PENERAPAN PRINSIP *VICARIOUS LIABILITY* OLEH PELAKU USAHA TERHADAP KESALAHAN PENGIRIMAN BARANG OLEH KARYAWAN [1]

Oleh :
Firke S. R. Manurung [2]
Jemmy Sondakh [3]
Edwin N. Tinangon [4]

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaturan hukum tentang Prinsip *Vicarious Lialibility* di Indonesia dan untuk megnetgahui konsep hukum penerapan prinsip *Vicarious Liability* oleh pelaku usaha dalam hal kesalahan pengiriman barang oleh karyawan. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, dapat ditarik kesimpulan yaitu : 1. *Vicarious Liability* adalah tanggung jawab pengganti. Terdapat 2 (dua) pasal dalam KUHPerdata yang menjadi dasar utamanya yaitu Pasal 1365 KUHPerdata mengenai perbuatan melawan hukum menjadi norma umum yang merumuskan unsur-unsur pokok suatu perbuatan melawan hukum (PMH), serta Pasal 1367 KUHPerdata yang mengatur secara lebih spesifik tentang atribusi mengatur yaitu pertanggungjawaban atas orang-orang atau barang-barang yang menjadi tanggungan seseorang. Dalam hal ini Pasal 1367 baru dapat diberlakukan jika terlebih dahulu terbukti bahwa telah terjadi Perbuatan Melawan Hukum sebagaimana dimaksud Pasal 1365 KUHPerdata. 2. Penerapan prinsip *Vicarious Liability* oleh pelaku usaha dalam hal kesalahan pengiriman barang oleh karyawan dimungkinkan diberlakukan, tanggungjawab pemberi kerja) atas perbuatan yang dapat digugat yang dilakukan oleh bawahan atau pihak terkait (misalnya karyawan), berdasarkan hubungan di antara kedua pihak. Pelaku usaha bertanggung jawab secara perdata atas kerugian konsumen yang ditimbulkan akibat kelalaian karyawannya selama dalam lingkup pekerjaan.

Kata Kunci : *prinsip vicarious liability, pelaku usaha, kesalahan pengiriman barang oleh karyawan*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dan kemajuan dalam sistem perdagangan atau dunia usaha turut mempengaruhi dalam pola yang terbangun dari hubungan ini. Perlunya pengaturan dalam pola hubungan ini kemudian memunculkan apa yang dikenal saat ini dengan Hukum Perdata. Hal ini menjadi penting karena adanya keterkaitan dengan hak dan kewajiban di antara para pihak.

Pertumbuhan ekonomi yang diikuti dengan perkembangan industrialisasi memunculkan hubungan-hubungan hukum diantara para pihak yang terlibat dalam sistem perdagangan lewat aktivitas jual beli, baik yang dilakukan secara konvensional maupun digital lewat sejumlah aplikasi online berupa platform marketplace. Kerentanan dalam konsep perdagangan kerap terjadi adalah kesalahan dalam pengiriman barang, baik yang dilakukan dengan sengaja maupun tidak sengaja. Dalam hal terjadinya ketidaksesuaian terhadap barang dipesan atau dibeli, maka pihak konsumen lah yang merasa dirugikan.

Konsumen sebagai pihak pemesan, apakah dengan sistem pembayaran pembayaran dimuka ataupun sistem Cash on Delivery atau COD, dalam kondisi menerima barang tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka aturan yang memberikan perlindungan terhadapnya. Perlindungan yang melekat padanya adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara spesifik maupun dalam KUHPerdata.

Dalam hal terjadinya peristiwa hukum dimana pengiriman barang tidak sesuai pesanan, berarti ada kesalahan yang dilakukan oleh pihak produsen yang merugikan konsumen sehingga produsen sebagai pemilik usaha harus bertanggung jawab penuh atas hal tersebut. Meskipun dalam hal ini yang melakukan kesalahan adalah karyawan atau pegawai dari perusahaan, beban tanggung jawab berada di pihak pemilik usaha atau perusahaan. Hal ini dikenal dengan Asas *Vicarious Lialibility*.

Asas *vicarious liability* menurut Barda Nawawi Arief adalah suatu konsep pertanggung jawaban seseorang atas kesalahan yang dilakukan oleh orang lain, seperti tindakan yang dilakukan masih dalam ruang lingkup kerja atau dalam satu lingkup pekerjaannya. [5] *Vicarious liability* merupakan ajaran yang berasal dari hukum perdata dalam Common Law System, yaitu doctrine of respondeat superior dalam pengertiannya hubungan karyawan atau pegawai

---

[1] Artikel Skripsi
[2] Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 210711010198
[3] Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum
[4] Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

[5] Barda Nawawi Arief, Sari Kuliah Perbandingan Hukum Pidana, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 151

dengan majikan atau atasan atau antara pemberi kuasa dengan penerima kuasa berlaku bahwa seseorang yang berbuat lewat orang lain maka dianggap sebagai perbuatan yang dilakukan oleh dirinya sendiri.

Lalu lintas perdagangan yang makin beragam dan meningkat cukup significant saat ini diperhadapkan pada sejumlah kasus sebagaimana dikemukakan diatas tentang hal kesalahan dalam pengiriman barang yang dilakukan oleh karyawan perusahaan, oleh sebab itu berdasarkan latar belakang ini, maka penulis tertarik mengangkat judul tentang Penerapan Prinsip *Vicarious Liability* oleh Pelaku Usaha terhadap Kesalahan Pengiriman Barang oleh Karyawan. sebagai topik penulisan Skripsi untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi strata 1 (satu) pada Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi agar dapat mengupas lebih dalam tentang penerapan prinsip ini.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana dasar hukum tentang prinsip *Vicarious Liability* dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia?
2. Bagaimana penerapan prinsip *Vicarious Liability* oleh pelaku usaha dalam hal kesalahan pengiriman barang oleh karyawan?

C. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian dengan pendekatan yuridis normatif.

