

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perlindungan konsumen merupakan bagian tidak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen. Tidak terdapatnya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Lebih-lebih jika apabila produk yang dihasilkan oleh produsen merupakan tipe produk yang terbatas, produsen dapat menyalahgunakan posisinya yang monopolistis tersebut. Hal itu tentu saja akan merugikan konsumen.

Kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara produsen dengan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh produsen.

Perjanjian yang ditandatangani antara para pihak tidak selalu berjalan mulus dan membuat semua orang puas karena terkadang penerima tidak menerima barang atau jasa seperti yang diharapkannya. Produsen telah¹ wanprestasi jika pembeli dalam hal ini konsumen tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan perjanjian, sehingga mengakibatkan kerugian bagi konsumen.

Kegagalan untuk mematuhi persyaratan yang digariskan dalam perjanjian merupakan wanprestasi oleh salah satu pihak. Hal ini biasanya lebih banyak dialami oleh pihak yang lemah/memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap pihak lainnya, karena persyaratan tersebut berat sebelah atau lebih memberatkan kepada pihak yang lemah. Hal ini disebabkan karena persyaratan-persyaratan tersebut telah dituangkan ke dalam suatu perjanjian baku. Perjanjian yang demikian sudah lazim dipergunakan dan memegang peranan penting dalam hukum bisnis yang pada umumnya dilandasi oleh nilai-nilai yang berorientasi pada efisiensi. Selain wanprestasi, kerugian juga dapat terjadi di luar hubungan kontrak, yaitu jika terjadi perbuatan melawan hukum, yang dapat berupa cacat pada produk atau layanan yang menyebabkan kerugian bagi konsumen, baik

¹ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Cet.3, Depok: Rajawali Pers, 2017, hlm.1

karena rusaknya atau musnahnya produk tersebut, sendiri, atau kerusakan atau kehancuran barang karena cacat pada barang tersebut.²

Indonesia sudah mempunyai beberapa peraturan perundang-undangan yang melindungi konsumen. Peraturan perundang-undangan yang melindungi konsumen antara lain Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 1 angka 1 disebutkan bahwa : “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”³

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa setiap tindakan yang dilakukan untuk menjamin kepastian hukum dalam rangka melindungi konsumen merupakan perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen adalah suatu konsep menyeluruh yang meliputi perlindungan hak-hak konsumen atas barang dan jasa mulai dari memperolehnya sampai dengan akibat pemanfaatannya. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Tujuan perlindungan konsumen adalah untuk memberikan rasa aman kepada konsumen dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari.⁴ Keseimbangan antara perlindungan hukum konsumen dan produsen diperlukan untuk perdagangan yang sehat. Hubungan antara badan usaha yang sediakan jasa pengiriman barang dengan konsumennya kerap kali memunculkan permasalahan yang dikarenakan oleh bermacam gangguan teknis selama pengangkutan barang. Mulai dari barang hilang, rusak hingga keterlambatan dalam pengangkutan barang, namun jika hal ini terjadi maka konsumenlah yang dirugikan karena konsumen telah memenuhi kewajibannya yaitu membayar biaya pengiriman, tetapi tidak memperoleh hak

² *Ibid.* hlm.2.

³ Ahmadi Miru & Sutarnan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : PT RajaGrafindo, 2018, hlm.1.

⁴ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok : Pranamedia Group, 2018, hlm.6.

yang seharusnya dimiliki, yaitu pengiriman tepat waktu dan tidak ada kerusakan. Sebagai pengguna jasa pengiriman barang, konsumen harus dilindungi oleh undang-undang untuk melindungi hak-haknya. Perjanjian yang dibuat antara pihak komersial dan konsumen mencakup hak dan kewajiban yang harus dilakukan dan diperoleh masing-masing pihak. Namun seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, masih terdapat kendala dalam proses pengirimannya.⁵

