUM, SH., MH

NO.	TANGGAL	MATERI/REVISI	PARAF	KET.
	5/2018 /12	revisi bab II		
	10/2018 /12	revisi bab II		
	11/2018 /12	revisi bab II		
	17/2018 /12	revisi bab II		
	18/2018 /12	revisi bab IV		
	20/2018 /12	revisi <del>bab</del> Daftar pus		
	26/2018 /12	ACC		

**SURAT PENUGASAN PEMBIMBING PROPOSAL/SKRIPSI**

Nomor : SP/127/UN63.6/AD/VII/2018

1. Dalam rangka Program Proposal /Skripsi Mahasiswa :

Nama Mahasiswa : NANDA ERISTA NUGRAHA

NPM : 1471010044

Program Studi : ILMU HUKUM

2. Menetapkan Dosen Pembimbing Proposal / Skripsi :

Nama Pembimbing : SRI MAHARANI MTVM,SH.MH.

NIP/NPT : 197408032002122001

3. Untuk masa 2 (dua) semester tmt. 17 Juli 2018

4. Demikian untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Surabaya, 23 Juli 2018

**Koordinator Program Studi**


**FAUZUL ALIWARMAN, SHI., M.Hum.**

NPT: 3 8202 07 0221



## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucap puji syukur kehadiran Tuhan YME yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HILANGNYA BARANG MELALUI JASA PENGIRIMAN PT. KIB”**. Penulisan Skripsi ini disusun guna melengkapi persyaratan Tugas Akhir dalam mencapai Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan dikarenakan kemampuan penulis yang masih kurang dan terbatas dalam pengalaman yang ada. Oleh karena itu, apabila ada kritik atau saran yang membangun dan bersifat positif untuk penulisan Skripsi ini akan diterima penulis dengan senang hati.

Skripsi ini dapat terselesaikan atas bantuan, bimbingan dan dorongan oleh beberapa pihak. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sutrisno, SH., M.Hum. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur. Selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan membantu dalam penulisan Skripsi.
2. Ibu Mas Anienda Tien F, SH., MH Selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur.

3. Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur.
4. Dra. Endang Iryanti, MM selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak Fauzul Aliwarman, SH, M.Hum. Selaku Koordinator Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur.
6. Bapak/ Ibu Dosen dan Staff Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur.
7. Kedua orang tua saya tercinta, Ayah Suhadi dan Mama Lilik Supiani serta seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan moral dan materiil serta doa selama ini.
8. Kepada saudara-saudara saya, adik saya Aprilio Yudha yang telah mendukung untuk menyelesaikan laporan dan turut serta mendukung penulis.
9. Terimakasih kepada teman-teman saya, Ratu Mazaya, Retno Setiyo, Fadella Yulnidar, Monica Primasanti, Adella Ghea, Nanda Apen, Rafly Yudha, Prabowo, Arsa Kurnia, Aji Setyo, Yulinar Galuh, Jihan Feby, Lisa Kurnia, Titis Wahyu, dan Chalila Swantari yang selalu membuat penulis tertawa dan senantiasa membantu penulis untuk terus semangat menyelesaikan.
10. Semua orang yang telah memberikan dukungan serta do’a untuk penulis agar dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Akhir kata semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan semoga Allah SWT memberikan balasan kepada

semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Surabaya, Desember 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAM PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN REVISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Kajian Pustaka .....	6
1.5.1 Pengertian Perlindungan Hukum .....	6
1.5.2 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen .....	7
1.5.2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen .....	7
1.5.2.2 Asas-Asas Perlindungan Konsumen .....	8
1.5.2.3 Tujuan Perlindungan Konsumen .....	9
1.5.3 Tinjauan Umum Tentang Konsumen .....	

dan Pelaku Usaha .....	9
1.5.3.1 Pengertian Tentang Konsumen .....	9
1.5.3.2 Hak dan Kewajiban Konsumen .....	12
1.5.3.3 Pengertian Pelaku Usaha .....	13
1.5.3.4 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	14
1.5.3.5 Pengertian Perlindungan Konsumen .....	15
1.5.3.6 Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	16
1.5.4 Prinsip-Prinsip Tanggung Gugat Perlindungan Konsumen.....	23
1.5.4.1 Pengertian Tanggung Gugat .....	23
1.5.4.2 Macam-macam Jenis Tanggung Gugat .....	23
1.5.5 Tinjauan Tentang Peraturan Hukum Pengangkutan ....	26
1.5.5.1 Tujuan Pengangkutan .....	26
1.5.5.2 Asas Hukum Pengangkutan.....	27
1.5.6 Subjek Hukum Pengangkutan .....	28
1.6 Metode Penelitian .....	27
1.6.1 Jenis Penelitian .....	29
1.6.2 Sumber Data dan Bahan Hukum .....	29
1.6.3 Metode Pengumpulan Data .....	31
1.6.4 Metode Analisis Data .....	31
1.6.5 Sistematika Penulisan .....	32

**BAB II TANGGUNG GUGAT PT. KIB ATAS HILANGNYA BARANG  
PENGIRIMAN**

2.1 Hubungan Hukum Antara PT. KIB (Karya Indah Buana)	
Dengan Konsumen .....	34
2.2 Tanggung Gugat terhadap PT. KIB dalam	
Pengiriman Barang .....	41
<b>BAB III UPAYA HUKUM YANG DILAKUKAN</b>	
<b>KONSUMEN TERHADAP BARANG YANG HILANG</b>	
3.1 Upaya Hukum yang Dilakukan Konsumen terhadap	
PT. KIB .....	52
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>59</b>
4.1 Kesimpulan .....	59
4.2 Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR**

**FAKULTAS HUKUM**

Nama Mahasiswa : Febriani Diah Permatasari  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 23 Februari 1996  
NPM : 1471010053  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Judul Skripsi :

**“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HILANGNYA BARANG  
MELALUI JASA PENGIRIMAN BARANG PT. KIB”**

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk perlindungan yang dimiliki oleh konsumen terhadap pelaku usaha atas hilangnya barang dalam pengiriman. PT KIB merupakan pelaku usaha di bidang jasa pengiriman barang, kaitannya dengan perlindungan konsumen PT. KIB adalah sebagai pelaku usaha yang ikut berperan dalam usaha perlindungan konsumen. Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, atau tidak beritikad baik dalam melaksanakan usahanya, pelaku usaha telah melanggar hak konsumen. Konsumen mempunyai hak untuk menuntut kerugian yang disebabkan karena kesalahan dari pelaku usaha yang terdapat pada Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen 1999 Untuk menyelesaikan permasalahan pelaku usaha dalam mengganti kerugian seharga dengan harga barang yang hilang. Untuk menyelesaikan permasalahan pelaku usaha dalam hilangnya barang dalam pengiriman sesuai dengan Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tahun 1999 yaitu, memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian.

***Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Hilangnya Barang***