

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia untuk masa sekarang telah mengalami perubahan zaman yang cukup signifikan dan terus bergerak maju. Salah satu bukti nyata pergerakan kemajuan peradaban manusia adalah mengenai cara berbelanja barang-barang yang dibutuhkan. Pada masa dahulu ketika masyarakat ingin membeli sesuatu barang, mereka akan langsung mendatangi toko atau pasar yang menjual barang tersebut. Artinya terdapat transaksi yang dilakukan antara penjual dan pembeli langsung saling berhadapan satu sama lain dan barang yang dibeli pun dapat dibawa pulang sesaat setelah terjadi pembayaran.

Berbeda halnya dengan saat ini, pembelian suatu barang yang dibutuhkan masyarakat dapat dilakukan hanya dengan membuka gawai yaitu *laptop*, komputer, *handphone*, dan lain sebagainya dengan dasar koneksi internet. Munculnya *trend* berbelanja *online* di kehidupan masyarakat sehari-hari juga turut didukung dengan adanya proses pengiriman barang dari satu daerah ke daerah lain bahkan antar negara, hal ini yang kemudian juga memicu munculnya usaha jasa pengiriman barang di dalam kehidupan masyarakat termasuk di Indonesia. Menurut data dari Badan Pusat Statistik *e-commerce* 2022 hasil survei *e-Commerce* menunjukkan lebih dari separuh usaha *e-Commerce* di Indonesia mengirimkan langsung produknya kepada pembeli (58,79

persen). Sebanyak 31,12 persen usaha *e-Commerce* memilih metode pembeli mengambil langsung pesanan di toko atau di titik penjemputan tertentu. Sementara itu, sebanyak 9,30 persen memilih mengirimkan produknya kepada pembeli melalui jasa pengiriman, dan hanya 0,79 persen usaha menyediakan *link download* produknya dari *website*, aplikasi, *software*, atau lainnya.¹

Kemajuan teknologi di era globalisasi, masyarakat cenderung lebih menyukai hal-hal yang serba instan. Terutama mengenai pengiriman barang terkait keterjangkauan daerah. Jasa pengiriman bisa menjadi solusi bagi mereka yang menyukai kemudahan dan kepraktisan dalam pengiriman barang. Selain itu, layanan jasa pengiriman juga dinilai sangat efektif dan efisien. Banyak masyarakat yang melakukan pengiriman barang membuat jasa pengiriman menjadi sangat penting. Data dari Badan Pusat Statistik *e-commerce* 2022 sebanyak 9,30 persen memilih mengirimkan produknya kepada pembeli melalui jasa pengiriman, dan hanya 0,79 persen usaha menyediakan *link download* produknya dari *website*, aplikasi, *software*, atau lainnya. Jarak antara pengirim dan penerima menjadi tak terbatas dan dapat dijangkau oleh jasa pengiriman.

Hingga saat ini jumlah perusahaan-perusahaan penyedia jasa pengiriman barang atau ekspedisi di Indonesia telah mencapai angka kurang lebih 3.000 perusahaan yang tersebar di seluruh Indonesia, dari

¹ Data Badan Pusat Statistik 2022

banyaknya jenis perusahaan yang menawarkan jasa ekspedisi tersebut, terdapat 5 besar perusahaan yang bergerak di bidang yang sama dan saat ini menguasai pasar ekspedisi barang di negara Indonesia, kelima perusahaan tersebut adalah :²

1. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE);
2. Titipan Kilat (TIKI);
3. Pos Indonesia;
4. J&T;
5. Anteraja.