Dalam pelaksanaan pengiriman barang/jasa selain keterlambatan, rusak, atau hilang yang disebabkan perusahaan pengiriman barang dan atau perusahaan pengangkutan Ekspedisi, juga dapat terjadi akibat peristiwa "*force majeure*" yaitu keadaan dimana debitur gagal menjalankan kewajibannya pada pihak kreditur dikarenakan kejadian yang berada diluar kuasa pihak yang bersangkutan, misalnya karena gempa bumi, tanah longsor, epidemik, kerusakan, perang, dan sebagainya.⁶ Pada pengiriman barang, Perusahaan Jasa Pengangkutan menugaskan seseorang yang disebut Ekspediter menurut Pasal 86 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang "Ekspediter adalah orang yang pekerjaannya menjadi tukang menyuruhkan kepada orang lain untuk menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan lainnya, melalui daratan atau perairan".⁷

Hukum Pengangkutan adalah perjanjian timbal-balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.⁸ Mengangkut sesuatu dari tempat yang satu ke tempat lain dapat dikatakan berhasil baik, apabila yang diangkut itu dapat disampaikan kepada alamat dengan utuh, lengkap dan tepat pada waktunya, itulah kewajiban utama dari pengangkut.⁹

⁵ Aisyah Ayu Musyafah, *et al*, *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*, Jurnal Law Reform, Vol.14/No.2/ September Tahun 2018, hlm.153.

⁶ Daryl John Rasuh, *Kajian Hukum Keadaan Memaksa (Force Majeure) Menurut Pasal 1244 dan Pasal 1245 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Lex Privatum : Fakultas Hukum Unsrat Vol. 4/No. 2/ Tahun 2016.

⁷ Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Pasal 86.

⁸ H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3*, Cet.7, Jakarta:Djambatan, 2008, hlm.2.

⁹ Siti Nurbaiti, *Hukum Pengangkutan Darat (Jalan dan Kereta Api)*, Cet.2, Jakarta:Universitas Trisakti, 2020, hlm.3.

Pengangkutan mempunyai peranan yang sangat luas dan penting bagi pembangunan ekonomi bangsa, yang diartikan sebagai pengangkutan barang atau pengangkutan orang (penumpang), kata Pengangkutan dapat juga diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan¹⁰. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 1 angka (3) Angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan diruang lalu lintas jalan.¹¹

Secara umum dapat dinyatakan bahwa tujuan dari setiap pengangkutan adalah mengantar barang atau orang yang diangkut dengan selamat sampai ketempat yang dituju tanpa hambatan atau kemacetan sesuai dengan waktu yang disepakati. Secara teknis dalam pengangkutan, setiap tindakan dan tanggung jawab baik kerusakan maupun selamat nya barang-barang ditanggung oleh pengangkut, sesuai dengan yang diamanatkan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang pasal 91. Dalam setiap kesepakatan timbul sebuah hak dan kewajiban yang wajib dilaksanakan oleh kedua belah pihak dengan dasar 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Seperti kasus ini, bermula dari artis Dhea Annisa kehilangan barang berupa kamera tipe Canon C500 seharga RP 229.000.000 (dua ratus dua puluh sembilan juta rupiah) dikirimkan melalui jasa pengiriman barang angkutan darat DHL Express pada Rabu (6/9/2017) yang akan dijual kepada seorang teman di Malang karena takut beresiko, paman Dhea meminta paket kilat agar segera tiba. Paket tersebut telah di packing ulang dan dikirim ke tujuan atas nama Toto atau Suhadi. "Dipilihlah jasa pengiriman DHL. Setelah itu dikirimkan ke tujuan atas nama Toto atau Suhadi di Malang. Beberapa hari kemudian barang ini entah ke mana, tidak sampai ke tempat yang dituju. Saat dicari barang itu hilang," menurut Henry. Namun, sampai hari Jumat (6/11/2017) barang itu tidak kunjung sampai ke tujuan. Saat dikonfirmasi, pihak pengiriman menjelaskan bahwa di hari Selasa ada orang yang memberikan kartu nama Totok Suhadi dan mengambil kiriman Dhea.

¹⁰ Hasim Purba, *Hukum Pengangkutan di Laut*, Medan:Pustaka Bangsa Press, 2005, hlm.1.

¹¹ Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 1 Angka (3).

