

SKRIPSI
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS
KETERLAMBATAN DAN KERUSAKAN BARANG OLEH JASA
EKSPEDISI DALAM PERDAGANGAN ELEKTRONIK



Diajukan Oleh :
PUTU AYU PRIMASARI

NPM : 190513375
Program Studi : Hukum
Program Kekhususan : Ekonomi dan Bisnis

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2023

SKRIPSI
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS
KETERLAMBATAN DAN KERUSAKAN BARANG OLEH JASA
EKSPEDISI DALAM PERDAGANGAN ELEKTRONIK



Diajukan Oleh :
PUTU AYU PRIMASARI

NPM : 190513375
Program Studi : Hukum
Program Kekhususan : Ekonomi dan Bisnis

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2023

HALAMAN PERSETUJUAN
PENULISAN SKRIPSI
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS
KETERLAMBATAN DAN KERUSAKAN BARANG OLEH JASA
EKSPEDISI DALAM PERDAGANGAN ELEKTRONIK



Diajukan Oleh :

PUTU AYU PRIMASARI

NPM : 190513375

Program Studi : Hukum

Program Kekhususan : Ekonomi dan Bisnis

Telah Disetujui Untuk Ujian Pendadaran
Pada Tanggal 2 Mei 2023

Dosen Pembimbing



Dr. J. Widiantoro, S.H., M.H.

HALAMAN PENGESAHAN
PENULISAN SKRIPSI
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS
KETERLAMBATAN DAN KERUSAKAN BARANG OLEH JASA
EKSPEDISI DALAM PERDAGANGAN ELEKTRONIK



Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji
Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta
dalam sidang akademik yang diselenggarakan pada

Hari : Kamis
Tanggal : 22 Juni 2023
Tempat : Zoom Meeting

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum
Sekretaris : Puspaningtyas Panglipurjati, S.H., LL.M
Anggota : Dr. J. Widiantoro, S.H., M.H

Tanda Tangan



Mengesahkan Dekan Fakultas Hukum
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

FAKULTAS
HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan karunia-Nya yang melimpah dan tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan lancar. Penulis percaya bahwa semua yang terjadi karena kebaikan dan kemurahan Tuhan Yesus Kristus, terutama penulis dapat diberikan kemampuan dan kekuatan dalam mengerjakan penulisan skripsi ini dalam rangka pemenuhan syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1) di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen atas Keterlambatan dan Kerusakan Barang oleh Jasa Ekspedisi dalam Perdagangan Elektronik” dalam proses penyelesaiannya melibatkan berbagai pihak yang telah mendukung, mendampingi, dan membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H.,M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Dr. J. Widjantoro, S.H.,M.H., selaku Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi yang selalu membimbing, memberikan saran, kritik, bantuan dengan penuh rasa sabar dari awal penulisan skripsi sampai selesai.
3. Ibu Dr. C. Woro Murdiati, S.H.,M.Hum selaku dosen pembimbing akademik saya yang selalu mendukung saya dalam kegiatan akademik perkuliahan.
4. Seluruh Dosen, Pegawai Tata Usaha, Petugas Satpam dan Karyawan

Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

5. Ibu penulis, Agnes Ani Widaryanti yang selalu mendukung dan memberi semangat yang luar biasa kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan hukum/skripsi ini.
6. Bapak penulis, Alm. I Gede Bagia Ridana yang selalu menyayangi penulis dengan luar biasa.
7. Teman-teman seperjuangan penulis Anastasia Nerissa Arviana, Vicensia Nirmala Dewi Harsani, dan Nadya Yudhono Putri yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis agar menyelesaikan skripsi ini.

Demikian penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam membantu penulis yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna, maka penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari pembaca. Penulis berharap skripsi ini dapat memberi manfaat.

Yogyakarta, 3 Mei 2023

Penulis



Putu Ayu Primasari

ABSTRACT

Technological advances in the era of globalization, people tend to prefer instant things. Especially regarding the delivery of goods related to regional affordability. Delivery services can be a solution for those who like convenience and practicality in shipping goods. The way to collect data in this study is to use library research by studying primary legal materials such as legislation and secondary legal materials such as books, journals, newspapers, legal dictionaries and non-legal dictionaries, the internet, and legal facts related to consumer protection, delays and damage to goods in delivery services and electronic trading. In addition, delivery services are also considered very effective and efficient. The principle of responsibility is a very important matter in consumer protection law. In cases of consumer rights violations, careful analysis is needed in analyzing who is responsible and how far the responsibility can be assigned to the parties involved. Legal protection for consumers who experience losses due to delays and damage to goods, based on Article 4 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, there are protected consumer rights, namely the right to have their opinions and complaints heard about the goods and/or services used, the right to obtain consumer protection and the right to obtain compensation, compensation and/or reimbursement, if the goods and/or services received are not in accordance with the agreement or not as they should be. Judging from article 7 letter g of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, companies providing expedition services can be asked for compensation, compensation and/or reimbursement.

Keywords : Delays and Damage to Goods, Delivery Service, Electronic Commerce, Technology

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
<i>ABSTRACT</i>	v
DAFTAR ISI	vi
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	viii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Keaslian Penelitian.....	13
F. Batasan Konsep.....	18
G. Metode Penelitian.....	20
1. Jenis Penelitian.....	20
2. Sumber Data.....	20
3. Teknik Pengumpulan Data.....	21
4. Teknik Analisis Data.....	21
BAB II : PEMBAHASAN.....	23
A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen.....	23
1. Definisi Konsumen.....	23
2. Definisi Perlindungan Konsumen.....	25
3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	28
4. Bentuk Perlindungan Hukum.....	30
5. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	31
6. Pelaku Usaha.....	36
B. Tinjauan Umum tentang Sistem Perdagangan Elektronik.....	38
1. Definisi Sistem Perdagangan Elektronik.....	38
2. Jenis Sistem Perdagangan Elektronik.....	39

C. Tinjauan tentang Jasa Ekspedisi	42
1. Definisi Jasa Ekspedisi	42
2. Sejarah Bisnis Jasa Ekspedisi di Indonesia	43
3. Tanggung Jawab Jasa Ekspedisi	45
D. Tanggung Jawab Jasa Ekspedisi terhadap Kerusakan dan Keterlambatan Pengiriman Barang	48
BAB III : PENUTUP	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55



PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya orisinal penulis yang dilakukan tanpa plagiarisme dan bukan merupakan duplikasi dari hasil karya penulis lain. Apabila skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.



Yogyakarta, 3 Mei 2023

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Putu Ayu Primasari".

Putu Ayu Primasari