

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan era digital saat ini turut serta meningkatkan perekonomian dan bisnis masyarakat. Kemudahan akses internet menjadi salah satu faktor penunjang bisnis berkembang pesat, seiring dengan berkembangnya *online shop* melalui sejumlah *platform* digital, juga menjadi satu alasan berkembang pula bisnis jasa pengiriman. aktifitas pengiriman logistik seiring dengan berkembangnya dunia usaha dan juga pesatnya perkembangan bisnis *e-commerce* yang sangat berkaitan dengan industri perusahaan jasa pengiriman pun telah dilengkapi dengan kemudahan akses internet yang menjadi fasilitas memudahkan konsumen dalam melacak barang kirimannya.

Saat ini bisnis jasa pengiriman barang dalam negeri berkembang cukup pesat. Perkembangan ini ditandai dari munculnya sejumlah perusahaan baru dalam beberapa tahun belakangan yang bergerak dalam bidang industri yang sama yaitu industri jasa pengiriman. Peningkatan tersebut sedikit banyak terjadi atas adanya perkembangan permintaan pasar terhadap permintaan jasa pengiriman, menjadi latar belakang semakin banyaknya pelaku usaha yang berkiprah dalam sektor yang bersangkutan dengan pengiriman. Arus bisnis di era teknologi informasi memungkinkan distribusi produk dari kota besar memasarkan ke kota kecil dan begitu pula sebaliknya.¹

Industri jasa kurir merupakan salah satu industri penting yang memegang peranan dalam perkembangan perekonomian Indonesia yang mana industri ini bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik. Memasuki sekitar tahun 2009 dan 2010 bisnis online semakin berkembang pesat dan menjadi tren belanja di kalangan masyarakat, hal ini tentu memiliki dampak

¹ Mohammad Rachman & Adriyani, 2012. *Analisis Metode Servqual Pada Jasa Pengiriman Barang Ekspres "Yakin Esok Sampai" (Studi Kasus Pada Pt Jne Semarang) Diponegoro Journal Of Management* Volume 1 Nomor 1 Tahun 2012, Hlm 403-414

positif terhadap industri jasa kurir. Tingginya permintaan pengiriman baik itu disebabkan oleh pelaku bisnis online maupun *e-commerce* untuk mengirimkan barang kepada konsumennya di dalam maupun luar negeri tentu menuntut industri jasa untuk semakin berkembang dan hal ini dapat ditunjukkan dengan kemunculan beberapa perusahaan yakni, PT. Titipan Kilat (TIKI), Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) , Dalsey Hillblom Lynn (DHL), Federal Express (FedEx), dan Jet dan Tony Ekspress (J&T Express) setelah sebelumnya didominasi oleh PT. Pos Indonesia dimiliki oleh pemerintahan Indonesia. Saat ini perusahaan swasta yang bergerak dalam bisnis kurir atau pengiriman barang cukup banyak, yakni jumlah perusahaan swasta yang dalam bidang jasa pengiriman ekspres yang terdaftar sebagai anggota dari Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres, Pos dan Logistik Indonesia (ASPRINDO) sekitar 167 perusahaan².

Dalam perkembangannya, perusahaan pengiriman bukan tidak menemui masalah. Mulai dari keterlambatan paket yang dikirimkan, resiko barang yang rusak selama pengiriman hingga barang yang dinyatakan hilang sering kali terjadi. Dalam mengatasi kasus ini maka sesuai dengan ketentuan yang telah dimuat pada setiap resi pengiriman untuk kerusakan barang dan kehilangan barang menjadi tanggungjawab perusahaan, namun pada kenyataannya perusahaan pengiriman telah menentukan terlebih dahulu ketentuan batas dalam ganti kerugian yang diberikan pada perusahaan *J&T Ekspress* misalnya, ditentukan hanya maksimal sebesar 10 kali dari biaya kirim satu kilo terhadap barang yang hilang atau rusak tanpa menghitung berat barang tersebut. Kecuali dengan menggunakan asuransi, penggunaan asuransi pun memakan biaya lebih dan sejumlah uang administrasi hal ini tentu dapat merugikan pelanggan sebagai konsumen pengguna jasa tersebut.