PEMBAHASAN

A. Prinsip *Vicarious Liability* dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia

Vicarious Liability (pertanggungjawaban pengganti) adalah prinsip hukum di mana seseorang/korporasi bertanggung jawab atas perbuatan salah yang dilakukan orang lain (bawahan/agen) dalam lingkup pekerjaan. Di Indonesia, prinsip ini diatur dalam Pasal 1367 KUHPerdata (perdata) dan tersebar di berbagai UU khusus (pidana/korporasi), seperti UU Tipikor. Berikut adalah detail penerapan *Vicarious Liability* dalam peraturan perundang-undangan:

1) Hukum Perdata (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata - KUHPerdata)

Doktrin *vicarious liability* dalam hukum perdata Indonesia tidak dapat dilepaskan dari konstruksi normatif yang terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata). *Vicarious Liability* dimengerti sebagai *liability that a supervisory party (such as an employer) bears for the actionable conduct of a subordinate or associate (such as an employee) based on the relationship between the two parties* atau tanggung jawab yang dipikul oleh pihak pengawas (misalnya pemberi kerja) atas perbuatan yang dapat digugat yang dilakukan oleh bawahan atau pihak terkait (misalnya karyawan), berdasarkan hubungan di antara kedua pihak.[6]

Terdapat 2 (dua) pasal dalam KUHPerdata yang menjadi dasar utamanya yaitu Pasal 1365 KUHPerdata mengenai perbuatan melawan hukum menjadi norma umum yang merumuskan unsur-unsur pokok suatu perbuatan melawan hukum (PMH), serta Pasal 1367 KUHPerdata yang mengatur secara lebih spesifik tentang atribusi mengatur yaitu pertanggungjawaban atas orang-orang atau barang-barang yang menjadi tanggungan seseorang. Dalam hal ini Pasal 1367 ini mengatur tentang pertanggungjawaban pada pihak majikan atas kerugian yang ditimbulkan oleh bawahannya.

Hubungan antara kedua pasal tersebut tidak bersifat paralel, melainkan hierarkis. Pasal 1367 KUHPer baru dapat diberlakukan jika terlebih dahulu terbukti bahwa telah terjadi Perbuatan Melawan Hukum sebagaimana dimaksud Pasal 1365 KUHPerdata.[7]

Secara normatif, Pasal 1365 KUHPer menyatakan bahwa tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu untuk mengganti kerugian tersebut.

Pembuktian perbuatan melawan hukum (Pasal 1365 KUHPer) sebagai prasyarat untuk mengaktifkan pertanggungjawaban majikan (Pasal 1367 KUHPer), pendalaman terhadap unsur "dalam jabatan/ruang lingkup pekerjaan" (*scope of employment*) melalui lensa doktrin *vicarious liability* kontemporer perlu dilakukan. Inti pendekatan ini adalah mengubah frasa normatif "dalam jabatan" yang lazim digunakan hakim menjadi seperangkat indikator yang operasional dan dapat di audit bagi para pihak.

Tiga lensa konseptual yang saling melengkapi digunakan menurut Geistfeld, antara lain:[8]

---

[6] Alexander Kennedy, Vicarious Liability dalam Pertanggungjawaban Perusahaan Otobus atas Kelalaian Sopir: Studi Kasus Putusan, Ethics and Law Journal: Business and Notary (ELJBN) Vol 3 No. 4 2025 ISSN 2988-1293 (online) http://journals.ldpb.org/index.php/eljbn https://doi.org/10.61292/eljbn.288, diakses tanggal 15 April 2026

[7] Ibid.

[8] Alexander Kennedy, Loc.Cit.

1. Kontrol dan manfaat (*control & benefit*) yang menguji derajat pengendalian korporasi atas proses kerja sekaligus manfaat ekonomis yang dinikmati korporasi dari pekerjaan bawahan;
2. Integrasi fungsional, yang menilai apakah perbuatan bawahan inheren pada proses produksi jasa perusahaan; dan
3. Keterkiraan risiko (*foreseeability*), yang menilai apakah risiko yang terwujud merupakan konsekuensi yang wajar dapat diperkirakan dari misi usaha.

Dari rumusan ini, Nuzan mengemukakan doktrin hukum yang menurunkan empat unsur utama. Empat unsur ini bersifat kumulatif dan menjadi syarat utama sebelum suatu gugatan perdata dapat diterima sebagai perbuatan melawan hukum, yaitu: [9]

1. Adanya perbuatan,
2. Perbuatan itu bersifat melawan hukum,
3. Adanya kerugian pada pihak lain, serta
4. Adanya hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian yang timbul.

Sementara itu, Pasal 1367 KUHPerdata menyatakan bahwa seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya sendiri, tetapi juga atas kerugian yang disebabkan oleh perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya, termasuk majikan terhadap bawahan. Norma ini membuka pintu bagi doktrin *vicarious liability* dalam konteks hubungan kerja.

Konsep *vicarious liability* dalam KUHP 2023 serta bagaimana ketentuan tersebut mereformasi paradigma pertanggungjawaban pidana korporasi di Indonesia. Pendekatan ini penting karena KUHP 2023 menegaskan pergeseran dari prinsip *individual liability* menuju bentuk pertanggungjawaban turunan yang mengaitkan kesalahan individu pengurus dengan entitas korporasi; dan (2) untuk mengidentifikasi implikasi normative dalam pembuktian, hubungan kausal antara tindakan individu dan keuntungan korporasi, serta kesesuaian konsep ini dengan asas-asas keadilan dalam hukum pidana nasional.[10]

Sistem hukum pidana telah mengalami transformasi mendalam dan mendasar dalam perspektifnya mengenai subjek utama yang bertanggung jawab berdasarkan undang-undang hukum pidana. Transformasi signifikan ini menandakan transisi dari paradigma yang sebelumnya sempit dan membatasi, yang secara eksklusif menganggap orang perseorangan sebagai pelaku tunggal tindakan kriminal, ke paradigma yang jauh lebih luas dan lebih inklusif yang mengakui dan mengakui perusahaan sebagai entitas sah yang juga dapat dikenakan tanggung jawab pidana. Perubahan ini tidak serta merta muncul dari praktik penegakan, melainkan juga tercermin dalam perkembangan doktrin dan perubahan norma positif, termasuk ketentuan–ketentuan terbaru yang memperjelas posisi korporasi dalam konstruksi pertanggungjawaban pidana.[11]

Pengakuan korporasi sebagai subjek yang sah di bawah domain hukum pidana menandakan pergeseran yang mendalam dan transformatif dalam kerangka sistem hukum nasional, menunjukkan evolusi substansial dalam cara badan hukum dipersepsikan.

