

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN JASA PENGANGKUTAN  
BARANG DALAM TERJADINYA WANPRESTASI  
(Studi Kasus PT.Adhya Avia Prima Cabang Bali)**

I Ketut Alit Wiranata<sup>1</sup>, I Gusti Partana Mandala<sup>2</sup>  
[wiranatayui@gmail.com](mailto:wiranatayui@gmail.com)<sup>1</sup>, [partanamandala@undiknas.ac.id](mailto:partanamandala@undiknas.ac.id)<sup>2</sup>

**PT. Adhya Avia Prima Bali<sup>1</sup>, Universitas Pendidikan Nasional<sup>2</sup>**

**ABSTRACT**

*The transportation of goods or packages of goods in Indonesia includes land, sea and air. With the existence of goods transportation services, consumers can shop wherever and whenever. This makes consumers feel beneficial, but on the other hand, shopping using goods transportation services, can have negative impacts on consumers such as the occurrence of defaults, where goods can be damaged, lost and late in shipping. The formulation of the problem raised in this study is how the legal responsibility of the freight forwarding company in the occurrence of defaults and settlement of the defaults. The purpose of this study is to determine the legal responsibility of freight forwarding companies in the occurrence of defaults and settlement of defaults. The method used in this research is juridical-empirical legal research methods and the results of this study are the legal responsibilities of PT. Adhya Avia Prima in the occurrence of defaults and efforts to resolve the occurrence of defaults. The legal material used by the author is primary legal material and secondary legal material analyzed with qualitative descriptive techniques. The legal material collection techniques used by the author are documentation and interviews. To answer the formulation of the problem in this study, the authors use an overview of legal aspects in the delivery of goods.*

**Keywords: Legal Responsibility, Transportation, Default**

**ABSTRAK**

Pengangkutan barang atau paket barang di Indonesia meliputi darat, laut dan udara. Dengan adanya jasa pengangkutan barang membuat konsumen dapat berbelanja dimanapun dan kapanpun. Hal tersebut membuat konsumen merasa diuntungkan, namun disisi lain, berbelanja menggunakan jasa pengangkutan barang, dapat menimbulkan dampak negatif bagi konsumen seperti terjadinya wanprestasi, dimana barang dapat rusak, hilang dan terlambat dalam pengirimannya. Adapun rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu bagaimana tanggung jawab perusahaan jasa pengangkutan barang dalam terjadinya wanprestasi serta penyelesaian atas terjadinya wanprestasi. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tanggung jawab hukum perusahaan jasa pengangkutan barang dalam terjadinya wanprestasi serta penyelesaian terjadinya wanprestasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian hukum yuridis-empiris dan hasil dari penelitian ini yaitu tanggung jawab hukum PT. Adhya Avia Prima dalam terjadinya wanprestasi serta upaya penyelesaian terjadinya wanprestasi. Bahan hukum yang digunakan penulis yaitu bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang dianalisis dengan teknik deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan penulis adalah dokumentasi dan wawancara. Untuk menjawab rumusan

masalah dalam penelitian ini, penulis menggunakan tinjauan umum aspek hukum dalam pengiriman barang.

**Kata Kunci : Tanggung Jawab Hukum, Pengangkutan, Wanprestasi.**

## **I. PENDAHULUAN**

Pengangkutan barang atau paket barang di Indonesia meliputi darat, laut dan udara. Hal ini dikarenakan geografis Indonesia terdiri atas beribu pulau baik yang besar, sedang maupun kecil. Jadi untuk urusan pengangkutan barang di dalam negeri saja ketiga jalur lalu lintas transportasi tersebut cukup memadai, mengingat jumlah penduduk bangsa Indonesia yang hampir dua ratus juta jiwa tersebar di sebagian besar Kepulauan Nusantara ini. Dengan adanya barang atau paket yang memerlukan pengangkutan, maka banyak pengusaha – pengusaha ataupun perusahaan-perusahaan jasa pengangkutan di ketiga jalur itu. Pengangkutan merupakan serangkaian perbuatan mulai dari pemuatan ke dalam alat pengangkut, kemudian di bawa menuju ke tempat yang telah ditentukan, dan pembongkaran atau penurunan di tempat tujuan.<sup>1</sup>

