

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
ATAS KERUGIAN DALAM JASA PENGIRIMAN
BARANG**

SKRIPSI

Oleh :

MADYA AGUNG PRATAMA

201710115271



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
ATAS KERUGIAN DALAM JASA PENGIRIMAN
BARANG**

SKRIPSI

Oleh :

MADYA AGUNG PRATAMA

201710115271



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**



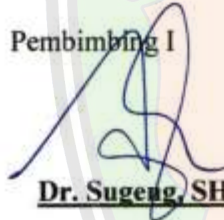
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas
Kerugian Dalam Jasa Pengiriman Barang
Nama Mahasiswa : Madya Agung Pratama
Nomor Pokok Mahasiswa : 201710115271
Program Studi / Fakultas : Ilmu Hukum / Hukum

Bekasi, 30 Januari 2023

MENYETUJUI,

Pembimbing I



Dr. Sugeng SH., MH

NIDN. 0304027301

Pembimbing II



Esther Masri, SH., M.Kn

NIDN. 0312017904



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas
Kerugian Dalam Jasa Pengiriman Barang
Nama Mahasiswa : Madya Agung Pratama
Nomor Pokok Mahasiswa : 201710115271
Program Studi/Fakultas : Ilmu Hukum/Hukum
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 7 Februari 2023

Bekasi, 7 Februari 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Dr. Adi Nur Rohman, S.Hi., M.Ag., M.H.
NIDN. 0315028702

Penguji I : Dr. Sugeng, S.H., M.H.
NIDN. 0304027301

Penguji II : Oti Handayani, SE., S.H., M.H.
NIDN. 0314077404

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Hukum

Clara Ignatia Tobing, S.H., M.H.
NIDN. 0301029002

Dekan
Fakultas Hukum

Dr. Slamet Priyadi, S.H., M.Hum
NIDN. 8879190019

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Madya Agung Pratama

NPM : 201710115271

TTL : Bekasi, 13 Februari 1998

Prodi : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KERUGIAN DALAM JASA PENGIRIMAN BARANG** adalah benar merupakan asli karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bekasi, 7 Februari 2023

Yang membuat pernyataan



Madya Agung Pratama

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Madya Agung Pratama

NPM : 201710115271

TTL : Bekasi, 13 Februari 1998

Prodi/Fakultas : Ilmu Hukum/Hukum

Jenis Karya : SKRIPSI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KERUGIAN DALAM JASA PENGIRIMAN BARANG.**

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas royalti non-ekklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, menampilkan/ mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Bekasi, 7 Februari 2023