Adanya jasa pengiriman barang di tengah kehidupan masyarakat, tentunya memiliki nilai positif seperti memudahkan segala pekerjaan atau kepentingan dari masyarakat dan dapat terkoneksi dari Sabang sampai Merauke. Jasa pengiriman barang sejatinya menawarkan faktor efisiensi baik terhadap waktu maupun biaya kepada para pengguna jasa. Namun pada praktik di lapangan tidak selamanya proses pengiriman barang oleh jasa ekspedisi tersebut dapat berjalan lancar, terkadang terdapat beberapa kejadian-kejadian tertentu yang memicu timbulnya kerugian bagi pihak konsumen atau pengguna jasa. Contohnya adalah apabila terjadi keterlambatan sampainya barang yang dikirimkan kepada konsumen atau barang yang dikirimkan ketika sampai di tangan

² Aisyah Ayu Musyawah, “Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang,” *Jurnal Law Reform*, Vol. 14, No. 2 (2018), hlm. 152.

penerima barang ternyata keadaannya rusak atau tidak seperti keadaan awal sebelum barang dikirim. Hal ini tentunya dapat menimbulkan konsekuensi berupa kerugian bagi kedua pihak yakni pihak penerima barang maupun pihak pengirim barang.³

Dalam hal jual beli melalui *online shop* atau *marketplace* seringkali terjadi keterlambatan dan kerusakan barang. Keterlambatan dan kerusakan barang bagi pengguna jasa layanan pengiriman barang tentunya akan menimbulkan kerugian baik materiil maupun imateriil karena konsumen telah membayar biaya tertentu untuk mendapatkan pelayanan jasa yang seharusnya ia dapatkan. Kasus keterlambatan barang sebagai contoh, dialami seorang konsumen yang berbelanja di salah satu *e-commerce* yang diberitakan oleh *mediakonsumen.com* pada tanggal 20 April 2022. Dalam berita tersebut diceritakan bahwa konsumen mengecek barangnya yang tak kunjung datang melalui *website* jasa pengiriman, alhasil barang tersebut sudah berada di *check point* terakhir selama 5 hari dan tidak dikirimkan ke tempat tujuan. Pembeli menghubungi pihak *call center* tetapi nomor tersebut tidak aktif dan media sosial jasa pengiriman tidak ada memberikan kejelasan.⁴ Oleh karena itu, pihak konsumen berhak mendapat perlindungan hukum ketika pengiriman barang tersebut mengalami keterlambatan.

³ Nadia Andina Putri, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Keterlambatan Sampainya Barang," *Jurnal Universitas Udayana*, Vol. 2, No. 2 (2019), hlm. 2.

⁴ Mohammad Denny Ikhsan Karismatullah, IDExpress Menahan Pengiriman Barang, hlm 1 <https://mediakonsumen.com/2022/04/20/surat-pembaca/idexpress-menahan-pengiriman-barang>, diakses 22 September 2022

Berdasarkan kejadian tersebut dapat terlihat bahwa seharusnya dalam suatu kegiatan bisnis terdapat keseimbangan perlindungan hukum baik bagi konsumen maupun produsen. Jika dalam suatu proses pengiriman barang yang dilakukan oleh pihak ekspedisi terdapat suatu permasalahan seperti keterlambatan pengiriman barang atau bahkan barang yang diterima konsumen dalam keadaan rusak, maka pihak konsumenlah yang akan selalu menderita kerugian, sebab konsumen telah mengeluarkan biaya untuk pembayaran ongkos kirim. Dengan harapan barang yang dibeli tersebut akan sampai di tempat tujuan dalam keadaan baik sesuai ekspektasi, namun ternyata konsumen tidak mendapatkan haknya yaitu barang sampai dengan tepat waktu dan dalam keadaan baik tanpa ada cacat atau rusak.⁵

Perkembangan teknologi saat ini menimbulkan permasalahan baru di bidang hukum, khususnya di bidang hukum perlindungan konsumen. Dalam lingkup pembicaraan hukum dan teknologi, perlindungan konsumen menjadi hal yang sangat perlu diperhatikan seiring perkembangan dan penerapan teknologi tersebut di tengah masyarakat.⁶ Sebaliknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang sekarang berlaku di Indonesia masih berbasis pada sesuatu yang sifatnya fisik belum kepada virtual atau maya. Transaksi perdagangan

⁵ Rohman, Saefur, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Ketepatan Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Xpress," *Jurnal Logistik Indonesia*, Vol. 5, No. 1 (2021), hlm. 8.