Peranan pengangkutan dalam dunia perdagangan bersifat mutlak, sebab tanpa pengangkutan perusahaan tidak dapat berjalan,<sup>2</sup> dengan adanya pelaksanaan pengangkutan ini secara langsung akan berpengaruh terhadap perlindungan hukum bagi pihak pengirim barang yang menggunakan sarana pengangkutan tersebut karena bila penyelenggaraan pengangkutan tidak selamat maka akan terjadi dua hal, yaitu barangnya sampai di tempat tujuan tidak ada (musnah) atau ada, tetapi rusak, sebagian atau seluruhnya.

Dalam perjanjian pengangkutan terkait dua pihak, yaitu pengangkut dengan pengirim barang. Jika terjadinya kesepakatan diantara pihak, maka pada saat itu juga lahirnya perjanjian pengangkutan. apabila pengangkut telah melaksanakan kewajibannya dalam menyelenggarakan pengangkutan barang, pengangkut telah terikat pada konsekuensi yang harus di tanggung oleh pengangkut barang atau tanggung jawab terhadap barang muatan yang di angkutnya.

---

<sup>1</sup> Abdulkadir Muhammad, 2008, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Cetakan Ke IV, Citra Aditya Bakti, Bandung, h. 16.

<sup>2</sup> *Ibid*,h.34

Sebagai perusahaan (debitur) yang bergerak pada bidang jasa pengangkutan barang, PT. Adhya Avia Prima telah menerima titipan suatu barang dari orang atau perusahaan yaitu pihak pengirim barang PT. Adhya Avia Prima telah menerima suatu barang dari orang atau perusahaan yaitu pihak pengirim barang. PT. Adhya Avia Prima selanjutnya bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pengangkutan atau selanjutnya bertanggung jawab untuk dikirimkan ke tempat tujuan dengan selamat. Dengan demikian bahwa pihak pengangkut, yaitu PT. Adhya Avia Prima bertanggung jawab atas keselamatan barang dan keamanan barang yang harus diangkutnya.

Pada kenyataannya masih terdapat kelalaian jasa pengangkutan barang terhadap barangnya yang mengalami keterlambatan dalam pengirimannya, sehingga dapat dikatakan PT. Adhya Avia Prima melakukan Wanprestasi. Menurut Subekti apabila dalam suatu perjanjian debitur tidak melakukan apa yang dijanjikannya, maka dapat dikatakan melakukan wanprestasi menurut Ahmadi Miru (prestasi yang buruk) yang dapat berupa :

1. Sama sekali tidak memenuhi prestasi.
2. Prestasi yang dilakukan tidak sempurna.
3. Terlambat memenuhi prestasi.
4. Melakukan apa yang dalam perjanjian dilarang untuk dilakukan.<sup>3</sup>

Berdasarkan uraian diatas, pada kenyataannya masih terdapat bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh debitur, yaitu bentuk wanprestasi poin 2 dan 3, dimana debitur terlambat melakukan prestasi sehingga prestasi yang dilakukan oleh debitur tidak sempurna. Dengan demikian dapat dikatakan pengangkutan barang tersebut berjalan tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, barang itu mengalami kerugian akibat kehilangan, kerusakan atau keterlambatan dalam pengirimannya, maka hal ini menjadi tanggung jawab pengangkut dan menjadi kewajiban pengangkut untuk mengganti kerugian barang tersebut..

Namun mengenai tanggung jawab tersebut ada pembatasannya. Pengangkut bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada pengirim apabila kerugian akibat kehilangan, kerusakan atau

---

<sup>3</sup> Ahmadi Miru, 2011, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Cetakan Pertama, ed I, Rajawali Pers, Jakarta, h.74.

keterlambatan barang yang dikirim tersebut karena kelalaiannya, kecuali apabila kerugian itu timbul karena salah satu sebab sebagai berikut :

a. Keadaan yang memaksa (*overmacht*).

b. Cacat Barang itu sendiri.

c. Kesalahan atau kelalaian pengirim.

d. Keterlambatan datangnya karena keadaan memaksa (diatur dalam ketentuan Pasal 1244, Pasal 1245, Pasal 1444 dan Pasal 1445 KUHPerdara tentang penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tidak dapat dipenuhinya suatu perikatan.)