Merasa aneh karena nama itu bukanlah yang dimaksud, pihak Dhea meminta pertanggung jawaban setelah itu, ibunda Dhea, Masayu Chairani meminta solusi dari pihak DHL, tetapi DHL menganggap masalah tersebut telah selesai. Dhea lantas mengambil jalur hukum melalui Putusan Pengadilan Nomor 733/Pdt.G/2017/PN.JKT.SEL untuk menyelesaikan masalah itu¹². Pihak ekspedisi telah melakukan Wanprestasi dan dijatuhi hukuman membayar ganti kerugian sebesar RP. 252.000.000 (dua ratus lima puluh dua juta rupiah).¹³

Terhadap penjelasan di atas konsumen berhak mendapatkan haknya untuk dilindungi dan sesuai dengan apa yang diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang hak-hak dari konsumen dan hak dan kewajiban para pelaku usaha. Adanya wanprestasi bagi agen komersial mengakibatkan kerugian bagi konsumen sebagai pengguna layanan. Konsumen mengalami kendala dalam proses pengiriman terutama dalam hal kehilangan barang yang dapat menimbulkan kerusakan material maupun non material. Hal ini antara lain karena jenis barang yang dikirim cenderung cepat kadaluarsa, atau barang menjadi tidak berguna atau kurang bermanfaat jika tidak diterima tepat waktu. Dalam upaya menegakkan kewajiban hukum atas nama konsumen, pelaku usaha harus memberikan kompensasi tersebut kepada konsumen sesuai oleh Pasal 4 Angka 8 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan: “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

Fungsi dari aspek penegakan hukum perlindungan konsumen merupakan untuk memberikan kenyamanan terhadap masyarakat (konsumen), karena dengan dilaksanakannya penegakan hukum perlindungan konsumen maka dampak hukum bagi korporasi (pelaku usaha) sebagai produsen akan berhati-hati akan resiko hukum, secara tidak langsung korporasi-korporasi akan berusaha untuk¹⁴ Sesuai dengan hukum positif yang berlaku di Indonesia, konsumen yang terkena dampak

¹² Linda Fitria , *Hilang Saat Dikirim, Ini 4 Fakta Dibalik Raibnya Kamera Ratusan Juta Milik Dhea Imut, Diambil Orang Misterius* <https://www.grid.id/read/04151656/hilang-saat-dikirim-ini-4-fakta-dibalik-raibnya-kamera-ratusan-juta-milik-dhea-imut-diambil-orang-misterius?page=al,5> April 2022, Pada pukul 08.00.

¹³ Mahkamah Agung RI. Putusan Nomor 733/Pdt.G/2017/PN.Jkt.Sel.

¹⁴ Aisyah Ayu Musyafah ,*et al, Op.Cit.*, hlm.154.

penggunaan produk barang dapat mengajukan gugatan kepada pihak yang bertanggung jawab atas kerugian tersebut dan pelaku usaha harus bertanggung jawab atas barang yang dibuat, atau sampai kepada konsumen.. Dalam Pasal 28 D ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 “ Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum.”

Konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum dan kepastian hukum apabila ada kasus-kasus diatas. Berdasarkan uraian diatas dan ketiga pasal tersebut, dapat terlihat bahwa kasus-kasus yang berhubungan dengan pengiriman barang yang merugikan konsumen dapat dikenakan penggantian kerugian. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk menelaah lebih lanjut mengenai bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen pengguna jasa layanan pengiriman barang khususnya dalam hal terjadi kehilangan barang. Sebab kasus kehilangan barang ini sering terjadi terhadap konsumen. Maka penulis akan melakukan penelitian yang mengangkat judul tentang **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerugian Dalam Jasa Pengiriman Barang”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang di atas menjadi fokus penelitian adalah pada kenyataan pengiriman sering terjadi wanprestasi pada pelaku usaha mengakibatkan kerugian jatuh pada pihak konsumen sebagai pengguna jasa. Konsumen yang mengalami masalah dalam proses pengiriman terutama dalam kehilangan barang dapat mengalami kerugian baik materiil maupun imateriil konsumen berhak mendapatkan haknya untuk dilindungi dan sesuai dengan apa yang diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang hak-hak dari konsumen dan hak dan kewajiban para pelaku usaha.