⁶ Edmon, Makarim, *Pengantar Hukum Telematika Suatu Kompilasi Kajian*, Jakarta: PT Raja GrafindoPersada, 2005, hlm 342

melalui media elektronik atau lazim disebut *Electronic Commerce* menyisakan berbagai permasalahan yang belum maksimal pengaturannya, khususnya terkait pengiriman barang oleh jasa ekspedisi.

Electronic Commerce terbentuk dari berbagai sub sistem yang tersusun secara sistematis, dan masing-masing sub sistem tersebut memiliki permasalahannya. Dampak negatif dari *e-commerce* itu sendiri cenderung merugikan konsumen. Hal yang berkaitan dengan produk yang dipesan tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan, kesalahan dalam pembayaran, ketidaktepatan waktu menyerahkan barang atau pengiriman barang dan hal – hal lain yang tidak sesuai dengan kesepakatan sebelumnya. Bagi produsen, banyaknya jumlah orang yang dapat mengakses internet mengakibatkan produsen kesulitan untuk mendeteksi apakah pembeli yang hendak memesan produknya adalah pembeli yang sesungguhnya atau bukan. Masalah perlindungan konsumen dalam *e-commerce* merupakan aspek yang penting untuk diperhatikan, karena beberapa karakteristik khas *e-commerce* akan menempatkan pihak konsumen pada posisi yang lemah atau dirugikan seperti :⁷

1. Perusahaan di internet (*the internet merchant*) tidak memiliki alamat secara fisik di suatu negara tertentu, sehingga hal ini akan menyulitkan konsumen untuk mengembalikan produk yang tidak

⁷ Mutia Rahma Wardani, Joko Priyono, Fifiana Wisnaeni, 2020, “PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK MELALUI INSTAGRAM”, NOTARIUS, Volume 13 Nomor 2 (2020), hlm 851

- sesuai dengan pesanan.
2. Konsumen sulit memperoleh jaminan untuk mendapatkan ganti rugi.
 3. Produk yang dibeli konsumen ada kemungkinan tidak sesuai dengan perjanjian awal.

Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang terkadang tidak selalu berjalan lancar, apabila terjadi keterlambatan dan kerusakan pengiriman barang maka pihak jasa pengirim bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Demikian pula, konsumen berhak menuntut ganti rugi berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 butir 8, yang mengatur bahwa konsumen berhak menerima ganti rugi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Transaksi jual beli melalui sistem elektronik, biasanya akan didahului oleh permintaan dan penawaran. Permintaan bisa didefinisikan sebagai banyaknya jumlah barang yang diminta dalam suatu pasar tertentu, dengan tingkatan harga dan tingkatan pendapatan dalam periode tertentu. Adapun penawaran yaitu barang atau jasa yang ditawarkan pada jumlah dan tingkat harga tertentu dan dalam kondisi tertentu.⁸

Transaksi jual beli secara elektronik dimulai penawaran, misalnya melalui *website* situs di internet atau melalui posting di media

⁸ Abdurrohman Kasdi, 2016, "PERMINTAAN DAN PENAWARAN DALAM MEMPENGARUHI PASAR (Studi Kasus di Pasar Bintoro Demak)", BISNIS, Vol. 4, No. 2, Desember 2016, hlm 22

sosial. Seseorang hanya mengirimkan pesan kepada satu alamat perusahaan di Internet yang menawarkan produk tertentu kemudian memesan atau membeli produk yang ditawarkan tersebut. Produk akan dikirim dalam jangka beberapa hari dan pembayaran akan dilakukan dengan cara mentransfer sejumlah uang ke rekening situs penjualan tersebut sesuai harga produk yang dipesan atau dibeli. Dari proses tersebut timbul pertanyaan apakah hanya dengan kata sepakat dan tidak sepakat dalam perjanjian tertulis sebuah kesepakatan dapat terlaksana jika dilihat perkembangan jaman yang sudah sangat maju dengan adanya teknologi tersebut yang tidak lagi merupakan *paper based economy*, akan tetapi berubah menjadi digital *electronic economy* ?.

