BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu kebutuhan dan kepentingan hidup bagi manusia adalah terpenuhinya kebutuhan berkomunikasi dengan sesamanya. Hubungan komunikasi tersebut ada kalanya memerlukan waktu dan perjalanan yang cukup jauh, hal ini mengingat tempat tinggal mereka saling berjauhan. Hubungan komunikasi dan transportasi saling terkait dan tidak terpisahkan, transportasi merupakan sarana untuk berkomunikasi manusia dengan sesamanya. Untuk tercapainya kepentingan tersebut diperlukan sarana transportasi yang berupa angkutan darat, angkutan laut, dan angkutan udara.

Secara umum dinyatakan bahwa setiap pengangkutan bertujuan untuk tiba di tempat tujuan dengan selamat dan meningkatkan nilai guna bagi penumpang ataupun barang yang diangkut. Tiba ditempat tujuan artinya proses pemindahan dari suatu tempat ke tempat tujuan berlangsung tanpa hambatan dan kemacetan sesuai dengan waktu yang direncanakan.[1]

Dengan adanya pengangkutan ini secara langsung juga akan berpengaruh terhadap perlindungan hukum bagi pihak pengirim barang yang menggunakan sarana angkutan tersebut karena bila penyelenggaraan

[1] Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga, Cetakan Ke IV,* Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008, hlm, 16.

pengangkutan tidak selamat akan terjadi dua hal, yaitu barangnya sampai ditempat tujuan tidak ada (musnah) atau ada, tetapi rusak, sebagian atau seluruhnya. Barang muatan yang hilang, rusak dan terlambat sampai tempat tujuan menjadi tanggung jawab pengangkut, artinya pengangkut harus membayar ganti kerugian terhadap barang yang hilang, rusak dan terlambat sampai tempat tujuan tersebut.[2]

Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.[3] Dalam perjanjian pengangkutan khususnya pengangkutan barang terkait dua pihak, yaitu pengangkut dan pengirim barang. Jika tercapai kesepakatan diantara para pihak, maka pada saat itu lahirlah perjanjian pengangkutan. Apabila pengangkut telah melaksanakan kewajibanya menyelenggarakan pengangkutan barang atau penumpang, pengangkut telah terikat pada konsekuensi-konsekuensi yang harus dipikul oleh pengangkut barang atau tanggung jawab terhadap barang yang diangkutnya. Dari kewajiban itu timbul tanggung jawab pengangkut, maka segala sesuatu yang menggangu keselamatan penumpang atau barang menjadi tanggung jawab pengangkut. Dengan demikian, berarti

[2] Ibid.,hlm.34.
[3] H.M.N Purwosutjipto*, Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, 3 Hukum Pengangkutan, Djambatan, Jakarta, 2003, hlm. 2.

pengangkut berkewajiban menanggung segala kerugian yang diderita oleh penumpang atau barang yang diangkutnya tersebut.[4]

Pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat vital dalam kehidupan masyarakat. Dikatakan sangat vital karena didasari oleh berbagai faktor, baik geografis maupun kebutuhan yang tidak dihindari dalam rangka pelaksanaan pembangunan ekonomi, ilmu pengetahuan, dan teknologi. Secara geografis Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri atas beribu-ribu pulau besar dan kecil berupa daratan serta sebagian besar perairan yang terdiri atas perairan laut, danau, dan sungai. Kenyataan ini mengakibatkan kebutuhan pengangkutan di Indonesia makin meningkat sesuai dengan lajunya pembangunan fisik ataupun psikis serta perkembangan penduduk Indonesia yang terbesar di seluruh pulau diselingi laut. Keadaan ini menjadi pendorong dan alasan pembangunan hukum dan pengangkutan modern dengan menggunakan alat pengangkut modern yang digerakkan secara mekanik. Lancarnya pengangkutan berarti mendekatkan jarak antara kota dan desa, dan ini akan memberi dampak bahwa untuk bekerja di kota tidak harus pindah ke kota. Arus pengangkutan dan informasi timbal balik yang cukup lancar dan cepat antara kota dan desa akan memperdekat jarak antara kota dan desa.[5]

Dalam dunia perdagangan soal angkutan juga memegang peranan sangat penting tidak hanya sebagai alat fisik, alat yang harus membawa barang-barang yang diperdagangkan dari produsen ke konsumen, tetapi juga

[4] Ridwan Khairandy, *Pengantar Hukum Dagang,* FH UII Press, Yogyakarta, 2006, hlm. 184.
[5] Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga,* Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008, hlm.34.