Hal yang demikian konsumen seharusnya mendapatkan ganti rugi dari pihak pelaku usaha sebagai upaya perlindungan hukum bagi konsumen sesuai dengan yang diamanatkan oleh Pasal 4 Angka 8 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan : “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”

Konsumen memerlukan jaminan bahwa jika barang tersebut tidak sampai dengan tepat waktu maka ia berhak atas bentuk ganti rugi dari pihak pelaku usaha.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang di atas, penulis dapat rumuskan dalam 2 (dua) hal sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerugian dalam jasa pengiriman barang?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa dalam jasa pengiriman barang?

1.4 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis sudah merumuskan masalah yang tertera diatas, maka untuk menyempurnakan isi rumusan masalah penulis mempunyai 2 (dua) tujuan, yaitu:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerugian dalam jasa pengiriman barang.
2. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa dalam jasa pengiriman barang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini, penulis menjadikan 2 (dua) macam manfaat, yaitu yang terdiri dari:

- 1) Manfaat Teoritis
 - a. Penulis mengharapkan agar dapat menambah ilmu pengetahuan hukum bagi kalangan akademisi hukum maupun khalayak luas maupun penulis sendiri tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerugian Dalam Jasa Pengiriman Barang serta memberikan jawaban terhadap masalah yang dihadapi pada tulisan ini.
 - b. Sebagai acuan untuk meneliti serupa yang dilakukan dimasa yang akan datang dan dapat dijadikan referensi untuk mahasiswa yang ingin memperoleh apapun dari perlindungan konsumen.

2) Manfaat Praktis

- a. Untuk memberikan masukan pemikiran dan informasi kepada konsumen masyarakat umum dalam hal perlindungan hukum apa saja yang diperoleh jika terjadi kerugian yang dilakukan jasa pengirim barang bila melakukan wanprestasi.
- b. Untuk memenuhi prasyarat dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) pada prodi Ilmu Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

1.5 Kerangka teoritis, kerangka konseptual dan kerangka pemikiran

1.5.1 Kerangka Teoritis

Kerangka teoritis berisi mengenai teori-teori hukum yang relevan digunakan untuk membahas dan menganalisis masalah hukum dalam penelitian ini, teori tersebut adalah sebagai berikut:

1) Teori Perlindungan Hukum

Philipus M. Hadjon membedakan 2 (dua) sarana perlindungan hukum yakni yang bersifat preventif dan dalam bentuk yang bersifat represif, baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.

Pada perlindungan hukum preventif diberikan kesempatan dalam mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang *definitif*. Tujuannya untuk mencegah terjadinya sengketa. Sarana perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang *preventif* pemerintah dalam mendorong bersifat hati-hati untuk mengambil suatu keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum *preventif*.

Perlindungan Hukum *Represif* bertujuan untuk menyelesaikan suatu sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk dalam kategori perlindungan hukum ini. Sebagaimana Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bersumber sebagai konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, konsep-konsep yang lahir tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia

diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintah yaitu prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan, dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat paling utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.¹⁵

2) Teori Pertanggung Jawaban

Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa “seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subyek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan.”

Selanjutnya Hans Kelsen selanjutnya membagi mengenai tanggung jawab terdiri dari :

1. Pertanggungjawaban individu yaitu seorang individu bertanggung jawab terhadap pelanggaran yang dilakukannya sendiri.
2. Pertanggungjawaban kolektif berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain.¹⁶
3. Pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena sengaja dan diperkirakan dengan tujuan menimbulkan kerugian.
4. Pertanggungjawaban mutlak yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena tidak sengaja dan tidak diperkirakan.

Pertanggungjawaban berasal dari kata tanggung jawab, berarti keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau ada sesuatu hal, boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya). Tanggung jawab dalam kamus hukum dapat diistilahkan sebagai *liability* dan *responsibility*, istilah *liability* menunjuk pada pertanggungjawaban hukum yaitu tanggung gugat akibat

¹⁵ Philipus M. Hadjon. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm.30.