Baru-baru ini perusahaan pengiriman yang mengalami permasalahan dengan konsumen adalah pihak PT *J&T Ekspress*, pada laman *Mediakonsumen* sering ditemukan dengan bukti-bukti terlampir surat terbuka

² Ni Kadek Sri Yunia Wahyuni & Ni Wayan Eka Wati, 2018 E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 5, 2018: 2823-2855 ISSN : 2302-8912 hlm.3

yang ditujukan kepada pihak PT *J&T Ekspres* mengenai pengiriman barang yang dinyatakan hilang, tidak hanya satu kasus pada laman tersebut juga ditemukan sejumlah konsumen yang mengeluh mengenai kerugian yang mereka dapatkan yang disebabkan oleh kerusakan barang bahkan kerugian akibat kesalahan alamat pengantaran barang.³

Mengenai kasus tersebut di atas, bukan hanya satu kali ini saja terjadi terdapat banyak kasus-kasus kehilangan barang pada proses pengiriman khususnya pada perusahaan *J&T Ekspres*. Dalam hal ini kerugian justru ditanggung oleh para konsumen sebagai pengguna jasa. Salah satunya pada laman *detik.com* khusus suara pelanggan yang memuat pernyataan seorang konsumen yang merasa tidak adil atas pembayaran ganti rugi pihak *J&T Ekspres*. Konsumen mengirimkan paket berisi reimburse nota kas bulan Februari 2018 dari Malang ke Jakarta menggunakan *J&T Ekspres* dengan nomor resi 888 058 657 515 pada tanggal 1 Maret 2018. Namun paket tersebut dinyatakan hilang oleh *J&T Ekspres*. Yang mengecewakan adalah repon lambat dari *J&T Ekspres* dan penolakan untuk mengganti seluruh kerugian yang dialami konsumen akibat hilangnya paket tersebut. *J&T Ekspres* hanya bersedia mengganti 40 persen dari total kerugian. Nilai reimburse tersebut adalah Rp 2,3 juta, jadi dengan penggantian hanya 40 persen membuat saya sebagai konsumen merasa sangat dirugikan karena harus mengganti sisanya. Terima kasih.

Kasus kerugian lainnya yang diteraapkan oleh *J&T Ekspres* dalam pemberian kompensasi yang tidak seimbang semakin banyak ditemukan melalui berbagai *Platform* artikel media *online*

Hukum pada hakikatnya memiliki tujuan yaitu untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat dengan cara mengatur perlindungan dan pembatasan terhadap berbagai kepentingan.⁴

³ Hilda, Paket dinyatakan hilang J&T Menolak Gantii Rugi Penuh <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-3988487/paket-dinyatakan-hilang-jt-menolak-mengganti-penuh> (diakses 9 Maret 2020)

⁴ Luthvi Febryka Nola, 2016. *Upaya Pelindungan Hukum Secara Terpadu Bagi Tenaga Kerja Indonesia (TKI)* Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI, Vol. 7, No. 1, Juni 2016 hlm.6

Bentuk implementasinya kemudian ditemukan pada salah satu undang-undang yang menjelaskan tentang ganti rugi yaitu pada Bab VI UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai tanggung jawab pelaku usaha, Pasal 19 ayat (1) bahwasanya pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, kemudian ayat (2) menjelaskan ganti rugi sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Secara harfiah, konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang (pemakai), sedangkan pelaku usaha adalah pihak penyedia barang atau penyelenggara jasa dalam hubungannya dengan konsumen, tentu tidak terlepas dengan adanya suatu bentuk perjanjian yang selalu diberikan oleh pelaku usaha, yaitu suatu perjanjian standar, yang bentuknya sudah baku.

Tujuan dibuatnya ketentuan standar oleh pelaku usaha tersebut adalah untuk memberikan kemudahan (kepraktisan) bagi para pihak yang bersangkutan. Dalam setiap perjanjian yang dituangkan oleh pelaku usaha bersifat menyeluruh artinya, pelaku usaha tidak perlu lagi membuat perjanjian-perjanjian baru kepada setiap konsumen yang akan memulai melakukan suatu perbuatan hukum. Tetapi dari berbagai keuntungan yang ada tersebut terdapat sisi lain dari penggunaan serta perkembangan perjanjian baku yang banyak mendapat permasalahan, yaitu sisi kelemahannya dalam mengakomodasikan posisi yang seimbang bagi para pihaknya.