sebagai alat penentu harga dari barang-barang tersebut. Berdasarkan hal tersebut setiap pedagang selalu akan berusaha mendapatkan frekuensi angkutan yang kontinue dan tinggi dengan biaya angkutan yang rendah. Untuk semua ini diperlukan peraturan-peraturan lalu lintas baik di darat, di laut maupun di udara.[6]

Usaha angkutan darat merupakan suatau usaha yang bergerak di bidang jasa, dalam hal ini pihak pengusaha menyelenggarakan suatau pelayanan jasa dibidang pengangkutan barang dan atau orang dari suatau tempat ke tempat tujuan tetentu dengan selamat sedangkan pengirim barang mengikatkan diri dengan cara membayar atas jasa yang diberikan oleh pengusaha angkutan jasa tersebut.

Tujuan pembangunan di bidang transportasi di Kabupaten Kudus terdapat dalam Lampiran Perda Kabupaten Kudus Nomor 5 tahun 2009 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah yaitu

"Tujuan pembangunan dibidang transportasi (pengangkutan) melalui darat yaitu meningkatkan kualitas kuantitas dan cakupan pelayanan, sarana dan prasarana fasilitas perhubungan dengan mewujudkan sistem transportasi yang efektif, efisien, dan ramah lingkungan dan dapat menjangkau seluruh wilayah serta menghubungkan antar dan intermoda angkutan."

Untuk mewujudkan tujuan tersebut dibutuhkan program pembangunan yaitu :

[6] Ahmad Ihsan, *Hukum Dagang, Lembaga Peserikatan, Surat-Surat Berharga, Aturan-Aturan Angkutan,* Pradyna, Paramita, Jakarta, 1986, hlm. 404.

1. Program rehabilitasi dan pemeliharaan prasarana fasilitas LLAJ;
2. Program peningatan pelayanan angkutan;
3. Program pembangunan sarana dan prasarana perhubungan;
4. Program pengendalian dan pengamanan lalu lintas;
5. Program peningkatan kelayakan pengoperasian kendaraan bermotor.

Pelaksanaan tangung jawab pengusaha angkutan barang melalui darat di Dakota Cargo Kudus terdapat peraturan yang menguasai penyelenggaraanya. Salah satunya terdapat dalam Peraturan Daerah Proponsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah Nomor 5 tahun 2007 tentang petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan Angkutan Orang dan Barang Dengan Kendaraan Umum di Jalan antara lain Pasal 14 ayat (1), Pasal 14 ayat (2), Pasal 18 ayat (1) dan Pasal 19 ayat (2).

Pasal 14 ayat (1) megatur tentang pengusaha angkutan bertanggung jawab atas segala perbuatan orang yang dipekerjakannya dalam kegiatan penyelenggaraaan angkutan. Pasal 14 ayat (2) mengatur tentang pengusaha tidak bertanggung jawab atas kerugian oleh pihak ketiga yang timbul dari penyelenggaran penggankutan kecuali jika pihak ketiga tersebut dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan kesalahan pengusaha angkutan umum atau kuasanya. Pasal 18 ayat (1) mengatur tentang pengangkutan barang dengan kendaraan bermotor dilakukan dengan menggunakan mobil barang dalam bentuk sesuai rancang bangun. Pasal 19

ayat (2) pengangkutan barang umum dapat dlakukan dengan menggunakan mobil penumpang dan mobil bus dengan ketentuan jumlah barang yang diangkut tidak melebihi daya angkut tipe kendaraannya.

Kewajiban dan tanggung jawab para penyedia jasa terhadap kerugian pihak ketiga sebagai akibat dari penyelenggaraan angkutan melalui jalan raya diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 193 ayat (1) menegaskan bahwa:

"Perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang, atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali terbukti bahwa musnah, hilang, atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim."

Terjadinya perjanjian pengangkutan dan tanggung jawab pengangkut malalui darat diatur dalam Pasal 90 sampai dengan 98 KUHD. Pengangkut berkewajiban menyelenggarakan pengangkutan barang mulai dari tempat pemuatan sampai ketempat tujuan dengan selamat. Pengangkut harus membayar ganti kerugian terhadap barang yang hilang, rusak kecuali kerugian tersebut disebabkan karena keadaan memaksa, cacat pada barang itu sendiri, kesalahan atau kelalaian si pengirim atau si ekspeditur dan keterlambatan sampai ketempat tujuan karena keadaan memaksa (Pasal 92 KUHD) dalam hal ini barang tidak rusak atau musnah.