Yang membuat pernyataan,



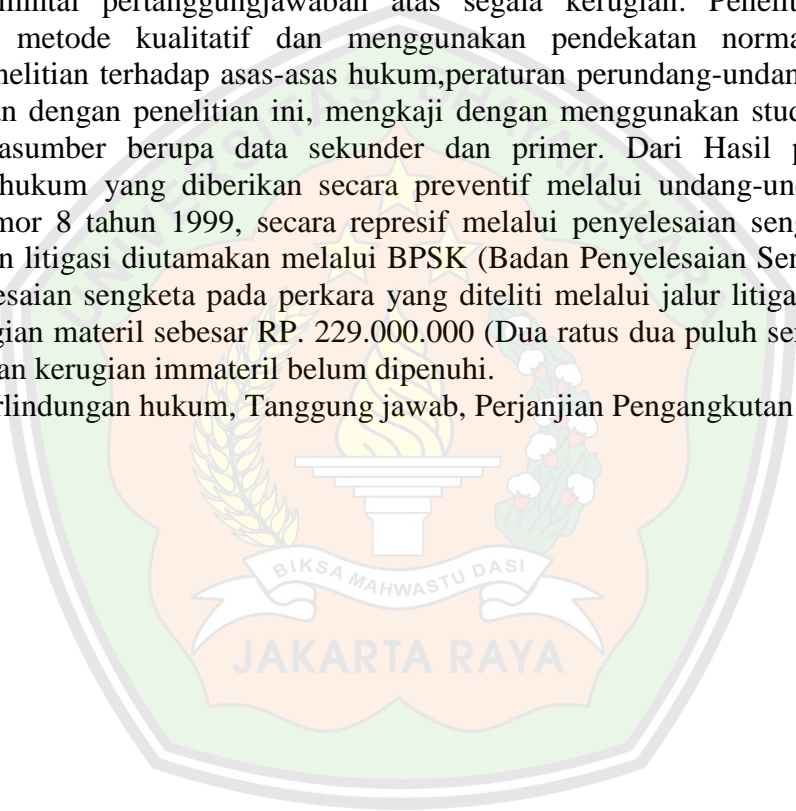
Madya Agung Pratama

ABSTRAK

Madya Agung Pratama, 201710115271. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerugian Dalam Jasa Pengiriman Barang*

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerugian dalam jasa pengiriman barang. Hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian pengangkutan terkadang tidak sesuai satu sama lain. Apabila perjanjian pengangkutan itu dilanggar dalam arti barang yang dikirim tidak tiba dengan selamat di alamat yang diperjanjikan dengan tepat waktu, maka pelanggaran tersebut dapat dikatakan wanprestasi dan harus dimintai pertanggungjawaban atas segala kerugian. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif dan menggunakan pendekatan normatif-empiris dalam melakukan penelitian terhadap asas-asas hukum, peraturan perundang-undangan atau peraturan yang berkaitan dengan penelitian ini, mengkaji dengan menggunakan studi kepustakaan dan data dari narasumber berupa data sekunder dan primer. Dari Hasil penelitian pertama Perlindungan hukum yang diberikan secara preventif melalui undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999, secara represif melalui penyelesaian sengketa dengan jalur litigasi dan non litigasi diutamakan melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Kedua penyelesaian sengketa pada perkara yang diteliti melalui jalur litigasi ada penggantian terhadap kerugian materil sebesar RP. 229.000.000 (Dua ratus dua puluh sembilan juta rupiah) namun demikian kerugian immateril belum dipenuhi.

Kata kunci: Perlindungan hukum, Tanggung jawab, Perjanjian Pengangkutan



ABSTRACT

Madya Agung Pratama, 201710115271. *Legal Protection for Consumers for Losses in Goods Delivery Services*

The problem to be discussed in this study is regarding legal protection for consumers for losses in goods delivery services. The rights and obligations of the parties in the transportation of transportation sometimes do not match each other. If the transportation agreement is violated in the sense that the goods sent do not arrive safely at the agreed address at the right time, then the violation can be said to be in default and must be held responsible for all losses. This research was conducted using qualitative methods and using a normative-empirical approach in conducting research on legal principles, laws and regulations or regulations related to this research, examining it using literature review and data from informants in the form of secondary and primary data. From the results of the first research, legal protection is provided preventively through consumer protection law number 8 of 1999, repressively through dispute resolution through litigation and non-litigation channels, prioritized through the BPSK (Consumer Dispute Settlement Agency). Second, the settlement of disputes on cases pursued through the litigation route, there is compensation for material losses of Rp. 229,000,000 (Two hundred twenty nine million rupiah) but the immaterial losses have not been fulfilled.

Keywords: *Legal protection, Responsibility, Carriage Agreement*



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya kepada kita khususnya kepada penulis karena dengan rahmat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KERUGIAN DALAM JASA PENGIRIMAN BARANG”**

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu perlu adanya perbaikan dari ahli pendidikan agar hasil yang penulis sajikan dapat lebih baik dimasa yang akan datang.

Dalam penulisan skripsi ini penulis sadar sepenuhnya tidak lepas dari bantuan pihak baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga pada kesempatan ini dengan rasa hormat penulis mengucapkan banyak terima kasih yang ikhlas atas segala sumbangsih akhir ini kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Bambang Karsono, SH., MH. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Slamet Pribadi, S.H., M.Hum. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Clara Ignatia Tobing, SH., MH. Selaku Ketua Prodi Studi Ilmu Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr. Amalia Syauket, SH., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Akademik saya di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Bapak Dr. Sugeng, SH., MH. Selaku Sesprodi S2 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sekaligus menjadi Dosen Pembimbing I, yang telah banyak membantu memulai dari awal pembuatan judul skripsi sampai dengan berjalannya skripsi serta banyak memberikan ilmu dan arahnya selama penulis menulis skripsi.