Sebagai hasil dari perkembangan ini, korporasi sekarang memiliki status hukum yang setara dengan individu dalam lanskap hukum, yang akibatnya memungkinkan mereka untuk menghadapi penuntutan, menjalani proses persidangan, dan menerima hukuman pidana yang serupa dengan yang dijatuhkan pada orang perseorangan. Perubahan signifikan ini mencontohkan prinsip dasar kesetaraan sebelum hukum diterapkan secara efektif dalam ranah kelembagaan, memastikan bahwa semua entitas, terlepas dari sifatnya, dipegang pada standar hukum yang sama. Selain itu, pengakuan ini tidak hanya memperkuat status dan otoritas pejabat penegak hukum tetapi juga meningkatkan kapasitas mereka untuk secara efektif memerangi dan mengatasi berbagai kejahatan ekonomi, lingkungan, atau keuangan yang melibatkan entitas bisnis, sehingga mendorong penegakan hukum yang lebih ketat di bidang-bidang kritis ini.[12]

Pengakuan terhadap korporasi sebagai subjek hukum pidana dalam KUHP 2023 tidak berhenti pada tahap deklaratif, tetapi juga diikuti dengan pembangunan konstruksi hukum yang sistematis dan komprehensif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketentuan mengenai pertanggungjawaban pidana korporasi tersebar dalam beberapa pasal, terutama dalam Pasal 45 – 50 tentang Pertanggungjawaban Korporasi, yang secara eksplisit mengatur ruang lingkup dan mekanisme pemidanaan terhadap korporasi[13]. Ketentuan ini merepresentasikan pergeseran penting dalam

[9] Ibid.
[10] Shasa Suta Widharu1 & Tongat, Vicarious Liability Dalam KUHP 2023: Implikasinya Terhadap Pertanggungjawaban Pidana Korporasi, J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah Vol.5, No.1, Desember 2025, hlm.3428.
[11] Ibid
[12] Sasha, Ibid
[13] Ni Putu Desy Anggreni dan Made Sugi Hartono, 2024

sistem hukum pidana Indonesia, yang kini mengakui dimensi kelembagaan dalam tindak pidana.

Pengakuan korporasi sebagai subjek yang sah di bawah domain hukum pidana menandakan pergeseran yang mendalam dan transformatif dalam kerangka sistem hukum nasional, menunjukkan evolusi substansial dalam cara badan hukum dipersepsikan.

Sebagai hasil dari perkembangan ini, korporasi sekarang memiliki status hukum yang setara dengan individu dalam lanskap hukum, yang akibatnya memungkinkan mereka untuk menghadapi penuntutan, menjalani proses persidangan, dan menerima hukuman pidana yang serupa dengan yang dijatuhkan pada orang perseorangan.

Perubahan signifikan ini mencontohkan prinsip dasar kesetaraan sebelum hukum diterapkan secara efektif dalam ranah kelembagaan, memastikan bahwa semua entitas, terlepas dari sifatnya, dipegang pada standar hukum yang sama. Selain itu, pengakuan ini tidak hanya memperkuat status dan otoritas pejabat penegak hukum tetapi juga meningkatkan kapasitas mereka untuk secara efektif memerangi dan mengatasi berbagai kejahatan ekonomi, lingkungan, atau keuangan yang melibatkan entitas bisnis, sehingga mendorong penegakan hukum yang lebih ketat di bidang-bidang kritis ini[14] .

Kerangka hukum Indonesia saat ini mengakui dan menggambarkan dua kategori pelanggar yang berbeda, secara khusus diidentifikasi sebagai n*atuurlijk persoon* dan *rechtspersoon*, mengacu pada korporasi atau badan hukum. Pengaturan hukum khusus ini menciptakan peluang untuk kemungkinan melakukan penuntutan simultan serta proses hukum terpisah terhadap individu pengelola yang beroperasi dalam struktur Perusahaan ini bersama entitas perusahaan masing-masing. Pentingnya kerangka konseptual ini tidak dapat dilebih-lebihkan, karena secara efektif memperluas luasnya dan kedalaman tanggung jawab pidana, terutama dalam keadaan di mana pelanggaran pidana dapat dilakukan melalui penerapan kebijakan perusahaan atau keputusan yang dibuat oleh banyak aktor yang terlibat dalam hierarki organisasi[15].

Pengakuan korporasi sebagai entitas yang bertanggung jawab atas tindak pidana tidak hanya sejalan dengan tetapi juga mendukung perspektif filosofis yang dikemukakan oleh Satjipto Rahardjo mengenai keberadaan ganda (*corpus dan animus)*, yang mengacu pada jiwa esensial atau kehendak yang melekat dalam badan hukum. Dalam hal ini, dikemukakan bahwa suatu perusahaan memiliki kehendak kolektif yang muncul dari keputusan yang dibuat atau tindakan yang diambil oleh administrator pemerintahannya, dengan demikian mencerminkan niat terpadu. Dalam kerangka hukum pidana kontemporer, kehendak kolektif ini berperan penting dalam membentuk fondasi di mana keberadaan perusahaan *mens rea* dievaluasi, yang mengacu pada bentuk kesalahan tertentu yang dapat dianggap berasal dari badan hukum, melampaui batas-batas akuntabilitas individu (Arif Lukman Hakim, 2023).

Dengan demikian, KUHP 2023 tidak hanya menggabungkan korporasi sebagai entitas yang diakui dalam ranah hukum pidana, tetapi juga menetapkan kerangka kerja normatif yang berfungsi sebagai dasar untuk pengembangan dan artikulasi doktrin yang berkaitan dengan tanggung jawab dan kesalahan perusahaan (*corporate fault*), sehingga secara signifikan memperluas ruang lingkup akuntabilitas hukum.

Transisi transformatif dari kerangka hukum yang terutama berfokus pada akuntabilitas individu ke yang mencakup perspektif Perusahaan memerlukan pembentukan mekanisme hukum komprehensif yang mahir menghubungkan tindakan individu dengan tanggung jawab menyeluruh dari entitas perusahaan.

Mekanisme yang disebutkan di atas dirangkum dalam konstruksi hukum *vicarious liability*, sebuah prinsip yang memberdayakan korporasi untuk dimintakan pertanggungjawaban atas tindakan dan perilaku individu yang bertindak dalam lingkup pekerjaan mereka dan atas nama perusahaan itu sendiri.