Pengusaha pengangkutan yang lalai dapat merugikan pengirim, apabila barang hilang, rusak dan terlambat sampai ketempat tujuan menjadi tanggung jawab pihak pengangkut. Hal ini memerlukan penyelesaian berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Hal diatas juga ditunjang dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Undang-Undang tersebut juga diatur tentang tanggung jawab pelaku usaha yang dalam hal ini adalah pengusaha pengangkutan yang ada pada Pasal 19 yaitu pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka dilakukan penelitian guna penulisan skripsi dengan judul "Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Pelaksanaan Angkutan Barang Kiriman Melalui Darat Di Dakota Cargo Kudus".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka kita akan dapat melihat pokok pembahasan yaitu hal-hal yang berkaitan dengan tanggung jawab pengangkutan angkutan barang kiriman melalui darat dengan studi kasus di Dakota Cargo Kudus. Agar pembahasan masalah mengenai tanggung jawab pengangkut angkutan barang kiriman melalui darat di

Dakota Cargo Kudus lebih terfokus, maka permasalahan yang akan dipecahkan adalah :

1. Bagaimanakah tanggung jawab pengusaha pengangkutan jika terjadi kerugian atas pengiriman barang di Dakota Cargo Kudus?
2. Bagaimanakah penyelesaian terhadap kerugian barang milik pengirim di Dakota Cargo Kudus?

C. Tujuan Penelitian

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang tanggung jawab pengangkut angkutan barang kiriman melalui darat dengan studi kasus di Dakota Cargo Kudus. Dengan demikian tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab pengusaha pengangkutan jika terjadi kerugian atas pengiriman barang di Dakota Cargo Kudus.
2. Untuk mengetahui penyelesaian terhadap kerugian barang milik pengirim di Dakota Cargo Kudus.

D. Tinjauan Pustaka

A. Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian

Secara umum manusia sebagai subjek hukum pasti pernah melakukan perjanjian. Dalam proses kehidupan antara manusia satu dengan yang lain, tak akan terlepas hubungan timbal balik yang

terjadi karena interaksi antara sesama untuk memenuhi kebutuhan hidup. Berbagai macam bentuk hubungan manusia tersebut akan menimbulkan kesepakatan antara kedua belah pihak atau yang lebih lazim disebut dengan perjanjian. Perjanjian tersebut merupakan bentuk hubungan kepercayaaan antar pihak untuk mendapatkan manfaat yang ingin dicapai oleh keduanya.

Perjanjian menurut Subekti adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dua orang itu saling berjanji untuk melakukan suatu hal.[7] Dari peristiwa tersebut akan timbul hubungan hukum yang dinamakan perikatan baik yang dilakukan secara tertulis maupun lisan. Jadi jelas bila antara pihak yang satu dengan pihak yang lain saling mengikatkan diri serta berjanji melakukan sesuatu dengan kesepakatan bersama, maka dapat dikatakan mereka telah melakukan suatu perjanjian, sehingga akan timbul suatau hubungan hukum antara keduanya dan akan berakibat hukum bila para pihak melanggar perjanjian yang mereka sepakati, baik perjanjian yang dilakukan itu secara tertulis maupun tidak tertulis.

Menurut Wiryono Projodikoro, perjanjian diartikan sebagai hubungan hukum mengenai harta kekayaan antara dua belah pihak, dimana satu pihak berjanji untuk melakukan satu hal atau tidak melakukan satu hal, sedang pihak yang lain berhak menuntut

[7] Subekti*, Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta, 1979, hlm. 1.

pelaksanaan janji itu.[8] Hal ini berarti dalam suatu perjanjian para pihak mempunyai hak dan kewajiban untuk melakukan sesuatu seperti apa yang telah diperjanjian dalam perjanjian tersebut.

Menurut Mariam Darus Badrulzaman definisi perjanjian batasannya telah diatur dalam pasal 1313 KUH Perdata yang menyatakan bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang atau lebih. Definisi perjanjian menurut Pasal 1313 KUH Perdata ini adalah tidak lengkap dan terlalu luas. Tidak lengkap karena yang dirumuskan itu hanya mengenai perjanjian sepihak saja, sedangkan dikatakan terlalu luas karena dapat mencakup perbuatan didalam lapangan hukum keluarga, seperti perjanjian kawin, yang merupakan perjanjian juga, tetapi sifatnya berbeda dengan perjanjian yang diatur dalam KUH Perdata Buku III yang kriterianya dapat dinilai secara materiil atau dapat dinilai dengan uang.[9]

2. Syarat Sahnya Perjanjian

Pasal 1338 KUH Perdata menyebutkan "semua perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya". Perjanjian tidak dapat dicabut kembali kecuali

[8] Wiryono Projodikoro, *Hukum Perdata tentang Persetujuan Tertentu*, Penerbit Sumur Bandung, 1981, hlm. 11.
[9] Mariam Darus Badrulzaman, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Buku III, Tentang Hukum Perikatan dan Penjelasannya,* Alumni, Bandung, 1996, hlm. 323.

dengan persetujuan kedua belah pihak atau berdasarkan alasan-alasan yang ditetapkan oleh undang-undang.