6. Ibu Esther Masri, SH., M.Kn. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen, Staff dan Keluarga Besar Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, karena peran serta dalam membantu kelancaran aktifitas perkuliahan sehingga penulis dapat menimba ilmu dengan baik di kampus ini.
8. Tidak lupa penulis berterimakasih kepada kedua orang tua saya ibu Resna Lela dan bapak Nana Mulyana yang selama ini sudah banyak membantu dan mensupport lahir batin. Orang pertama menjadi tempat keluh kesah penulis dalam penulisan skripsi. Terimakasih sudah menjadi orang tua yang bisa membuat penulis bisa sampai ke tahap ini atas semua dukungannya
9. Teman-Teman Kampret Squad yang telah banyak mensupport, menjadi tempat keluh kesah, dan banyak memberi masukan dalam penulisan skripsi yang penulis tulis.
10. Leonardi dan Daffa dan teman-teman Grup "MENWA"
11. Teman-Teman A4 sudah menjadi bagian keluarga di Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan karunia-NYA dan membalas segala amal budi serta kebaikan pihak-pihak yang telah membantu saya dalam penulisan skripsi ini. Dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membacanya.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Bekasi, 7 Februari 2023



Madya Agung Pratama

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
COVER HALAMAN SAMPUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Kerangka teoritis, kerangka konseptual dan kerangka pemikiran.....	8
1.5.1 Kerangka Teoritis	8
1.5.2 Kerangka Konseptual	10
1.5.3 Kerangka Pemikiran	12
1.6 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	14
2.1.1 Pengertian dan Dasar Hukum	14
2.1.2 Pengertian Perlindungan Hukum.....	15
2.1.3 Tujuan Perlindungan Konsumen	16
2.1.4 Asas – Asas Dalam Perlindungan Konsumen	17

2.1.5 Hak dan Kewajiban Konsumen	19
2.1.6 Lembaga Perlindungan Konsumen.....	21
2.2 Tinjauan Umum Tentang Perjanjian.....	23
2.2.1 Pengertian dan Dasar Hukum Perjanjian.....	23
2.2.2 Pengertian Perjanjian.....	25
2.2.3 Asas-Asas Perjanjian	27
2.2.4 Syarat Sahnya Perjanjian	31
2.2.5 Unsur-Unsur Perjanjian	32
2.2.6 Jenis - Jenis Perjanjian.....	33
2.3 Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan	35
2.3.1 Pengangkutan.....	35
2.3.2 Asas dan Tujuan Pengangkutan.....	36
2.3.3 Tanggung Jawab Pengangkut	39
2.3.4 Fungsi Pengangkutan.....	40
2.3.5 Ekspediter.....	41
2.3.6 Jenis Jenis Pengangkutan.....	43
2.4 Tinjauan Umum Teori Penyelesaian Sengketa.....	43
2.4.1 Penyelesaian Litigasi	46
2.4.2 Penyelesaian Sengketa Non Litigasi.....	48
BAB III METODE PENELITIAN.....	50
3.1 Metode Penelitian.....	50
3.2 Jenis Penelitian	51
3.3 Pendekatan Penelitian.....	52
3.4 Sumber Bahan Hukum.....	53
3.5 Metode Pengumpulan Bahan Hukum.....	54
3.6 Metode Pengolahan dan Analisis Bahan Hukum	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerugian Dalam Jasa Pengiriman Barang.....	56
4.1.1 Kasus	56
4.2 Bagaimana Penyelesaian Sengketa Dalam Jasa Pengiriman Barang	69
BAB V PENUTUP	80

5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	74
LAMPIRAN WAWANCARA.....	75



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Belajar Tidak Selalu Menuntutmu Menjadi Orang Pintar. Belajar Akan Menuntutmu Untuk Menjadi Pribadi Yang Lebih Baik

Karya ini penulis persembahkan untuk :

1. Teruntuk ibu dan ayah terima kasih karena selama ini sudah banyak memberi dukungan, memberi masukan dan selalu menyemangati disetiap saat serta doa yang tiada henti untuk penulis.
2. Teruntuk Teman-teman serta keluarga terimakasih sudah menyemangati dan memberi dukungan, hal tersebut sangat berarti bagi penulis.