Berdasarkan latar belakang yang di paparkan, penulis merumuskan masalah yang ada sebagai berikut : bagaimanakah tanggung jawab hukum perusahaan jasa pengangkutan barang dalam terjadinya wanprestasi serta penyelesaian atas terjadinya wanprestasi?

## **II. METODE PENELITIAN**

Jenis Penelitian yang digunakan penulis adalah jenis penelitian Yuridis – Empiris adalah penelitian yang dilakukan melalui penelitian lapangan dan kepustakaan yang berpedoman pada peraturan-peraturan, buku-buku atau literatur-literatur hukum serta bahan-bahan yang mempunyai hubungan permasalahan dan pembahasan dalam penulisan skripsi ini dan pengambilan data langsung pada objek penelitian yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang diteliti. <sup>4</sup>

Adapun bahan hukum yang dipergunakan untuk menunjang pembahasan permasalahan dalam penelitian ini merupakan bahan hukum yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan yaitu berupa Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat yang terdiri dari peraturan perundang-undangan yang terkait dengan objek penelitian, dalam penelitian ini bahan hukum primer yang penulis pakai pedoman yaitu antara lain Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025); sementara bahan hukum

---

<sup>4</sup> Abdulkadir Muhamad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Cet.1 PT. Citra Aditya Bakti,Bandung,h.52.

sekunder yang digunakan adalah bahan hukum yang tidak mengikat tetapi menjelaskan mengenai bahan hukum primer, yang mana merupakan olahan pendapat atau pikiran para pakar atau ahli yang mempelajari suatu bidang tertentu secara khusus yang bertujuan untuk memberikan petunjuk kemana penelitian ini akan mengarah. Bahan hukum sekunder yang dimaksud oleh penulis adalah buku, jurnal hukum, skripsi, dan makalah hukum mengenai Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Jasa Pengangkutan Barang. Bahan-bahan hukum berkaitan dengan kajian dengan penelitian permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini dikumpulkan dengan teknik dokumentasi dan wawancara.

Teknik analisis yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu teknik analisis dengan teknik Deskriptif Kualitatif dimana penulis akan menguraikan/ menceritakan fakta-fakta/ fenomena-fenomena yang terjadi secara Yuridis-Empiris melalui penelitian lapangan yang dikaitkan dengan buku-buku hukum yang berhubungan dengan judul penelitian ini.<sup>5</sup> Penulis melakukan penelitian di kantor Cabang PT, Adhya Avia Prima yang berlokasi di Tuban, Badung, Bali dengan mewawancarai narasumber. Alasan penulis melakukan penelitian di kantor Cabang PT. Adhya Avia Prima ini karena keinginan untuk mengetahui praktek Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Jasa Pengangkutan Barang Dalam Terjadinya Wanprestasi.

### **III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Tanggung Jawab PT. Adhya Avia Prima Cabang Bali Terhadap Terjadinya Wanprestasi**

Tanggung jawab merupakan keadaan yang wajib menanggung segala sesuatu bila terjadi apa-apa, boleh dituntut, dipermasalahkan, diperkara. Sebagai pihak yang melakukan proses pengiriman barang, PT. Adhya Avia Prima berkewajiban untuk menyelenggarakan proses pengiriman dan menjaga keselamatan atas barang-barang yang akan dikirim.<sup>6</sup> Apabila dalam proses pengangkutannya terjadi hal-hal diluar dugaan atau diluar kendali dari pihak pengirim yang ditimbulkan selama

---

<sup>5</sup> Achmad Ali, 2013, *Menjelajah Kajian Empiris Terhadap Hukum*, Kencana, Jakarta, h. 26

<sup>6</sup> Gunawan Widjaja, 2002, *Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, h. 21.