Mengacu pada ketentuan Pasal 1313 KUH Perdata dengan adanya perjanjian itu berarti bahwa pihak yang satu mempunyai hak dengan kewajiban memenuhi hak pihak lainnya dengan hak atas sesuatu dari pihak yang lainnya itu.

Syarat sahnya suatu perjanjian berdasarkan ketentuan Pasal 1320 KUH Perdata adalah :

a. Kata Sepakat
b. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian
c. Suatu hal tertentu
d. Suatu sebab yang halal

3. Jenis-Jenis Perjanjian

Perjanjian terdiri dari dua (2) macam yaitu perjanjian *obligatoir* dan perjanjian *non obligatoir*.[10]

a) Perjanjian *Obligatoir*
b) Perjanjian *Non Obligatoir*

B. Perjanjian Pengangkutan

1. Pengertian Pengangkutan banyak diberikan oleh para sarjana yang antara lain :

[10] Komariah*, Op. Cit,* hlm. 169.

a. R.Soekardono[11]

b. H.M.N Purwosucipto[12]

c. Moch Sarudin Siregar[13]

d. Abdul Kadir Muhammad[14]

2. Pengertian Perjanjian Pengangkutan

Perjanjian pengangkutan, menurut R. Soebekti, adalah suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari suatu tempat ke lain tempat sedangkan pihak lainnya menyanggupi akan membayar ongkos.[15]

Perjanjian yang sifatnya berkala diatur dalam Pasal 1601 KUH Perdata yang berbunyi :

"Selain persetujuan-persetujuan untuk melakukan sementara jasa-jasa yang diatur oleh ketentuan-ketentuan yang khusus untuk itu dan oleh syarat-syarat yang diperjanjiakan, dan jika itu tidak ada, oleh kebiasaan, maka adalah dua macam persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk melakukan pekerjaan bagi pihak lainnya dengan menerima upah, persetujuan perburuhan dan pemborongan pekerjaan".

3. Jenis Pengangkutan dan Pengaturannya

---

[11] R.Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia, Rajawali*, Jakarta, 1982, hlm. 8.

[12] H.M.N. Purwosucipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3,* Djambatan, Jakarta, 2003, hlm. 2.

[13] Sri Rejeki Hartono, *Pengangkutan dan Hukum Pengangkutan Darat*, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Semarang, 1982, hlm.6.

[14] Abdul Kadir Muhammad*, Hukum pengangkutan Darat, Laut, dan Udara,* Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991, hlm. 6.

[15] Soebekti, *Aneka Perjanjian,* Citra Aditya Bakti, Jakarta, 1998, hlm 69.

Menurut HMN. Purwosutjipto, jenis-jenis pengangkutan dan pengaturannya adalah :

a. Dilihat Dari Media :[16]

1. Pengangkutan Darat
2. Pengangkutan Laut
3. Pengangkutan Udara
4. Pengangkutan Perairan Darat

b. Dilihat Dari Objek Yang Diangkut :

Dilihat dari objek yang diangkut pengangkutan terdiri dari pengangkutan orang dan pengangkutan barang. Perjanjian pengangkutan barang objek perjanjian adalaha benda atau binatang, sedangkan dalam perjanjian pengangkutan orang yang menjadi objek perjanjian adalah orang.

4) Para Pihak Dalam Perjanjian Pengangkutan Barang

a. Pengangkut[17]

b. Pengirim[18]

C. Tanggung Jawab Pengangkut dan Pengirim Barang Melalui Darat

1. Tanggung Jawab Pengangkut

a. Tanggung jawab karena kesalahan *(Fault Liability)*

b. Tanggung jawab karena praduga *(Presumtion Liability)*

c. Tanggung jawab mutlak *(Absolute Liability)*

2. Wanprestasi

[16] H.M.N. Purwosucipto*, Op. Cit*. Hlm. 2-3.
[17] H.M.N. Purwosucipto*, Op. Cit*, hlm. 4.
[18] Abdulkadir Muhammad, Cetakan Ke IV*, Op. Cit*. Hlm. 72.