Bentuk pertanggung jawaban jasa pengiriman terhadap konsumen diatur dalam Pasal 69 ayat (2) Peraturan Pemerintah No 80 tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang menjelaskan mengenai penukaran barang dan/atau jasa atau pembatalan pembelian barang dapat dilakukan bila terjadi cacat tersembunyi, barang dan/atau jasa rusak. Maka jasa pengiriman memiliki tanggung jawab penuh atas kejadian kerusakan barang milik konsumen saat proses pengiriman yang dilakukan, namun dalam praktiknya jasa pengiriman tersebut tidak memberikan ganti rugi berdasarkan kerugian yang diderita oleh konsumen. Peristiwa merugikan yang sering terjadi yaitu barang kiriman sampai di tujuan dengan kondisi rusak atau diterima dalam kondisi tidak utuh sesuai pada saat barang tersebut dikirimkan. Seperti

kasus kerusakan barang yang dialami oleh konsumen yang berbelanja di *e-commerce* yang beritanya dimuat di harian *mediakonsumen.com* 7 Februari 2022 yang melakukan transaksi elektronik via media jejaring sosial, kronologisnya pembeli sudah mengajukan klaim perihal paket yang diterimanya mengalami kerusakan, kemudian pihak jasa kirim barang sudah mengkonfirmasi untuk menyetujui dan melakukan pergantian klaim. Setelah estimasi 5 hari kerja penggantian klaim berupa dana tidak cair, sehingga pihak pembeli meminta pertanggung jawaban dari jasa pengiriman tersebut.⁹

Prinsip mengenai tanggung jawab yang wajib dilakukan oleh perusahaan ekspedisi juga diatur pada Pasal 468 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), dimana pihak pengangkut wajib untuk memberikan jaminan keamanan dan keselamatan barang supaya tetap utuh saat dikirimkan dari tempat asal hingga diterima oleh penerima di tempat tujuan. Jika saat proses pengiriman terjadi kerusakan barang, keterlambatan pengiriman, bahkan hingga terjadi kehilangan, maka pihak ekspedisi wajib untuk bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen.

Konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman barang, wajib untuk mendapatkan perlindungan hukum dengan tujuan untuk melindungi kepentingan dari para konsumen tersebut. Konsumen perlu

⁹Masdar, JNE Berbelit-belit atas Klaim Kerusakan Barang, hlm 1 <https://mediakonsumen.com/2022/02/07/surat-pembaca/jne-berbelit-belit-atas-klaim-kerusakan-barang> ,diakses 23 September 2022

mendapatkan jaminan jika terjadi kerusakan maupun keterlambatan maka pihak ekspedisi bersedia untuk melakukan pengganti kerugian. Bahkan sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999, konsumen yang dirugikan akibat adanya kelalaian dari pihak jasa pengiriman barang, maka konsumen dapat melakukan gugatan terhadap pihak jasa ekspedisi yang menimbulkan adanya suatu kerugian bagi konsumen.¹⁰

Berdasarkan uraian-uraian tersebut, peneliti tertarik untuk menganalisa dan melakukan telaah lebih lanjut perihal perlindungan konsumen yang berkaitan dengan jasa pengiriman barang atau ekspedisi. Oleh sebab itu, peneliti akan menuangkannya dalam suatu penulisan hukum atau skripsi dengan mengambil judul “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN DAN KERUSAKAN BARANG OLEH JASA EKSPEDISI DALAM PERDAGANGAN SECARA ELEKTRONIK.”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan konsumen terhadap keterlambatan dan kerusakan barang atas jasa ekspedisi menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui

¹⁰ Nangin C, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekpedisi Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Jurnal Lex Crimen*, Vol. VI, No. 4 (2018), hlm. 6.