proses pengiriman tersebut, maka pihak PT. Adhya Avia Prima terikat untuk bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dalam proses penyelenggaraan pengiriman yang dilakukannya. Sehingga PT. Adhya Avia Prima dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah maka ia dapat dibebaskan dari kewajiban untuk membayar ganti rugi yang dibebankan kepadanya. Yang dimaksud tidak bersalah adalah karena hal-hal yang terjadi diluar kemampuannya, seperti karena ada bencana alam atau dikarenakan sifat dari barang-barang yang dikirimkannya. Adapun 3 resiko yang harus mendapat ganti rugi apabila terjadi wanprestasi yaitu :

### **1. Tanggung jawab karena kehilangan**

Tetapi seperti diketahui bahwa adakalanya suatu pangangkutan barang tidak berjalan dengan baik seperti yang diharapkan pengirim. Oleh karena itu pihak pengirim dapat menuntut ganti kerugian kepada pengangkut dalam hal barang yang diangkut itu ternyata hilang seluruhnya atau sebagian<sup>7</sup>.

Dalam hal ini tanggung jawab PT. Adhya Avia Prima berdasarkan perjanjian pedoman dan syarat pengiriman, apabila diketahui keterangan isi barang itu benar, bilamana terjadi kehilangan atas titipan yang tidak diasuransikan, penggantian maksimum sebesar 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman untuk titipan yang hilang. Hal ini yang menjadi permasalahan apabila barang yang hilang nilainya lebih besar dari jumlah ganti rugi, hal ini sangat merugikan pihak pengguna jasa. Dalam hal ini maka untuk mengantisipasi masalah tersebut hendaklah si pengguna jasa menggunakan asuransi untuk mengantisipasi resiko barang yang dikirim.

### **2. Tanggung Jawab Karena Kerusakan**

Jika karena sesuatu hal menyebabkan barang yang diangkut itu tetap ada tetapi menjadi tidak sempurna seperti sebelumnya atau menjadi kehilangan fungsi sebagian atau seluruhnya. Misalnya karena jatuhnya barang tersebut atau terbanting yang menyebabkan rusaknya barang yang dikirim baik sebagian atau seluruhnya.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, 2007, *Hukum Kontrak Perancangan Kontrak*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, h. 52

<sup>8</sup> Hasil Wawancara dengan Dyah Apriantini, bagian Adminstrasi PT. Adhya

Maka sesuai dengan perjanjian pengiriman disebutkan PT. Adhya Avia Prima bertanggung jawab terhadap titipan sepanjang pengakuan dan isii barang bilamana terjadi kerusakan atau kekurangan atas titipan yang tidak diasuransikan, penggantian maksimum ssebesar 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman untuk titipan yang hilang dan kurang saja. Maka diwajibkan barang yang rawan rusak untuk diasuransikan. Misalnya barang- barang elektronik, pembungkusannya wajib di packing kayu atau kotak busa yang dibungkus langsung oleh PT. Adhya Avia Prima, dan biaya pembungkusan ditanggung oleh pengirim.<sup>9</sup>

### **3. Tanggung Jawab Karena Keterlambatan**

Pengangkut dalam menyerahkan barang angkutan kepada pengirim tidak tepat pada waktunya sebagaimana yang telah diperjanjikan. PT. Adhya Avia Prima bertanggung jawab 100% biaya kirim. Sedangkan apabila keterlambatan penyerahan tersebut dapat menimbulkan kerugian terhadap pengirim terutama pada barang-barang yang sifatnya mudah membusuk , dalam hal ini terjadi dua resiko yaitu keterlambatan dan kerusakan. Maka berdasarkan hal tersebut, PT. Adhya Avia Prima bertanggung jawab untuk mengganti kerugian dengan 100 % biaya kirim, apabila pengirim tidak terima atas jumlah kerugian tersebut, maka PT. Adhya Avia Prima dengan kebijakan perusahaan mengganti objek yang membusuk tadi beserta biaya kirimn ya.<sup>10</sup>

### **B. Upaya Penyelesaian Ganti Rugi PT. Adhya Avia Prima Cabang Bali Terhadap terjadinya Wanprestasi**

Ganti kerugian yang dilakukan oleh PT. Adhya Avia Prima bila terjadi tuntutan atau klaim atas kehilangan atau kekurangan titipan barang dikenakan biaya penggantian maksimum 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman yang hilang atau kurang saja dan semua klaim atau tuntutan hanya dapat diselesaikan dikantor/ perusahaan.

