

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian setelah dilakukan pembahasan dan analisis, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian karena keterlambatan dan kerusakan barang, berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat hak konsumen yang dilindungi yaitu hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, hak untuk mendapatkan perlindungan konsumen dan hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Dilihat dari pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen perusahaan penyedia layanan jasa ekspedisi dapat dimintai kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian. Bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat keterlambatan dan kerusakan barang diatur juga dalam Peraturan Pemerintah No 80 Tahun 2019 yang menjelaskan bahwa pelaku usaha wajib menyediakan layanan pengaduan bagi konsumen dan melindungi hak-hak konsumen sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dibidang Perlindungan Konsumen.

2. Pengangkut harus bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat rusaknya barang, kecuali jika dapat dibuktikan bahwa rusaknya barang tersebut merupakan akibat dari suatu kejadian di luar kuasa pihak pengangkut (*force majeure*). Keterlambatan pengiriman barang menjadi tanggung jawab pengangkut sebagai pihak pengirim yang melakukan tindakan wanprestasi untuk mengganti kerugian yang dialami konsumen, sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 1246 KUH Perdata yang menyatakan biaya, ganti rugi, dan bunga yang boleh dituntut kreditur terdiri atas kerugian yang telah dideritanya dan keuntungan yang sedianya dapat diperolehnya.

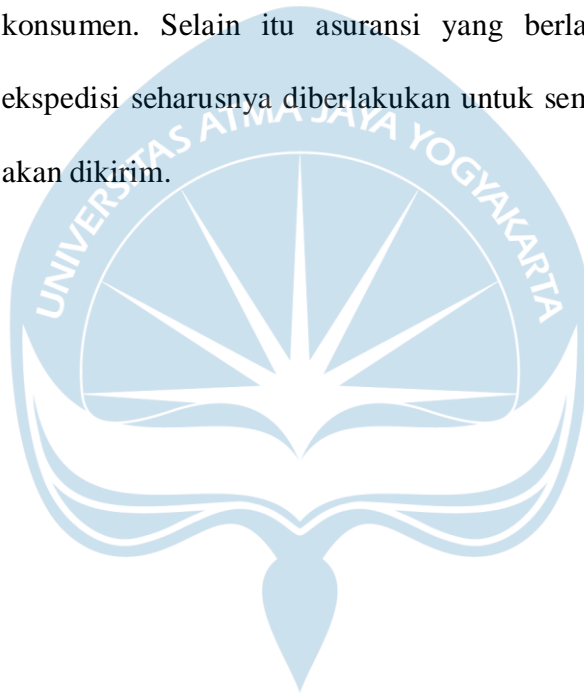
## **B. Saran**

Saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Pemenuhan hak konsumen terhadap pengiriman barang pada ekspedisi harus lebih ditingkatkan. Hal ini berarti perlindungan hukum harus diperkuat supaya perlindungan hukum bagi konsumen tidak lemah sehingga konsumen mendapatkan perlindungan hukum yang memadai. Perusahaan jasa pengiriman barang harus lebih menjaga keselamatan dan keutuhan barang supaya tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen maupun pihak perusahaan sendiri, dengan upaya tersebut dapat juga meningkatkan mutu perusahaan dalam profesionalitas terkait produk jasa yang

ditawarkan kepada masyarakat.

2. Tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen seharusnya dipenuhi sebagaimana mestinya agar tercipta keadilan. Tanggung jawab yang diberikan harus sepadan, setara dengan kerugian yang diderita oleh konsumen. Selain itu asuransi yang berlaku pada perusahaan ekspedisi seharusnya diberlakukan untuk semua jenis barang yang akan dikirim.



## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Buku

- Ade Maman Suherman, 2002, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia Baru, Jakarta
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Barkatullah.A.H, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung
- Celina Tri Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Edmon, Makarim, 2005, *Pengantar Hukum Telematika Suatu Komplikasi Kajian*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Elina Tri Siwi K, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Endang Purwaningsih, 2010, *Hukum Bisnis*, Ghalia Indonesia, Bogor
- Kristiyanti.C.T.S, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta
- Muthiah, A, 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syari'ah*, Pustaka Baru Press.
- Nasution, A, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*, Daya Widya
- Philipus M.Hadjon, 1989, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya
- Purbo.N.A dan Wahyudi.A.A, 2001, *Mengenal E-commerce*, Elex Media Komputindo, Jakarta
- Putu Agus Eka P, 2015, *E-commerce, E-Business, dan Mobile Commerce*, Informatika, Bandung.
- Reymon. M dan Schel.G.P, 2009, *Sistem Informasi Manajemen*, Salemba Empat.
- Satjipto Rahardjo, 2000, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

Sidabalok.J, 2014, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

Sidharta, 2000, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, PT. Grasindo, Jakarta

Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta.

Suyanto.M, 2003, Strategi Periklanan pada E-commerce Perusahaan Top Dunia, Andi

Tambunan.T.S dan Tambunan.W.R, 2019, Hukum Bisnis, Prenadamedia Group

## 2. Jurnal

A.A.A Nadia Andina Putri, 2019, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Keterlambatan Sampainya Barang, *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, Vol 5 Tahun 2016, Universitas Udayana

Aisyah A.A, Hardanti W.K, Bambang E.T, 2018, Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang, *Jurnal Law Reform*, Vol 14 Nomor 2, Fakultas Hukum Univeristas Diponegoro.

Anantyo.S dan Susetyo.H dan Budiharto, 2018, Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Barang Muatan Pada Pengangkutan Melalui Laut. *Diponegoro Law Journal*, Vol 1 Nomor 4 tahun 2012, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.

Chikie Nangin, 2018, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Lex Crimen*, Vol. 4 Nomor 4 Tahun 2017.

Dwiyantara, M, Ryan, I. G. A., dan Sarjana, I. M, 2019, Pertanggungjawaban PT. Citra Van Titipan Kilat Atas Lewatnya Waktu Tujuan Pengiriman Makanan Di kota Denpasar, *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana.

Mutia R.M, Joko Priyono dan Fifiana Wisnaeni, 2020, Perlindungan

Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Melalui Instagram, *Notarius*, Vol 13 Nomor 2 Tahun 2020, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.

Ni Putu Puspa C.S dan Dr. I Nyoman Suyatna, S.H.,M.H, 2018, Perlindungan Konsumen Pengguna Angkutan Barang Melalui Layanan Ojek Online, *Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum*, Universitas Udayana.

Saefur Rohman dan Fino Wahyudi Abdul, 2021, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketetapan Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Xpress, *Jurnal Logistik Indonesia*, Vol 5 Tahun 2021, Fakultas Ilmu Sosial dan Manajememn STIAMI.

Sugeng Santosoo, 2018, Sistem Transaksi E-Commerce Dalam Perspektif KUH Perdata dan Hukum Islam, *AHKAM*, Vol 4 Nomor 2 Tahun 2016.

### **3. Skripsi**

Kamal Azam Faiz, 2017, *TEXT MINING UNTUK ANALISA SENTIMENT EKSPEDISI JASA PENGIRIMAN BARANG MENGGUNAKAN METODE NAIVE BAYES PADA APLIKASI J&T EXPRESS*, *Dokumen Karya Ilmiah*, Universitas Dian Nuswantoro.

### **4. Internet**

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

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

### **5. Peraturan Perundang-undang**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