Pengakuan korporasi sebagai subjek pidana menuntut sebuah mekanisme hukum yang operasional untuk menjeratnya. Berbeda dengan pendekatan *corporate fault* murni yang menuntut pembuktian kehendak korporasi secara independen, *vicarious liability* membangun pertanggungjawaban korporasi secara turunan (*derivative*) melalui tindakan orang-orang yang menjadi perwakilannya. Ketentuan Pasal 45 hingga Pasal 50 KUHP 2023 memperlihatkan konstruksi yuridis yang mengadopsi prinsip *vicarious liability* sebagai dasar bagi pertanggungjawaban pidana korporasi. Doktrin ini menegaskan bahwa tanggung jawab pidana dapat dialihkan dari individu yang bertindak untuk dan atas nama korporasi kepada entitas korporasi itu

[14] Muhammad Ridho Ramadhan, 2023
[15] Sarah Nurhaliza dan Dwi Anggraini,2023

sendiri, sepanjang terpenuhi unsur-unsur yang ditentukan undang-undang[16].

Konstruksi tersebut terdiri atas dua unsur utama, yaitu unsur Secara ringkas, *vicarious liability* mempermudah tuntutan ganti rugi (perdata) atau pertanggungjawaban pidana dengan menyasar pihak yang memiliki kekuasaan atau mendapat keuntungan dari pekerjaan tersebut.

Mekanisme pertanggungjawaban pidana korporasi dalam KUHP 2023 memperlihatkan penerapan doktrin *vicarious liability* secara spesifik. Doktrin ini tidak bertujuan menghapus tanggung jawab pidana individu pelaku, melainkan memperluasnya dengan menambahkan tanggung jawab baru (*supplementary liability*) kepada entitas korporasi.

Artinya, korporasi tidak menggantikan posisi individu sebagai pelaku, tetapi turut menanggung akibat hukum dari perbuatan pidana yang dilakukan dalam kerangka kegiatan usahanya. Konstruksi hukum ini diatur secara eksplisit dalam Pasal 46, Pasal 47, dan Pasal 49 KUHP 2023, yang menjelaskan tiga komponen utama:

a. Pemicu Tanggung Jawab (*Triggering Mechanism*)
   Mekanisme awal pertanggungjawaban korporasi terjadi ketika salah satu subjek sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 ayat (1) yaitu pengurus, pihak yang mewakili, karyawan, atau pihak yang bekerja untuk korporasi dimana secara hukum terbukti melakukan tindak pidana. Dalam hal ini, perbuatan individu berfungsi sebagai pemicu (*trigger*) yang mengaktifkan tanggung jawab korporasi. Dengan demikian, korporasi hanya dapat dimintai pertanggungjawaban apabila terbukti ada tindakan pidana yang dapat diatribusikan kepada individu di dalamnya[17]. mensyaratkan adanya pembuktian kesalahan individual sebagai dasar atribusi tanggung jawab kepada korporasi.
b. Pemisahan dan Penggabungan Penuntutan (*Dual Prosecution Structure*)
   Pasal 49 ayat (1) dan (2) KUHP 2023 memberikan fleksibilitas dalam mekanisme penuntutan. Penegak hukum dapat melakukan:
   - Menuntut korporasi dan individu secara bersamaan;
   - Menuntut hanya korporasinya; atau
   - Menuntut individunya.

   Fleksibilitas ini memiliki nilai strategis, terutama dalam kasus di mana pelaku individu sulit diidentifikasi, melarikan diri, atau meninggal dunia, sementara korporasi sebagai penerima manfaat tetap eksis. Dengan demikian, hukum tetap dapat menjangkau entitas yang memperoleh keuntungan dari kejahatan tersebut tanpa bergantung pada keberadaan pelaku individual[18].
c. Unsur Kesalahan yang Ditransfer (*Transferred Fault Elements*)
   Unsur inti dari *vicarious liability* terletak pada mekanisme pengalihan unsur kesalahan (*mens rea*) dan tindakan melawan hukum (*actus reus*) dari individu kepada korporasi. Artinya, apabila seorang pengurus atau karyawan bertindak dengan kesengajaan (*opzet*) atau kelalaian (*culpa*) dalam lingkup kerja yang memberikan manfaat bagi korporasi, maka niat atau kelalaian tersebut secara hukum dianggap sebagai "kesalahan" korporasi[19] .
   Dalam kasus-kasus korupsi, keuangan, atau lingkungan hidup misalnya sebagaimana terjadi pada perkara PT SAM unsur *opzet* dari direksi dalam mengelola dana publik dapat ditransfer menjadi kesalahan korporasi. Dengan demikian, korporasi tidak dapat bersembunyi di balik struktur organisasionalnya untuk menghindari tanggung jawab hukum.

B. Penerapan prinsip *Vicarious Liability* oleh pelaku usaha dalam hal kesalahan pengiriman barang oleh karyawan

Kemajuan sebuah bisnis & usaha, khususnya usaha produksi menuntut adanya stabilitas dan kemapanan dibidang penjualan, sehingga Perusahaan akan menetapkan "target penjualan". Pencapaian target merupakan salah satu hal yang memiliki peranan sangat penting untuk menjaga kelangsungan operasionalnya agar tetap stabil bahkan diharapkan terus mengalami peningkatan, hal ini dilakukan oleh semua pelaku usaha.

Pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.[20] Setiap pelaku usaha terutama usaha yang memproduksi barang selalu mengharapkan adanya keuntungan dari usahanya ditunjukkan lewat capaian penjualan dari hasil produksinya yang ditentukan dengan target penjualan.

Target penjualan adalah angka atau volume penjualan yang ingin dicapai oleh perusahaan

[16] Dimas Prakoso dan R. Yuliana, 2024
[17] Ahmad Fauzan dan Wulan Triasih, 2023
[18] Raden Bayu Pradana, 2023
[19] Siti Rofiqoh dan Hendrik Kurniawan, 2024
[20] Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

dalam periode tertentu.[21] Pentingnya penetapan target penjualan tidak hanya terletak pada pencapaian angka, tetapi juga berdampak besar pada strategi bisnis secara keseluruhan.[22]

Penjualan hasil produksi untuk sampai pada konsumen salah satunya adalah adanya pemesanan terhadap hasil produksi barang. Pada umumnya dalam menjalankan usahanya setelah barang selesai diproduksi maka akan menjadi stok atau persediaan barang yang disimpan dalam Gudang.