### **Prosedur Pengajuan Klaim Ganti Kerugian**

---

Avia Prima Bali, pada tanggal 20 Juli 2019.

<sup>9</sup> Hasil Wawancara dengan Dyah Apriantini, bagian Adminstrasi PT. Adhya Avia Prima Bali, pada tanggal 20 Juli 2019.

<sup>10</sup> Hasil Wawancara dengan Nyoman Murta, kepala PT. Adhya Avia Prima Bali, pada tanggal 20 Juli 2019.

Melaporkan ke PT. Adya Avia Prima bahwa telah terjadi kerugian yaitu kehilangan, kerusakan, maupun keterlambatan dengan membawa Bukti tanda terima kiriman barang untuk dilakukan pengecekan data di komputer apakah barang sudah dikirim atau diterima. Kemudian PT. Adhya Avia Prima melakukan investigasi terlebih dahulu. PT. Adhya Avia Prima asal menghubungi PT. Adhya Avia Prima tujuan untuk melakukan pengecekan terhadap barang tersebut. Apabila sudah terbukti telah terjadi kehilangan, kerusakan maupun keterlambatan, maka dibuatlah berita acara kehilangan, kerusakan maupun keterlambatan. Apabila ternyata benar adanya kehilangan harus ada surat keterangan hilang dari kantor polisi daerah tempat hilang tersebut.

Dan jika pihak pengirim mengasuransikan barang yang dikirim akan dikenakan biaya 0,2% dari harga tanggungan. Bila terjadi kehilangan/kerusakan atas barang tersebut maka akan diganti sesuai dengan harganya. Untuk barang yang nilainya cukup tinggi biasanya pihak perusahaan memberikan kebijaksanaan untuk ikut meringankan kerugian yang di derita oleh pengirim. Klaim dapat diajukan paling lama 15 hari terhitung sejak estimasi waktu penyampaian, hal ini sesuai dengan pedoman dan syarat pengiriman. Penggantian klaim kerugian dibayarkan kepada PT. Adhya Avia Prima asal. Dan apabila kesalahan dari PT. Adhya Avia Prima tujuan maka pembayaran ganti kerugian akan ditanggung oleh PT. Adhya Avia Prima asal yang nantinya akan dibayar oleh PT. Adhya Avia Prima tujuan.

Surat-surat yang penting dalam klaim ganti rugi :

- a. Berita acara yaitu yang berisikan kronologis kerugian.
- b. Surat tanda penerimaan laporan kehilangan di kantor kepolisian tempat kemungkinan barang tersebut hilang atau tercecer, bisa dibuat oleh pelapor dari penerima ataupun pengirim.
- c. Kwitansi Biaya klaim ganti rugi yang dikeluarkan oleh PT. Adhya Avia Prima asal.
- d. Surat pernyataan dari pengirim bahwa telah menerima biaya klaim yang ditanda tangani di atas materai, hal ini untuk sebagai bukti telah diterimanya sejumlah biaya dan untuk terhindar dari tuntutan kemudian hari.



Dalam perjanjian pengiriman barang terdapat 3(tiga) bentuk resiko antara nya kehilangan, kerusakan dan keterlambatan. Setiap ganti kerugian dilaksanakan berdasarkan peraturan dalam pedoman dan syarat-syarat pengiriman barang yang merupakan perjanjian yang bagi masing-masing pihak yaitu pengirim dan perusahaan jasa. Selama menjalankan usahanya dalam jasa pengiriman barang, terhadap penyelesaian sengketa adanya kerugian baik yang berupa hilang, rusak ataupun keterlambatan antara perusahaan dengan pengguna jasa, PT. Adhya Avia Prima tidak pernah terjadi sampai ke Pengadilan. Hal ini dikarenakan pihak perusahaan lebih memilih untuk melakukan penyelesaian sengketa yang terjadi dengan pengguna jasa melalui jalan musyawarah. Tapi apabila ganti kerugian itu tidak sesuai, maka kedua pihak membicarakan dengan musyawarah mufakat. Dan ganti kerugian tersebut berdasarkan kebijaksanaan dari perusahaan.<sup>11</sup>