Keadaan yang luas ini pada beberapa sisi menunjukkan adanya berbagai kelemahan pada konsumen pengguna jasa *J&T Ekspres* sehingga konsumen tidak mempunyai kedudukan yang aman. Oleh karena itu, konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang sifatnya lebih luas, mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha. Dengan demikian, upaya-upaya untuk memberikan

perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya yang tepat terutama dalam kasus pengiriman barang di Indonesia ini.

Berdasarkan penjelasan tersebut di atas maka urgensi penelitian ini diperlukan untuk membahas dan menganalisis perlindungan hukum serta implementasi pelaksanaannya pada konsumen selaku pengguna jasa pengiriman pada PT. *J&T Ekspres* dan permasalahan mengenai perlindungan konsumen di mana pada kenyataannya banyak yang menguntungkan pihak pelaku usaha dan merugikan konsumen sebagai pengguna jasa.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah kelalaian PT. *J&T Ekspres* dalam pengiriman barang terhadap konsumen berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Untuk menjelaskan konsep-konsep atau memberikan batas masalah ada beberapa hal yang akan dikemukakan oleh penulis yang berkaitan dengan judul penelitian. Adapun hal-hal yang dimaksud diantaranya adalah :

- 1) Terdapat kelalaian dalam kasus pengiriman barang PT. *J&T Ekspres* Kota Bekasi
- 2) Terdapat bentuk kerugian yang diderita konsumen akibat hilangnya barang pada pengiriman PT. *J&T Ekspres* Kota Bekasi
- 3) Ketidaktahuan konsumen akibat minimnya pengetahuan hukum mengenai upaya hukum yang dapat ditempuh atas sangketa hilangnya barang konsumen dalam pengiriman PT. *J&T Ekspres* Kota Bekasi

1.2.2 Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana tanggung jawab penyedia jasa pengiriman barang terhadap keselamatan barang konsumen menurut Undang–Undang Perlindungan Konsumen

- 2) Bagaimanakah tanggung jawab yang diberikan *PT J&T Express* Kota Bekasi terhadap pengguna yang kehilangan barang menurut perspektif Undang – Undang Perlindungan Konsumen ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui tanggung jawab penyedia jasa pengiriman barang terhadap keselamatan konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen
- 2) Upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman PT. *J&T Ekspres* apabila terjadi sengketa atas kehilangan barang kiriman

1.3.2 Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat Praktis
Penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi pengetahuan di bidang ilmu hukum khususnya mengenai perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa ekspedisi pengiriman barang
- 2) Manfaat Teoritis
Penelitian ini menjadi satu bentuk kajian implementasi teori yang dipelajari di bangku perkuliahan dalam pengaplikasiannya pada bentuk tulisan sehingga dapat menjadi sumber pengetahuan dan referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dan pelaksanaannya

1.4 Kerangka Teori, Kerangka Konseptual, Kerangka Pemikiran

1.4.1 Kerangka Teori

1. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum yakni orang atau badan hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis. Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar

mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.⁵

Berikut merupakan pengertian mengenai perlindungan hukum dari pendapat para ahli, yakni sebagai berikut:⁶

a. Menurut Satjipto Raharjo mendefinisikan perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

b. Menurut Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.

Menurut Satjipto Rahardjo, Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.⁷

2. Teori Pelindungan Hukum Konsumen

a. Tinjauan teori perlindungan hukum konsumen

Prinsip-prinsip mengenai kedudukan konsumen dalam hubungan dengan pelaku usaha berdasarkan doktrin atau teori yang dikenal dalam perkembangan sejarah hukum perlindungan konsumen, antara lain :⁸

1) *Let the buyer beware (caveat emptor)*

⁵ Satjipto Rahardjo, *Penyelenggaraan Keadilan Dalam Masyarakat Yang Sedang Berubah*, Jurnal Masalah Hukum, 1993. h.9

⁶ Setiono, *Rule Of Law (supremasi hukum)*, Jurnal Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2004, hlm.3.