Perusahaan menjalankan pengelolaan stok gudang yaitu untuk dapat memenuhi pesanan dari konsumen. Maka dari itu, perusahaan tidak hanya berfokus pada operasional gudang, tetapi penting juga untuk menjalankan manajemen pesanan atau order management.[23]

Order pembelian oleh konsumen salah satunya adalah lewat pemesanan langsung pada produsen, terlebih dengan adanya perkembangan dalam sistem elektronik dan komunikasi berkembang pula pola jual beli langsung dengan menggunakan media aplikasi maupun platform yang disediakan untuk melayani order dari konsumen.

Penggunaan media elektronik dalam melakukan Order pesanan adalah sah dan mengikat antara kedua belah pihak sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) Pasal 18 ayat (1) menegaskan bahwa kontrak elektronik memiliki kekuatan hukum yang sah dan mengikat jika memenuhi prinsip-prinsip perjanjian umum.[24] Praktek semacam ini sudah berlaku dalam jual beli produk dalam satu wilayah negara maupun antar negara yang dikenal dengan istilah *E-Commerce*.

David Baum, menyebutkan bahwa *e-commerce* merupakan suatu set dinamis teknologi, aplikasi dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen dan komunitas melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, pelayanan dan informasi yang dilakukan secara elektronik.[25]

Apapun cara pemesanan yang dipilih, pembelian yang melalui pesanan yang diterima perusahaan tidak langsung terpenuhi secara tiba-tiba. Terdapat alur dalam order management agar pesanan dapat dipenuhi dengan cepat dan tepat. Berikut tahap dari order management yang umum digunakan:[26]

1. Proses Penerimaan Pesanan
   Proses order management dimulai ketika konsumen melakukan pemesanan terhadap sebuah produk. Pesanan yang diterima perusahaan akan dicatat secara manual ataupun melalui sistem seperti WMS, kemudian staf gudang akan mengumpulkan informasi dari pesanan, seperti jenis stok barang, kuantitas, dan alamat pengiriman.
2. Pemrosesan Pesanan
   Setelah pesanan diterima, selanjutnya perusahaan perlu memastikan ketersediaan stok barang. Dengan menggunakan sistem seperti WMS, proses ini dapat dilakukan secara otomatis. Jika stok barang yang dipesan tersedia, pesanan diteruskan ke pengelola gudang untuk dilakukan pengambilan (*picking*). Jika stok habis, maka perusahaan perlu memberikan pemberitahuan kepada konsumen.
3. Pengalokasian Stok Barang
   Di tahap ini, stok barang dalam gudang akan dialokasikan sesuai dengan pesanan yang sudah diterima. Jika proses pengelolaan stok barang dilakukan secara manual, staf gudang akan melakukan pencarian stok barang terlebih dahulu sebelum proses picking.
4. Picking Stok Barang
   Picking merupakan salah satu tahap dalam manajemen gudang yang dilakukan dengan pengambilan stok barang yang dipesan dari lokasi penyimpanan dalam gudang. Untuk dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi proses picking, penerapan WMS umumnya diintegrasikan dengan perangkat barcode atau RFID untuk memastikan ketersediaan stok barang, lokasi dan jumlah yang diambil sesuai dengan pesanan.
5. Pengemasan Produk
   Setelah stok barang diambil kemudian staf gudang akan melakukan pengemasan. Produk harus dikemas dengan benar agar kualitas produk tetap terjaga hingga diterima

[21] Kamus Sales, Target Penjualan: Kunci Sukses dalam Strategi Pemasaran Perusahaan, diakses dari https://www.hadirr.com/kamus-sales/target-penjualan, tanggal 15 April 2026, Pkl. 19.00
[22] Ibid
[23] Kevin Ramadhani,Order Management, definisi, tahapan dan cara optimalisasi, diakses dari https://www.prieds.com/post/order-management-definisi-tahapan-dan-cara-optimalisasinya, tangga 15 April 2026, Pkl. 17.00
[24] Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)
[25] Filep Wamafma & dkk, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce, Penerbit Amerta Media, JawaTengah, 2023, hlm. 7.
[26] Kevin Ramadhani, Loc.Cit.

konsumen.

6. *Shipping* (Pengiriman)
   Setelah melewati proses pengemasan, pesanan kemudian siap dikirim ke konsumen. Proses pelacakan pesanan hingga sampai ke alamat tujuan juga termasuk dalam Order management yang dilakukan melalui sistem WMS.

Proses yang tertata sebagaimana dikemukakan diatas, diharapkan pesanan dapat tiba sampai ke pemesan atau konsumen sesuai harapan. Demikianlah dapat dikatakan bahwa order management merupakan sebuah proses mengelola pesanan yang dibuat oleh konsumen, pemrosesan, pengambilan stok barang (*picking*), pengemasan (*packing*), hingga pengiriman kepada konsumen.[27]

Dengan memberikan visibilitas terhadap proses pesanan, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen sekaligus memantau kinerja pengelolaan pesanan secara keseluruhan.[28]

Pengaturan dan tata Kelola yang berlaku dalam sebuah Perusahaan adakalanya diperhadapkan pada kelalaian ataupun kesalahan yang bisa saja terjadi secara sengaja ataupun tidak disengaja yaitu terjadinya kesalahan pengiriman pada konsumen tidak sesuai dengan harapan. Kesalahan pengiriman terjadi ketika pesanan tidak dikirim dengan benar, mengenai hal ini Rachel Hand mengemukakan 3 jenis kesalahan pengiriman barang yang banyak kali terjadi dalam pengiriman, yaitu:[29]

a. Paket dikirim ke pelanggan yang salah. Dalam skenario ini, pelanggan yang dituju tidak menerima paket mereka, sementara paket tersebut dikirim ke orang lain;
b. Paket dikirim ke pelanggan yang benar, tetapi berisi barang yang salah. Jika pelanggan memesan sikat rambut dan sisir, tetapi menerima sebotol sampo, ini akan dianggap sebagai kesalahan pengiriman.
c. Paket dikirim ke kantor pos atau fasilitas penyortiran yang salah. Misalnya, jika paket seharusnya dikirim ke fasilitas kurir di Springfield, Illinois, tetapi secara tidak sengaja dikirim ke Springfield.