Wansprestasi adalah keadaan dimana seseorang telah lalai untuk memenuhi kewajiban yang diharuskan oleh Undang-Undang.[19]

Wanprestrasi ada 4 (empat) macam yaitu :[20]

a. Tidak memenuhi prestasi sama sekali
b. Terlambat memenuhi prestrasi
c. Memenuhi prestrasi tetapi tidak sempurna
d. Melakukan sesuatu yang bertentangan dengan kewajiban atau isi perikatan.

3. Ganti Rugi

Secara umum menurut HMN. Purwosutjipto tuntutan ganti rugi/kerugian atas kerugian yang dialami konsumen sebagai pengguna produk, baik kerugian materi, fisik dan lain-lain dapat didasarkan pada beberapa ketentuan yang secara garis besarnya ada dua kategori yaitu :

a. Tuntutan Ganti Kerugian Berdasarkan Wanprestrasi
b. Tuntutan Ganti Kerugian Berdasarkan Perbuatan Melanggar Hukum.

E. Metode Penelitian

A. Jenis Penelitian

[19] Komariah, *Op. Cit*, hlm.150.
[20] Komariah, *Op. Cit*, hlm. 152.

Dalam penelitian ini, penelti menggunakan metode hukum yuridis sosiologis. Pendekatan Yuridis karena akan menggunakan kaidah-kaidah hukum yang ada serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan ganti kerugian dalam perjanjian pengangkutan barang melalui Dakota Cargo Kudus. Pendekatan Sosisologis karena penelitian ini melihat dari keadaan yang nyata atau praktik tentang pelaksanaan angkutan barang kiriman melalui darat di Dakota Cargo Kudus.

B. Objek Penelitian
   a. Tanggung jawab pengusaha pengangkutan jika terjadi kerugian atas pengiriman barang di Dakota Cargo Kudus.
   b. Penyelesain terhadap kerugian barang milik pengirim di Dakota Cargo Kudus.

C. Subjek Penelitian
   a. Para pelanggan yang menggunakan jasa pengangkutan barang di Dakota Cargo Kudus.
   b. Pegawai, staf dan pimpinan di perusahaan Dakota Cargo Kudus

D. Sumber Data
   a. Data Primer

Data primer disini peneliti akan lebih menggunakan data yang diperoleh saat penelitian lapangan berlangsung. Data tersebut bisa didapat dari wawancara dengan narasumber dan responden yang diperoleh saat penelitian lapangan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat dari studi kepustakaan dengan mengkomparasikan dengan data primer yang telah didapat. Data sekunder akan menjadi bahan tambahan untuk memperkuat argumen dalam data primer.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

a. Wawancara yaitu mengajukan pertanyaan kepada narasumber tentang objek yang akan diteliti berdasarkan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Adapun narasumber dari penelitian ini adalah para pelanggan yang menggunakan jasa pengangkutan barang di Dakota Cargo Kudus yang mengalami kerugian akibat kesalahan perusahaan pengngkutan, staf Dakota Cargo Kudus dan staf Dinas Perdagangan Kota Kudus.

b. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan dilakukan dengan cara mengumpulkan dan mempelajari bahan-bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

6. Metode Analisis Data

Metode yang digunakan dalam mengolah dan menganalisis data yang diperoleh dalam penelitian adalah analisis kualitatif, yaitu analisis yang dilakukan dengan memahami atau merangkai data yang telah dikumpulkan secara sistematis, sehingga diperoleh suatu gambaran mengenai masalah atau keadaan yang diteliti serta menggunakan metode berpikir deduktif yaitu pengambilan kesimpulan yang bersifat khusus. Pola pikir ini menarik kesimpulan dimulai dari pernyataan yang bersifat umum menuju pernyataan khusus dengan menggunakan penalaran.

F. Kerangka Skripsi

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang suatu gambaran yang masih bersifat umum yang meliputi latar belakang masalah yang dimana isinya adalah pertimbangan alas an penelitian judul. Disamping itu juga terdapat rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian. Setelah itu dikemukakannya metode penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan dikemukakan tentang pendekatan teoritik mengenai kerangka dasar yang diangkat, yaitu mengenai peraturan perundang-undangan dan juga literature yang berkaitan dengan perlindungan konsumen khususnya hak atas informasi.

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas penjelasan dari hasil yang telah diperoleh untuk membahas permasalahan yang diangkat oleh penulis secara sistematis.

BAB IV PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan atas pembahasan dan saran penulis, dimana dalam hal ini penulis menarik sebuah kesimpulan dari apa yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya serta memberikan saran-saran berdasarkan hasil penelitian yang dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan didalamnya.