### **C. KESIMPULAN**

Dari uraian-uraian yang telah dikemukakan di atas, maka dapatlah diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Tanggung jawab PT. Adhya Avia Prima berdasarkan perjanjian pedoman dan syarat pengiriman, apabila diketahui keterangan isi barang itu benar, bilamana terjadi kehilangan, kerusakan yang tidak diasuransikan, penggantian maksimum sebesar 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman. Dan apabila penyerahan terlambat perusahaan bertanggung jawab 100% biaya kirim. Apabila terjadi resiko kehilangan, kerusakan, atau keterlambatan akibat keadaan memaksa maka secara hukum pengangkutan udara atau PT. Adhya Avia Prima dibebaskan dari tanggung jawabnya untuk mengganti kerugian.
2. Upaya Penyelesaian Ganti Rugi Terhadap Resiko Yang Terjadi Dalam Pelaksanaan Perjanjian Pengiriman Barang Antara PT. Adhya Avia Prima Cabang Bali dengan Pengirim (Pengguna Jasa), Bilamana terjadi kehilangan, kerusakan atau kekurangan atas barang yang terjadi baik karena kesalahan, kelalaian

---

<sup>11</sup> Hasil Wawancara dengan Nyoman Murta, kepala PT. Adhya Avia Prima Bali, pada tanggal 20 Juli 2019.

ataupun akibat keadaan memaksa force majeure maka pihak perusahaan bermusyawarah dengan pengguna jasa, maka akan ditemukan suatu kesepakatan berapa ganti kerugian yang diberikan perusahaan, sesuai dengan kebijaksanaan perusahaan tersebut biaya penggantian kerugiannya.

Adapun saran-saran dalam penelitian ini adalah :

1. Para pengguna jasa titipan agar lebih memperhatikan mengenai peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan jasa PT. Adhya Avia Prima yang terletak dibelakang formulir bukti tanda terima kiriman barang. Agar pengguna jasa mengerti dan mengetahui hak dan kewajiban masing-masing pihak dan mengetahui tanggung jawab dari perusahaan apabila timbul resiko yang merugikan bagi pihak pengguna jasa.
2. Agar PT. Adhya Avia Prima bertanggung jawab sesuai dengan nilai jenis barangnya, agar si pengguna jasa menerima ganti kerugian yang sesuai sehingga pengguna jasa tetap percaya menggunakan jasa PT. Adhya Avia Prima seterusnya. Bagi pengguna jasa untuk lebih waspada terhindar dari resiko yang mengakibatkan kerugian atas dirinya diwajibkan untuk mengasuransikan barang yang akan dikirim terutama bagi nilai barang yang tinggi nilai jualnya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Ali, Achmad, 2013, Menjelajah Kajian Empiris Terhadap Hukum , Kencana, Jakarta.
- Miru, Ahmadi, 2007, Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak, Rajawali Pers, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2011, Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia, Cetakan Pertama, ed I, Rajawali Pers, Jakarta, hlm 2.
- Muhammad, Abdulkadir, 2004, Hukum dan Penelitian Hukum, Cet.1 PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2008, Hukum Pengangkutan Niaga, Cetakan Ke IV, Citra Aditya Bakti, Bandung.

### Peraturan Perundang-Undangan

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Staatsblaad Nomor 23 Tahun 1847)
- Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025).

**Internet**

<http://www.pertamina.com/company-profile/> diakses tanggal 28 Juni 2019

<http://www.pertamina.com/our-business/> diakses tanggal 28 Juni 2019

<http://spbu.pertamina.com/dashboard/info/keagenan-lpg-pso.html> diakses pada tanggal 2 Juli 2019

<http://spbu.pertamina.com/dashboard/info/keagenan-lpg-npso.html> diakses pada tanggal 2 Juli 2019

**Hasil Wawancara**

Hasil Wawancara dengan Nyoman Murta, kepala PT. Adhya Avia Prima Bali, pada tanggal 20 Juli 2019.

Hasil Wawancara dengan Dyah Apriantini, bagian Adminstrasi PT. Adhya Avia Prima Bali, pada tanggal 20 Juli 2019.