⁷ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung : PT. Citra Aditya Bakti,) 2000, h. 53

⁸ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta:PT Grasindo)2006, h. 61

Doktrin *let the buyer beware* atau *caveat emptor* merupakan dasar dari lahirnya sengketa dibidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang, sehingga konsumen tidak memerlukan perlindungan. Prinsip ini mengandung kelemahan, bahwa dalam perkembangan konsumen tidak mendapat informasi yang memadai untuk menentukan pilihan terhadap barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya. Hal tersebut dapat disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan konsumen atau ketidakterbukaan pelaku usaha terhadap produk yang ditawarkannya. Dengan demikian, apabila konsumen mengalami kerugian, maka pelaku usaha dapat berdalih bahwa kerugian tersebut akibat dari kelalaian konsumen sendiri.

2) *The due care theory*

Doktrin ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produk, baik barang maupun jasa. Selama pelaku usaha berhati-hati dengan produknya, maka ia tidak dapat dipersalahkan. Pada prinsip ini berlaku pembuktian siapa mendalilkan maka dialah yang membuktikan. Hal ini sesuai dengan jiwa pembuktian pada hukum privat di Indonesia yaitu pembuktian ada pada penggugat, sesuai dengan pasal 1865 KUHPerdara yang secara tegas menyatakan bahwa barangsiapa yang mendalilkan mempunyai suatu hak atau untuk meneguhkan haknya atau membantah hak orang lain, atau menunjuk pada suatu peristiwa, maka diwajibkan mebu ktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.

3) *The privity of contract*

Doktrin ini menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan di luar hal-hal yang diperjanjikan. Dengan demikian konsumen dapat menggugat berdasarkan wanprestasi. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam pasal 1340 KUHPerdara yang menyatakan tentang ruang lingkup berlakunya perjanjian hanyalah antara pihak-pihak yang membuat perjanjian saja.

b. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yakni:⁹

1) Asas Manfaat

Asas manfaat adalah segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2) Asas Keadilan

Asas keadilan adalah memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3) Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan adalah memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual.

4) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

⁹ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta:Prenamedia) 2018 h 34

Asas keamanan dan keselamatan konsumen adalah untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5) Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum adalah pelaku maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

3. Teori Tanggung Jawab

Menurut Abdul Kadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (tort liability) dibagi menjadi beberapa teori, yaitu :¹⁰

- 1) Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (intentional tort liability), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian. [11] [SEP]
- 2) Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (negligence tort liability), didasarkan pada konsep kesalahan (concept of fault) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (intermingled). [11] [SEP]
- 3) Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (strict liability),

¹⁰ Abdulkadir Muhammad, Hukum Perusahaan Indonesia, Citra Aditya Bakti, 2010, hlm. 503.

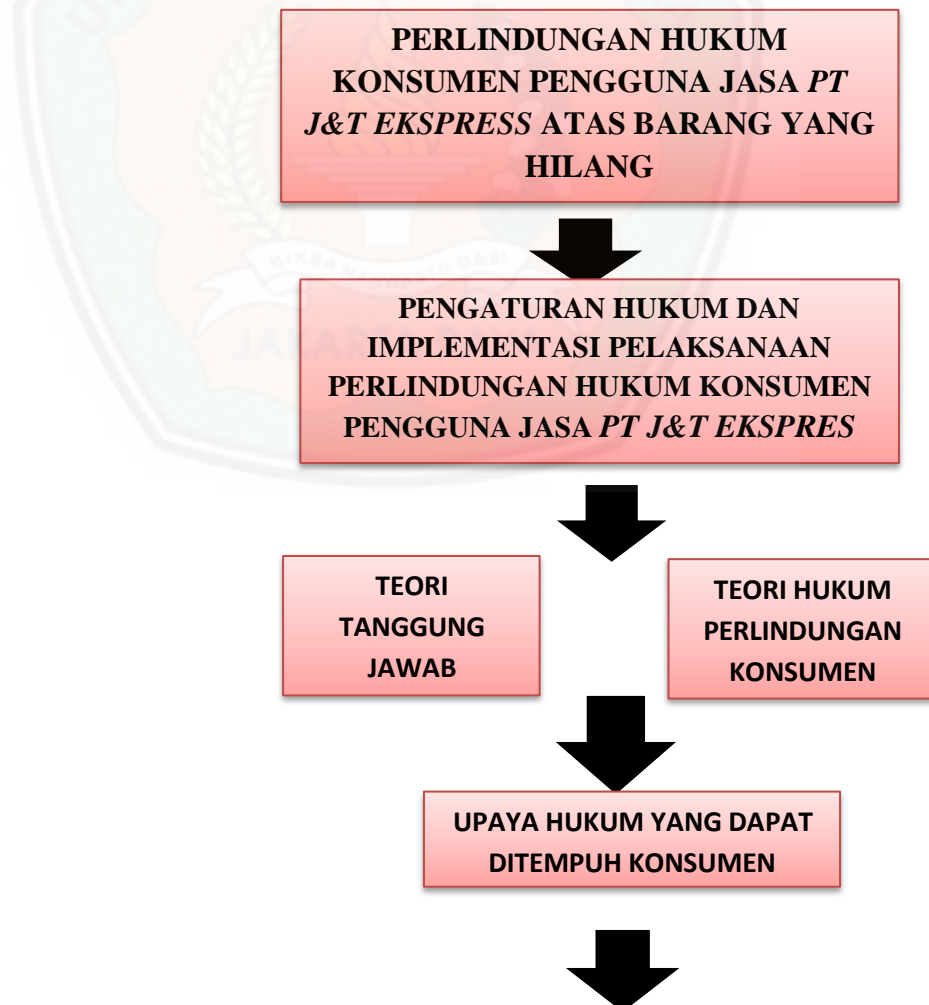
didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya.