Pembahasan dalam penulisan ini adalah pada point 2 (dua), yaitu Paket dikirim ke pelanggan atau pemesan atau konsumen tetapi berisi barang yang salah. Kesalahan pengiriman memunculkan rasa tidak puas dari konsumen sebagai pembeli terhadap Produsen sebagai. Pembeli saat ini mengharapkan pesanan mereka akurat, dan pengiriman cepat, sebaliknya menerima barang yang salah atau terpaksa menunggu lebih lama, pelanggan akan kecewa dengan pengalaman pengiriman yang kurang sempurna, yang memunculkan masalah antara keduanya.

Hubungan antara Produsen dan Konsumen adalah adanya jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikat dirinya untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.[30]

Jual beli, adalah suatu perjanjian konsensuil, artinya ia sudah dilahirkan sebagai suatu perjanjian yang sah (mengikat atau mempunyai kekuatan hukum) pada detik tercapainya sepakat antara penjual dan pembeli mengenai unsur-unsur yang pokok *(essentialia)* yaitu barang dan harga biarpun jual beli itu mengenai barang yang tak bergerak.[31]

Perjanjian jual beli termasuk dalam jenis perjanjian timbal balik, dan perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang menimbulkan hak dan kewajiban pokok bagi kedua belah pihak.[32]

Alasan pokok terjadinya hubungan hukum perjanjian antar konsumen dan pelaku usaha, yaitu kebutuhan akan barang dan/atau jasa tertentu, tentunya kita akan berharap bahwa konsumen dapat "menikmati" penggunaan, pemanfaatan dan pemakaian yang layak dari barang dan/atau jasa tersebut.[33]

Dalam situasi konsumen tidak mendapatkan apa yang menjadi haknya, maka dia berhak meminta pertangggungjawaban dari Produsen atau Pelaku Usaha. Prinsip tanggung jawab sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen, untuk menentukan siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait. Terdapat beberapa prinsip-prinsip tanggung jawab dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, antara lain:[34]

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan (*negligence*);

---

[27] Kevin Ramadhani, Op.Cit, hlm. 2
[28] Ibid
[29] Rachel Hand, *Misshipments: Why They Happen and How to Reduce Them*, diakses dari *https://www.shipbob.com/blog/misshipment/,* tanggal 15 April 2026, Pkl.18.00

[30] Subekti, Hukum Perjanjian, Katalog, Jakarta, 2004, hlm.79.
[31] Subekti, Loc.Cit. hlm. 80
[32] Aris Santoso, dkk, Hukum Perlindungan Konsumen, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2022, hlm.71.
[33] Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000, hlm. 27.
[34] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

2. Prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi (*breach of warranty*);
3. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict product liability*)

Tidak terpenuhinya harapan konsumen, berupa tidak sesuainya isi pesanan dalam pandangan penulis telah terjadi wanprestasi sehingga perlu dituntut tanggung jawab dari Produsen. Tanggung jawab hukum timbul karena adanya kesalahan dari pihak pelaku usaha.

Kesalahan tersebut bisa berupa kelalaian dalam pengemasan, ketidaksesuaian produk dengan deskripsi dalam Order. Prinsip tanggung jawab bagi pelaku usaha yang melakukan wanprestasi, dapat dikemukakan beberapa hal penting antara lain:

1. Tanggung jawab kontraktual, pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kewajiban yang tertuang dalam kontrak atau perjanjian yang telah disepakati dengan pihak lain (konsumen, supplier, mitra bisnis, dll). Wanprestasi berarti melanggar tanggung jawab kontraktual tersebut.
2. Ganti rugi, ketika wanprestasi terjadi, pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh pihak lain akibat kelalaiannya memenuhi prestasi.
3. Reputasi dan kepercayaan, wanprestasi dapat merusak reputasi dan kepercayaan yang telah dibangun pelaku usaha. Ini dapat berdampak negatif pada bisnis di masa mendatang.
4. Itikad baik, pelaku usaha yang melakukan wanprestasi dianggap tidak beritikad baik dalam melaksanakan kewajibannya. Hal ini bertentangan dengan prinsip tanggung jawab untuk menjalankan bisnis dengan integritas.
5. Kepatuhan hukum, wanprestasi dapat berujung pada tuntutan hukum apabila tidak ada penyelesaian yang disepakati kedua belah pihak. Pelaku usaha wajib mematuhi putusan pengadilan jika terbukti bersalah.

Prinsip ini relevan dengan:

1. Pasal 1243 KUHPerdata: wanprestasi atas perjanjian.
2. Pasal 1365 KUHPerdata: perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*).
3. Pasal 7 huruf a UUPK: kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik.

Pengemasan barang oleh pelaku usaha atau Perusahaan sudah tentu dilakukan oleh petugas atau karyawan atau tenaga kerja yang bekerja pada Perusahaan. Pasal 1 (2) & (3) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 menyebutkan bahwa Tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan/atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat; Pekerja/buruh adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima upah atau imbalan dalam bentuk lain.[35]

Pelaku usaha bertanggung jawab atas kesalahan dalam pengiriman barang berdasarkan prinsip wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Berdasarkan Pasal 1243 KUHPerdata dan Pasal 7 huruf a UUPK, bentuk tanggung jawab pelaku usaha antara lain:

1. Penggantian barang dengan yang sesuai.
2. Pengembalian dana (*refund*).
3. Kompensasi tambahan seperti diskon atau permintaan maaf.
4. Menanggung biaya pengiriman ulang.

Menurut Thomas Suyatno, tanggung jawab pelaku usaha mencakup aspek yuridis, etik, dan ekonomis, dengan demikian dalam hal adanya kesalahan dari karyawannya melakukan kesalahan packing dan atau pengiriman barang, maka pelaku usaha sebagai Produsen harus turut bertanggung-jawab atas dasar pertimbangan aspek hukum, etika berbisnis maupun pertimbangan ekonomis kedepan.