Sistem Elektronik ?

2. Bagaimana tanggung jawab jasa ekspedisi terhadap kerusakan dan keterlambatan pengiriman barang ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang sudah peneliti jabarkan di atas, maka tujuan penelitian yang terdapat di dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tentang perlindungan konsumen terhadap keterlambatan dan kerusakan barang akibat dari pengiriman dari jasa ekspedisi berdasarkan perspektif Undang-Undang No 8 Tahun 1999 dan Peraturan Pemerintah No 80 Tahun 2019.
2. Untuk mengetahui tanggung jawab jasa ekspedisi terhadap kerusakan dan keterlambatan pengiriman barang.

D. Manfaat Penelitian

Skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat, diantaranya adalah :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan pengetahuan baru di bidang hukum pada umumnya, khususnya pada konsentrasi hukum perlindungan konsumen mengenai adanya peristiwa keterlambatan sampainya barang dan juga kerusakan barang yang diterima oleh konsumen selaku penerima barang.
 - b. Memberikan sumbangan ilmiah bagi kalangan akademisi

mengenai perlindungan yang dapat diterima oleh konsumen secara hukum akibat adanya peristiwa yang merugikan konsumen.

- c. Memberikan referensi terbaru yang berhubungan dengan tindakan perlindungan konsumen ketika jasa ekspedisi melakukan hal yang merugikan konsumen seperti kerusakan barang dan juga datangnya barang kiriman yang terlambat atau melebihi waktu yang seharusnya ditentukan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Menjadi pengalaman baru bagi peneliti tentang adanya permasalahan yang terjadi antara pelaku usaha di bidang jasa ekspedisi dengan pihak konsumen yang dikaitkan dengan perlindungan hukum dalam UU Perlindungan Konsumen dan PP Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

b. Bagi para mahasiswa/mahasiswi

Diharapkan dapat memperoleh pengalaman langsung dan ilmu baru mengenai perlindungan konsumen dari perspektif hukum di Indonesia.

c. Bagi Perusahaan Jasa Ekspedisi

Sebagai referensi hukum bagi perusahaan untuk upaya pemenuhan hak bagi konsumen yang mengalami keterlambatan dan kerusakan barang.

E. Keaslian Penelitian

Penulisan skripsi dengan judul Perlindungan Konsumen Terhadap Kerusakan Barang Pada Jasa Ekspedisi menurut UU No 8 Tahun 1999 dan PP No 80 Tahun 2019 merupakan hasil karya asli penulis dan bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian dari:

1. Penulis skripsi oleh Aisyah Ayu Musyafah , Hardanti Widya Khasna , Bambang Eko Turisno, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, tahun 2018, yang meneliti tentang :

- a. Judul

Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang.

- b. Rumusan masalah

- 1) Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pengiriman Barang.
- 2) Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kerusakan Barang.

- c. Hasil Penelitian

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengiriman barang yang mengalami kerugian dilakukan dengan cara memberikan ganti rugi sesuai dengan klasifikasi kerugiannya berupa kehilangan barang, kerusakan barang dan keterlambatan pengiriman barang. Perlindungan konsumen

untuk masalah keterlambatan barang hanya bisa sebatas perlindungan atas kerugian yang bersifat materiil karena penyebab kerugian tersebut dikategorikan sebagai wanprestasi yang mana hanya bisa mendapatkan ganti kerugian sesuai yang sudah disepakati pada perjanjian yang menjadi dasar hukumnya.

d. Perbedaan

Adapun dalam skripsi ini adanya perbedaan dengan skripsi yang ditulis oleh Aisyah Ayu Musyafah , Hardanti Widya Khasna , Bambang Eko Turisno lebih memfokuskan kepada tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengiriman barang dan perlindungan konsumen yang sebatas perlindungan atas kerugian materiil. Sedangkan dalam skripsi yang disusun studi kasus memfokuskan tentang perlindungan konsumen terhadap keterlambatan dan kerusakan barang atas jasa ekspedisi menurut Undang- Undang No 8 Tahun 1999 dan Peraturan Pemerintah No 80 Tahun 2019.