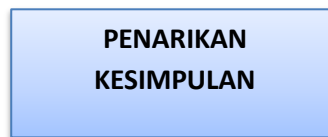
1.4.2 Kerangka Konseptual

Terkait masalah yang diteliti adalah sebagai berikut:

1. Konsumen
2. Pelaku Usaha
3. Perjanjian Baku
4. Perlindungan Konsumen

1.4.3 Kerangka Pemikiran





Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran
Sumber: Diolah Peneliti

1.5 Metode Penelitian

Penelitian dalam ilmu hukum adalah keseluruhan aktifitas berdasarkan disiplin ilmiah untuk mengumpulkan, mengklasifikasi, menganalisis dan menginterpretasikan fakta serta hubungan di lapangan hukum dan di lapangan lain-lain yang relevan bagi kehidupan hukum, dan berdasarkan pengetahuan yang diperoleh dapat dikembangkan prinsip-prinsip ilmu pengetahuan dan cara-cara ilmiah untuk menanggapi berbagai fakta dan hubungan tersebut.¹¹

Adapun metode penelitian terbagi pula atas beberapa bagian, yakni sebagai berikut:

1.5.1 Jenis Penelitian

Penelitian hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum yuridis empiris, yakni dilakukan dengan cara mengkaji berbagai peraturan yang bersifat formal seperti Undang-Undang dan literatur-literatur yang bersifat konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan¹²

1. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diambil dari data primer dan data sekunder, Data bagi suatu penelitian merupakan bahan yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian. Oleh karena itu, data harus selalu ada agar permasalahan penelitian itu dapat

¹¹ Teuku Muhammad Radie, Makalah: *Penelitian Hukum dalam Pembinaan dan Pembaharuan Hukum Nasional*, (Jakarta: BPHN Departemen Kehakiman, 1974), h 14.

¹² Peter Mahmud Marzuki, 2014. *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Prenadamedia Group, h.130

dipecahkan. Dalam penelitian ini jenis data yang dikumpulkan terdiri dari data yang bersifat primer dan data yang bersifat sekunder. Data primer yaitu data yang langsung diperoleh dari sumber data di lapangan (*field research*).

- a. Data primer ini diperoleh dengan menggunakan wawancara, dan observasi. Sumber data yang diperoleh di lapangan secara langsung dengan melakukan wawancara kepada Direksi dan Staff PT *J&T Ekspres* Cabang Bekasi
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dengan mempelajari bahan-bahan pustaka yang berupa peraturan perundang-undangan dan literatur-literatur lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas. Data sekunder terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier yaitu:
 - 1) Bahan Hukum Primer:
 - a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 - b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
 - c) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Tentang Hukum Pengangkutan
 - 2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan-bahan hukum primer yang diperoleh dari studi kepustakaan berupa literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.
 - 3) Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder yang berkaitan dengan penelitian ini diantaranya adalah surat kabar, internet, kamus Hukum, dan kamus Besar Bahasa Indonesia.