¹⁶ Sonia, *Tanggung Jawab Hukum Pengguna Paylater Pada Aplikasi Shopee Sebagai Bagian Dari Financial Technology Jika Melakukan Wanprestasi*, Lex Lata Jurnal Ilmiah Hukum : Universitas Sriwijaya, Vol.4/No.1/ Tahun 2022, hlm.55.

kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum, sedangkan istilah *responsibility* menunjuk pada pertanggungjawaban politik.¹⁷

Teori tanggung jawab lebih menekankan pada makna tanggung jawab yang lahir dari ketentuan Peraturan Perundang-Undangan sehingga teori tanggungjawab dimaknai dalam arti *liability*, sebagai suatu konsep yang terkait dengan kewajiban hukum seseorang yang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu bahwa dia dapat dikenakan suatu sanksi dalam kasus perbuatannya bertentangan dengan hukum. Dalam penyelenggaraan suatu Negara dan pemerintahan, pertanggungjawaban itu melekat pada jabatan yang juga telah dilekati dengan kewenangan, dalam perspektif hukum publik, adanya kewenangan inilah yang memunculkan adanya pertanggungjawaban, sejalan dengan prinsip umum; tidak ada kewenangan tanpa pertanggungjawaban.

Menurut Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) dibagi menjadi beberapa teori yaitu :

- 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.
- 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*).
- Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja.¹⁸

1.5.2 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual yaitu mengenai hubungan antara konsep satu dengan lainnya berkaitan dengan permasalahan yang diteliti untuk menguraikan suatu objek yang akan dibahas. Berikut istilahnya adalah:

¹⁷HR. Ridwan, *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.2006 ,hlm. 318.

¹⁸ Sonia, *Op.Cit.*,hlm.56.

1. Perlindungan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 menegaskan “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.¹⁹
2. Konsumen menurut Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Angka 2 disebutkan: “Konsumen adalah 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”.²⁰
3. Kerugian berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dimaksud Kerugian adalah kondisi di mana seseorang tidak mendapatkan keuntungan dari apa yang telah mereka keluarkan (modal).²¹
4. Pengiriman adalah suatu bentuk pelayanan publik yang menawarkan kemudahan dalam proses mengirim suatu barang dari suatu kota ke kota lainnya dengan aman dan dapat dipertanggung jawabkan oleh pihak jasa tersebut.²²
5. Jasa adalah suatu tindakan dari satu pihak ke pihak lain atau kegiatan yang tidak teraba, dirancang untuk memuaskan kepuasan pelanggan.²³
6. Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.²⁴

¹⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen , Pasal 1.

²⁰ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 Angka 2.