2. Penulis skripsi oleh A.A.A. Nadia Andina Putri dan Nyoman Mas Ariyani, Fakultas Hukum Universitas Udayana, tahun 2017, yang meneliti tentang :

- a. Judul

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa

Pengiriman Barang Dalam Hal Keterlambatan Sampainya Barang.

b. Rumusan Masalah

Perlindungan Hukum bagi Konsumen Pengguna Layanan Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Keterlambatan Penerimaan Barang yang Dikirim.

c. Hasil Penelitian

Antara perusahaan jasa pengiriman barang dengan konsumen yang akan menggunakan jasanya terikat dalam suatu perjanjian. Apabila terjadi keterlambatan sampainya barang maka telah terjadi wanprestasi yang dilakukan oleh pihak perusahaan jasa pengiriman barang. Ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, berdasarkan pasal 86 ayat (1) perusahaan jasa pengiriman barang tergolong ekspediter dimana ia hanya bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang yang dikirimnya Berdasarkan pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata maka pihak perusahaan jasa pengiriman barang dapat dimintai pertanggungjawaban berupa ganti kerugian. Dilihat dari pasal 4 huruf g dan pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen perusahaan penyedia layanan jasa pengiriman barang dapat dimintai kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian.

d. Perbedaan

Adapun dalam skripsi ini adanya perbedaan dengan skripsi yang ditulis oleh A.A.A. Nadia Andina Putri dan Nyoman Mas Ariyani lebih memfokuskan kepada perlindungan konsumen yang akan menggunakan jasa pengiriman jika terjadi keterlambatan sampainya barang dan tanggung jawab jasa pengiriman menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Sedangkan dalam skripsi yang disusun studi kasus tentang perlindungan konsumen terhadap keterlambatan dan kerusakan barang atas jasa ekspedisi menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 dan Peraturan Pemerintah No 80 Tahun 2019 dan tanggung jawab jasa ekspedisi terhadap kerusakan dan keterlambatan pengiriman barang.

3. Penulis skripsi oleh Farhan Juliando Jaswat, Fakultas Hukum Universitas Andalas, tahun 2020, yang meneliti tentang :

a. Judul

Tanggungjawab Jasa Pengiriman Barang Terhadap Konsumen Ditinjau Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Putusan No. 402/PDT/2017?PT.DKI).

b. Rumusan Masalah

1) Bagaimanakah tanggungjawab pelaku usaha jasa

pengiriman barang apabila terdapat kerugian yang dialami oleh konsumen berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

2) Bagaimanakah pertimbangan hakim dalam mengabulkan gugatan ganti kerugian yang diajukan konsumen pada Putusan No. 402/PDT/2017/PT.DKI?

c. Hasil Penelitian

1) Bentuk tanggungjawab pelaku usaha jasa pengiriman terhadap konsumen yang dirugikan berdasarkan pada Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah dengan membayar ganti kerugian kepada Penggugat yakni kerugian materiil sebanyak Rp. 350.000.000,- (tiga ratus lima puluh juta rupiah) dan kerugian immaterial sebanyak Rp. 250.000.000,- (dua ratus lima puluh juta rupiah) sehingga jumlah seluruhnya sebanyak Rp. 600.000.000,-(enam ratus juta rupiah).