1.5.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini jenis data yang dikumpulkan terdiri dari data yang bersifat primer dan data yang bersifat sekunder.

Data primer yaitu data yang langsung diperoleh dari sumber data di lapangan (*field research*). Data primer ini diperoleh dengan menggunakan wawancara.

1. Teknik Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.¹³ Wawancara dilakukan secara bebas terbuka dengan menggunakan alat berupa daftar pertanyaan yang telah disiapkan (sebagai pedoman wawancara) sesuai dengan permasalahan yang akan dicari jawabannya tanpa menutup kemungkinan untuk menambah pertanyaan lain yang bersifat spontan sehubungan dengan jawaban yang diberikan oleh responden.

2. Teknik Studi Dokumen

Pengumpulan-pengumpulan bahan hukum ini guna menunjang penelitian melalui penelitian kepustakaan (*library research/legal research*). Bahan kepustakaan (*literature research*) yang berupa bahan-bahan hukum baik bahan hukum primer, bahan hukum sekunder maupun bahan hukum tersier. Bahan hukum primer adalah semua aturan hukum yang dibentuk dan/atau dibuat secara resmi oleh suatu lembaga negara, dan/atau lembaga/badan pemerintahan yang untuk penegakannya diupayakan berdasarkan daya paksa yang dilakukan secara resmi oleh aparat negara.

Bahan hukum tersier adalah bahan-bahan yang termuat dalam kamus-kamus hukum, ensiklopedia, biografi, berbagai terbitan yang memuat indeks hukum dan semacamnya meliputi berbagai undang-undang,

¹³ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, 2001, *Metodologi Penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta, h. 81.

Penelitian hukum semacam ini tidak mengenal penelitian lapangan (*field research*) karena yang diteliti adalah bahan-bahan hukum sehingga dapat dikatakan sebagai *library based, focusing on reading and analysis of the primary and secondary materials*.¹⁴

3. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh dan dikumpulkan tersebut, baik berupa data primer maupun sekunder yang merupakan hasil dari wawancara dan studi dokumen kemudian diolah secara kualitatif. Kualitatif yaitu informasi-informasi terkait dalam menginterpretasikan hasil, dan sistematis dengan cara diatur dengan baik. Kemudian mengklasifikasi dan mengumpulkan data tersebut berdasarkan kerangka penulisan secara menyeluruh, setelah melalui proses pengolahan dan analisis, kemudian data akan disajikan secara deskriptif kualitatif yaitu diutarakan secara jelas dan tepat dengan tujuan agar dapat dimengerti oleh pembaca.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika yang terdapat dalam penulisan skripsi ini adalah:

Bab I: Pendahuluan

Dalam pendahuluan dijelaskan pendahuluan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis antara lain mengenai latar belakang permasalahan, identifikasi dan rumusan permasalahan, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka teoritis, kerangka konseptual, kerangka pemikiran, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II: Tinjauan Pustaka

Bab ini menguraikan secara teoritis tentang tinjauan umum Perlindungan Hukum, Hukum Pengangkutan, Upaya Hukum Sengketa Konsumen

Bab III: Metode Penelitian

Pada bab ini berisi uraian mengenai hasil penelitian yang berkaitan dengan informasi atau data yang ditemukan atau yang telah dikumpulkan dan

¹⁴ Jhonny Ibrahim, *op.cit*, hlm. 46.

dikaitkan dengan cara berpikir penulis guna mendapatkan pemecahan masalah.

Bab IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini akan dilakukan pembahasan dengan menghubungkan fakta-fakta/data yang satu dengan yang lainnya, yang diperoleh dari hasil penelitian. Data tersebut kemudian dianalisis secara sistematis, terperinci dan kritis sesuai dengan metode pendekatan, dan kerangka teori yang digunakan untuk menganalisis masalah tersebut.

Bab V: Hasil Penutup

Merupakan bab terakhir ini yang berisi kesimpulan atas keseluruhan bab dan saran-saran yang mungkin nantinya dibutuhkan bagi perkembangan hukum perusahaan jasa pengiriman di Indonesia di masa yang akan datang.