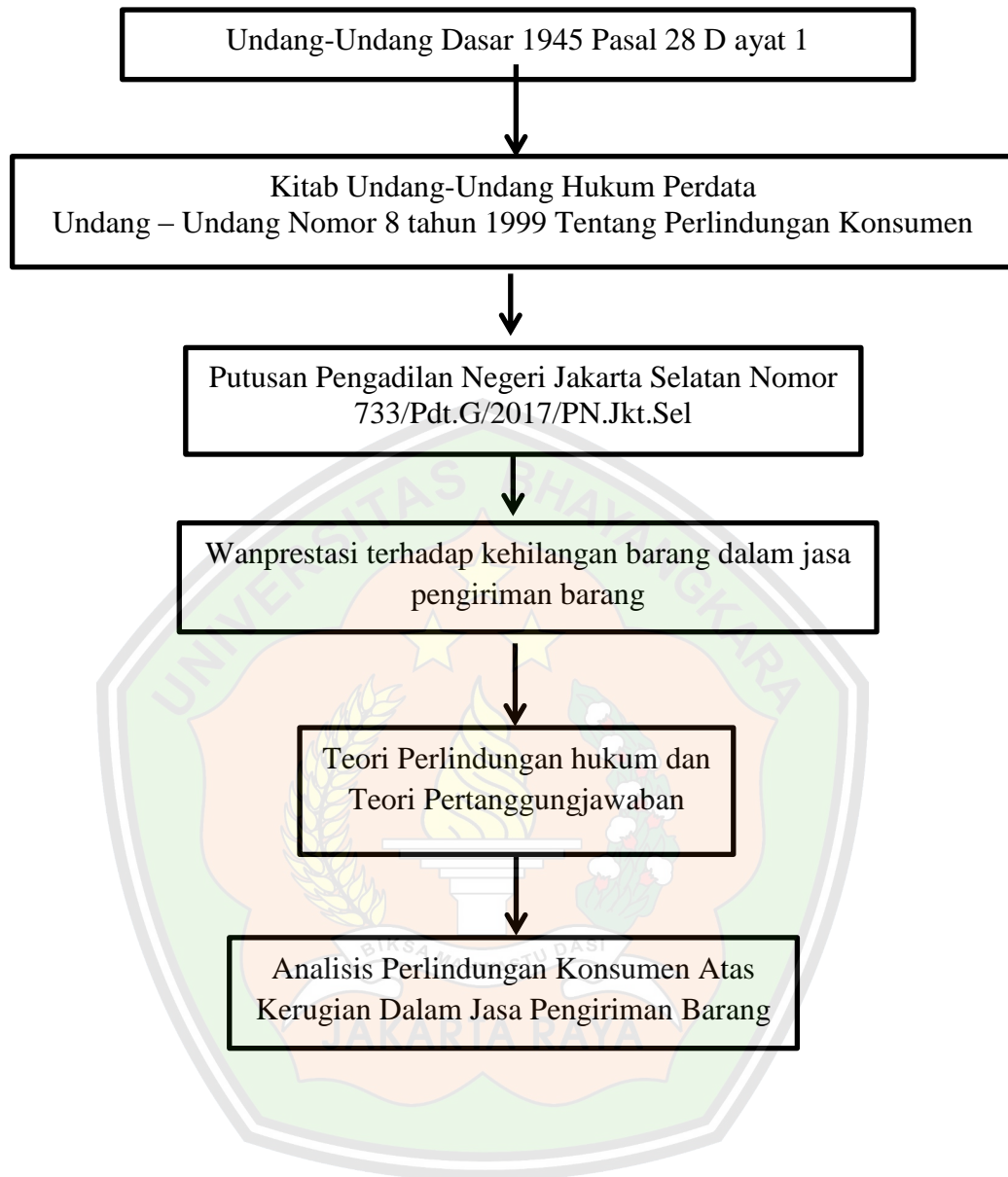
²¹ KBBI Rugi Arti kata rugi - *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online* <https://kbbi.web.id/rugi>

²² Desilia Purnama Dewi, *et al*, *Prosedur Administrasi Jasa Pengiriman Barang di PT Citra Van Titipan Kilat Tangerang*, Jurnal Sekretari Universitas Pamulang, Vol.7/No.1/Januari Tahun 2020, hlm.7.

²³ *Ibid.*

²⁴ Siti Fatimah, *Pengantar Transportasi*, Malang: Myria Publisher, 2019, hlm.67.

1.5.3 Kerangka Pemikiran



1.6 Sistematika Penulisan

- BAB I** : Pada bab ini penulis akan membahas mengenai latar belakang, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka teoritis, kerangka konseptual, dan kerangka pemikiran, metode penelitian, serta sistematika penulisan.
- BAB II** : Pada bab ini penulis akan membahas mengenai teori-teori, konsep-konsep, doktrin-doktrin serta dasar hukum yang dipergunakan sebagai dasar penelitian yang berkaitan dengan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerugian Dalam Jasa Pengiriman Barang.
- BAB III** : Pada bab metode penelitian ini akan membahas mengenai jenis penelitian yaitu penelitian normatif-empiris merupakan suatu metode penelitian yang dalam hal ini menggabungkan unsur hukum normatif yang kemudian didukung pengambilan data atau empiris.
- BAB IV** : Pada bab ini penulis akan membahas mengenai hasil penelitian dan pembahasan tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerugian Dalam Jasa Pengiriman Barang dan Bagaimana Penyelesaian Sengketa Dalam Jasa Pengiriman Barang. Hasil analisis yang setelah didapatkan data kemudian dikaitkan dengan cara berpikir penulis kemudian dilakukan analisis secara sistematis.
- BAB V** : Pada bab ini penulis menyampaikan keseluruhan bab yang terdapat dalam penelitian sehingga dapat menggambarkan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian penulis ini.