2) Pertimbangan Hakim Pengadilan Tinggi DKI Jakarta No. 402/PDT/2017/PT.DKI dalam menguatkan putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan No. 272/Pdt.G/2016/PN.Jkt.Sel mengabulkan gugatanpenggugat untuk sebagian telah menerapkan asas kepastian hukum yang diatur dalam Pasal 1338

ayat 1, menyatakan Tergugat melakukan perbuatan wanprestasi yang diatur dalam Pasal 1243 serta bentuk ganti kerugian akibat wanprestasi yang diatur dalam Pasal 1239.

d. Perbedaan

Adapun dalam skripsi ini adanya perbedaan dengan skripsi yang ditulis oleh Farhan Juliando Jaswat lebih memfokuskan kepada tanggungjawab pelaku usaha jasa pengiriman barang apabila terdapat kerugian dan pertimbangan hakim dalam mengabulkan gugatan ganti kerugian. Sedangkan dalam skripsi yang disusun studi kasus tentang perlindungan konsumen terhadap keterlambatan dan kerusakan barang atas jasa ekspedisi menurut Undang- Undang No 8 Tahun 1999 dan Peraturan Pemerintah No 80 Tahun 2019 dan tanggung jawab pihak jasa pengiriman apabila mengalami kerugian.

F. Batasan Konsep

1. Perlindungan Hukum

Adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹¹

2. Konsumen

¹¹ Satjipto Rahardjo, 2000, Ilmu Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm.54

Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

3. Perlindungan Konsumen

Adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

4. Keterlambatan

Adalah suatu hal yang mengakibatkan pelaksanaan waktu yang tidak dilaksanakan dan digunakan sesuai dengan rencana kegiatan yang akhirnya akan berakibat penundaan kegiatan yang telah direncanakan dari awal.

5. Kerusakan Barang

Berarti sebuah barang yang diterima oleh pembeli atau penerima barang dalam keadaan yang tidak selayaknya atau berbentuk tidak seperti keadaan awalnya yang dapat digunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen. Secara teknis dan ekonomi barang yang telah rusak atau cacat tersebut tidak dapat diperbaiki untuk dipergunakan kembali dengan layak.¹²

6. Jasa Ekspedisi

Memiliki pengertian perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang dan memiliki karyawan yang bertugas mengantarkan barang menuju tempat pembeli.

¹² Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen, Op. Cit*, hlm. 38.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian Normatif dengan pendekatan peraturan Perundang-undangan, yang berarti suatu penelitian hukum yang mengkaji tentang hukum yang dikonsepsikan sebagai norma atau kaidah yang terdapat dan dipatuhi di dalam masyarakat, sehingga menjadi acuan dalam berperilaku.¹³

2. Sumber Data

Penelitian yang ditulis penulis menggunakan sumber data sekunder yaitu :

a. Bahan Hukum Primer

Merupakan sumber hukum yang terdiri atas peraturan perundang-undangan secara hirierkis dan putusan pengadilan.

1) Bahan Hukum Primer

Berisi mengenai dasar hukum yang dipakai untuk menjadi dasar dalam pembahasan permasalahan, terdiri dari :

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

¹³ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 2013), hlm. 24

3. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019
Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

2) Bahan Hukum Sekunder

Adalah bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Dalam penelitian ini akan menggunakan sarana jurnal, artikel, skripsi, tesis, pendapat hukum yang dipublikasikan dalam buku, surat kabar, kamus hukum dan kamus non hukum, dan majalah ilmiah yang berhubungan dengan perlindungan konsumen, serta fakta hukum yang berkesinambungan dengan judul skripsi yang peneliti angkat dalam penelitian ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

Cara mengumpulkan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan studi kepustakaan dengan mempelajari bahan hukum primer seperti perundang-undangan dan bahan hukum sekunder seperti buku, jurnal, surat kabar, kamus hukum dan kamus non hukum, internet, dan fakta hukum yang berkaitan tentang perlindungan konsumen, keterlambatan dan kerusakan barang pada jasa ekspedisi dan perdagangan elektronik.

4. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode analisis data secara kualitatif, analisis

data dilakukan dengan mengkaji keseluruhan data yang telah diperoleh sebagai suatu kesatuan utuh yang kemudian menghasilkan gambaran dan data terhadap masalah yang diteliti.

Penelitian ini menggunakan prinsip penalaran dengan menarik kesimpulan secara deduktif yaitu berawal dari bagian umum yang kebenarannya telah diketahui dan berakhir pada suatu kesimpulan yang bersifat khusus.