Pertanggungjawaban pelaku usaha ini merupakan bentuk penerapan prinsip *vicarious liability* (pertanggungjawaban pengganti) didasarkan pada hubungan kerja antara majikan dan bawahan. Pelaku usaha bertanggung jawab secara perdata atas kerugian konsumen yang ditimbulkan akibat kelalaian karyawannya selama dalam lingkup pekerjaan. Berikut adalah poin-poin penerapan *vicarious liability* terkait kesalahan pengiriman barang:

1. Dasar Hukum di Indonesia
   a. Pasal 1367 ayat (3) KUHPerdata: Menyatakan bahwa majikan dan mereka yang mengangkat orang lain untuk mewakili urusan mereka bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh pelayan atau bawahan mereka dalam melakukan pekerjaan yang ditugaskan.
   b. Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK): Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerusakan atau kerugian konsumen akibat barang/jasa yang diperdagangkan, termasuk kesalahan pengiriman.
2. Syarat Penerapan

[35] Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan

Vicarious liability dapat diterapkan jika memenuhi syarat:

a. Adanya hubungan kerja: Pelaku kesalahan adalah karyawan, kurir, atau agen resmi pelaku usaha.
b. Perbuatan dalam lingkup pekerjaan: Kesalahan kirim terjadi saat karyawan menjalankan tugas pengiriman barang, bukan tindakan pribadi di luar jam kerja.
c. Adanya kerugian: Konsumen dirugikan akibat salah kirim.

3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha
Meskipun pelaku usaha tidak melakukan kesalahan secara langsung, mereka wajib bertanggung jawab untuk:
   a. Mengganti barang: Mengirim kembali barang yang sesuai dengan pesanan.
   b. Refund/Pengembalian Dana: Mengembalikan uang konsumen jika barang hilang atau rusak.
   c. Menanggung biaya pengiriman ulang.
4. Batasan dan Pengecualian
   a. Perbuatan di luar tugas: Jika karyawan melakukan tindakan pidana murni (misal: pencurian paket) yang sama sekali tidak berhubungan dengan SOP pekerjaan, perusahaan mungkin tidak bertanggung jawab secara *vicarious*.
   b. Pembuktian: Perusahaan dapat lepas tanggung jawab jika bisa membuktikan bahwa kesalahan tersebut terjadi akibat *force majeure* atau kelalaian konsumen sendiri.

Dalam praktik, kesalahan pengiriman barang sering kali diselesaikan melalui negosiasi dengan menempuh ganti rugi (kompensasi) atau penggantian barang sesuai dengan prosedur internal perusahaan.

Salah satu contoh kasus adalah antara PT. Jaya Makmur di Surabaya yang melakukan klaim ke PT. Elektronik atas kesalahan pengiriman yang tidak sesuai dengan Order, meskipun jenis barang yang dikirim sama tetapi tidak sesuai Spek yang tercantum dalam Purchase Order yang sudah tentu berbeda dalam nilai transaksi serta nilai kegunaan dari Konsumen. Klaim dilakukan lewat jalur korespondensi dan mediasi dengan melampirkan surat Purchase Order (PO) PT. Jaya Makmur. [36]

Ketika ditelusuri, kesalahan dilakukan oleh karyawan yang tidak jeli dalam membaca keterangan yang tercantum dalam PO tersebut, sehingga tidak terbukti adanya unsur kesengajaan. Atas kesalahan berupa kelalaian dari karyawan, pihak Perusahaan melakukan Return terhadap barang yang sudah dikirim dan menggantikan sesuai dengan yang dipesan oleh Konsumen.

Kasus diatas menunjukkan bahwa telah terjadi wanprestasi, tetapi pihak Pelaku Usaha menunjukkan Itikad baik dengan mengambil beban tanggungjawab dari kesalahan yang dilakukan karyawannya. Secara ekonomi, perusahaan mengalami kerugian karena harus menanggung biaya pengiriman yang harus dilakukan 3 kali karena adanya return barang, tetapi dari sisi hukum, Perusahaan sudah melakukan kewajiban hukumnya, demikian juga dari sisi etika dunia usaha, menunjukkan prinsip berbisnis yang jujur dan bertanggungjawab.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Dasar hukum tentang prinsip *Vicarious Liability* dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, berlaku dalam ranah hukum Perdata maupun dalam ranah hukum Pidana. Akan tetapi sehubungan dengan penulisan ini, penulis mengambil dari sudut pandang Hukum Perdata. Prinsip ini menjadi penting untuk dicermati karena dapat diterapkan Doktrin *vicarious liability* dalam hukum perdata Indonesia tidak dapat dilepaskan dari konstruksi normatif yang terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata). *Vicarious Liability* adalah tanggung jawab pengganti Terdapat 2 (dua) pasal dalam KUHPerdata yang menjadi dasar utamanya yaitu Pasal 1365 KUHPerdata mengenai perbuatan melawan hukum menjadi norma umum yang merumuskan unsur-unsur pokok suatu perbuatan melawan hukum (PMH), serta Pasal 1367 KUHPerdata yang mengatur secara lebih spesifik tentang atribusi mengatur yaitu pertanggungjawaban atas orang-orang atau barang-barang yang menjadi tanggungan seseorang. Dalam hal ini Pasal 1367 baru dapat diberlakukan jika terlebih dahulu terbukti bahwa telah terjadi Perbuatan Melawan Hukum sebagaimana dimaksud Pasal 1365 KUHPerdata.
2. Penerapan prinsip *Vicarious Liability* oleh pelaku usaha dalam hal kesalahan pengiriman barang oleh karyawan dimungkinkan diberlakukan, tanggungjawab pemberi kerja) atas perbuatan yang dapat digugat yang dilakukan oleh bawahan atau pihak terkait (misalnya karyawan), berdasarkan hubungan di antara kedua pihak. Pelaku usaha

[36] Surat Salah Kirim Barang diakses dari https://www.scribd.com/document/826095219/Surat-Salah-Kirim-Barang, tanggal 17 April 2026, Pkl. 22.00.

bertanggung jawab secara perdata atas kerugian konsumen yang ditimbulkan akibat kelalaian karyawannya selama dalam lingkup pekerjaan.

3. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha tidak hanya terbatas pada pemberian ganti rugi, tetapi juga mencakup kewajiban melakukan pengawasan, pembinaan, pelatihan, dan pengendalian terhadap seluruh karyawan yang terlibat dalam proses pengemasan, penyimpanan, hingga pengiriman barang. Upaya preventif tersebut merupakan bentuk tanggung jawab perusahaan dalam meminimalkan terjadinya kesalahan yang dapat merugikan konsumen.
4. Dengan demikian, penerapan prinsip vicarious liability tidak hanya bertujuan memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, tetapi juga mendorong terciptanya budaya tanggung jawab, profesionalisme, dan kehati-hatian dalam kegiatan usaha. Prinsip ini diharapkan mampu menciptakan keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha dan hak-hak konsumen sehingga tercipta hubungan hukum yang adil, tertib, dan memberikan kepastian hukum bagi semua pihak.
5. Dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, kesalahan pengiriman barang yang dilakukan oleh karyawan tidak menghapus tanggung jawab pelaku usaha. Konsumen tetap memiliki hak untuk memperoleh barang sesuai dengan perjanjian atau mendapatkan ganti rugi apabila mengalami kerugian. Oleh karena itu, pelaku usaha tidak dapat melepaskan diri dari tanggung jawab dengan alasan bahwa kesalahan dilakukan oleh karyawan semata.

B. Saran

1. Bahwa adanya pengaturan tentang tanggung jawab pengganti belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat sehingga manakala diperhadapkan pada situasi berhadapan dengan hukum, oleh sebab itu perlu untuk dilakukan pemahaman lewat langkah sosialisasi hukum bagi masyarakat luas agar memahami akan aturan-aturan hukum yang ada.
2. Bahwa sebagai posisi yang rentan dan lemah sebagai karyawan, mungkin saja tidak menerima informasi yang jelas dan pasti terkait dengan sebuah order pemesanan barang yang harus disiapkan dan kemudian dikirimkan, sehingga yang bersangkutan harus menanggung beban tanggung jawab yang melebihi kapasitasnya. Untuk menghindari agar tidak terjadi kesalahan dari karyawan, perusahaan harus lebih memperketat pemberlakuan prosedur sejak penerimaan Purchase Order dari konsumen agar dilakukan dengan cermat dan teliti agar terhindarkan dari kesalahan pengiriman barang yang dapat merugikan konsumen maupun pelaku usaha sebagai produsen.
3. Pelaku usaha sebaiknya menyusun dan menerapkan standar operasional prosedur (SOP) yang lebih ketat dalam proses penerimaan pesanan, pengecekan barang, pengemasan, dan pengiriman. Dengan adanya sistem pengawasan yang baik, potensi kesalahan pengiriman barang dapat diminimalkan sehingga kepercayaan konsumen terhadap perusahaan tetap terjaga.
4. Perusahaan juga perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan secara berkala mengenai tanggung jawab hukum, etika pelayanan, perlindungan konsumen, serta pentingnya ketelitian dalam menjalankan setiap tahapan pekerjaan. Pembinaan yang berkelanjutan akan meningkatkan profesionalisme karyawan sekaligus mengurangi risiko terjadinya kelalaian.
5. Pemerintah dan instansi yang berwenang diharapkan terus memperkuat pengawasan terhadap pelaksanaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta memberikan sosialisasi mengenai penerapan prinsip vicarious liability kepada pelaku usaha. Langkah tersebut penting agar terdapat keseragaman pemahaman mengenai tanggung jawab hukum perusahaan terhadap tindakan karyawannya.
6. Konsumen juga perlu lebih memahami hak-haknya sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan sehingga apabila mengalami kerugian akibat kesalahan pengiriman barang, konsumen dapat menempuh upaya penyelesaian sengketa secara musyawarah maupun melalui mekanisme hukum yang tersedia sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Annisa, Pemilik Perusahaan Disebut Apa? Panduan Lengkap untuk Memahami Peran, Tanggung Jawab, dan Strategi, MGT Logistik, Jakarta, 2023

Asshiddiqie Jimly dan Safa'at Ali, Teori Hans Kelsen Tentang Hukum, Cet.1. (Sekretariat

Jenderal & Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi, Jakarta 2006
El-Hada Nila Imtiyaz, S.H., Hukum Perdata, Sada Kurnia Pustaka, Banten, 2023,
Esther July (et.all), Pengantar Ilmu Hukum, Sada Kurnia Pustaka, Banten, 2023,
Imbawani Djoko. 2011. Hukum Dagang Indonesia "Sejarah, Pengertian dan Prinsip-prinsip Hukum Dagang". Malang: Setara Press.
Komariah, Edisi Revisi Hukum Perdata, Universitas Muhammadiyah Malang, 2001
Martono,Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No. 1 Tahun 2009, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2011,
Marzuki Peter Mahmud, Penelitian Hukum, Prenada Media Grup, Jakarta,2011,.
Nasution Az., Hukum Perlindungan Konsumen suatu Pengantar, Cetakan ke II, (
Diadit Media, Jakarta, 2002), Barda Nawawi Arief, Sari Kuliah Perbandingan Hukum Pidana, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2006,
Ridwan H.R, Hukum Administrasi Negara, UII Press, Yogyakarta, 2002
Sjahdeini Sutan Rehmi, Pertanggungjawaban Pidana Korporasi, (Jakarta: Grafiti Press, 2006
Salvatore Dominick. 2005. *Ekonomi Manajerial* dalam Perekonomian Global. Jakarta: Salemba Empat.
Sullaiman Abdullah, Pengantar Ilmu Hukum, UIN , Jakarta, 2019
_____, Pengantar Ilmu Hukum (PIH). Bahan Ajar-PIH-1, (Jakarta: Program Magister Ilmu Hukum Pascasarjana Universitas Islam Jakarta, 2005
Wiranata I Gede A.B., Antropologi Budaya Cetakan ke-2, Citra Adirya Bakti, Jakarta, 2011

Kamus

Ananda Santoso, Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, Cetakan Pertama, Kartika, Surabaya, 1995
Andi Hamzah, Kamus Hukum, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005, Blacks Law Dictionary
Merriam-Webster's Dictionary of Law. Merriam-Webster. 1996
KBBI

Peraturan Perundang-Undangan

UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
Undang-undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli, BAB I, Pasal 1 huruf (e).
Undang-Undang RI Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan,

Karya Ilmiah

Heru Juabdin Sada, Manusia Dalam Perspektif Agama Islam, Al-Tadzkiyyah: Jurnal Pendidikan Islam, Vol. 7, Mei 2016, IAIN Raden Intan Lampung,

INTERNET

Anonimus, pengiriman: Pengertian, Fungsi, Tugas, dan Persyaratannya, https://bidangusaha.co.id/info/pengiriman/, diakses tanggal 20 Jnuari 2026, Pkl. 13.00
Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, https://kbbi.web.id/karyawan.