



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
DIRUGIKAN ATAS KEHILANGAN BARANG OLEH PERUSAHAAN
EKSPEDISI DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

*LEGAL PROTECTION OF CONSUMERS FOR LOSS OF GOODS BY
EXPEDITION COMPANIES REVIEWED FROM LAW NUMBER 8 OF 1999
CONCERNING CONSUMER PROTECTION*

TRIO TOMY ARIANTO

160710101028

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2020**



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
DIRUGIKAN ATAS KEHILANGAN BARANG OLEH PERUSAHAAN
EKSPEDISI DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

*LEGAL PROTECTION OF CONSUMERS FOR LOSS OF GOODS BY
EXPEDITION COMPANIES REVIEWED FROM LAW NUMBER 8 OF 1999
CONCERNING CONSUMER PROTECTION*

TRIO TOMY ARIANTO

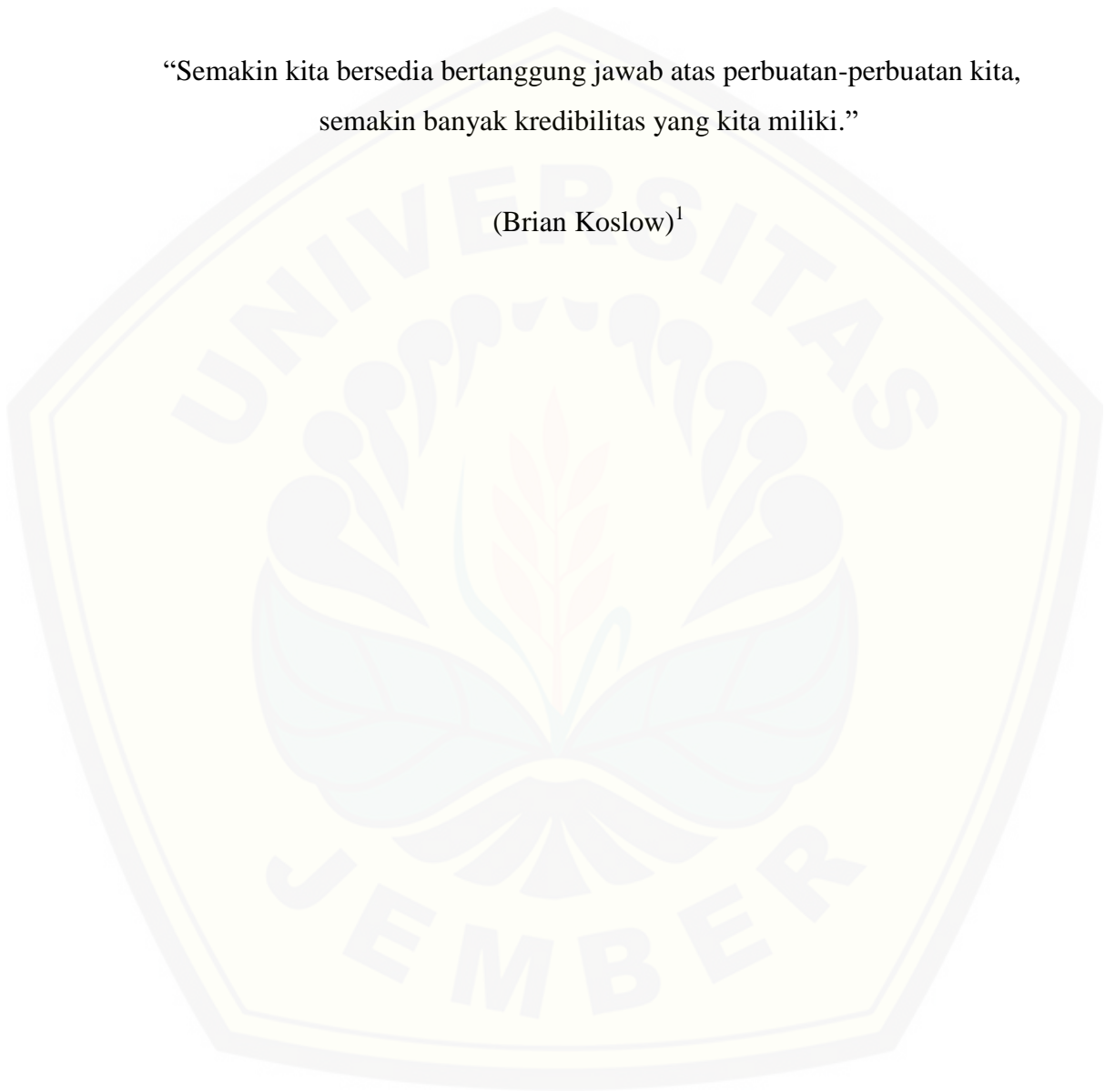
160710101028

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2020**

MOTTO

“Semakin kita bersedia bertanggung jawab atas perbuatan-perbuatan kita,
semakin banyak kredibilitas yang kita miliki.”

(Brian Koslow)¹



¹ <https://katamutiara.web.id/brian-koslow/>, diakses pada tanggal 05 maret 2020, pada pukul 01.56 WIB.

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Kedua orang tuaku yang tersayang dan tercinta Kasmin, Ariati, dan keluarga di Jombang, atas segala doa dan dukungan yang tidak terhingga , perjuangan yang tiada habisnya, serta cinta dan kasih yang selalu mendampingi.
2. Almamater Fakultas Hukum Universitas jember yang saya banggakan.
3. Seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Jember yang memberikan ilmu, dan membimbing dengan penuh kesabaran.

PRASYARAT GELAR

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
DIRUGIKAN ATAS KEHILANGAN BARANG OLEH PERUSAHAAN
EKSPEDISI DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

*LEGAL PROTECTION OF CONSUMERS FOR LOSS OF GOODS BY
EXPEDITION COMPANIES REVIEWED FROM LAW NUMBER 8 OF 1999
CONCERNING CONSUMER PROTECTION*

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Hukum pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember**

Oleh :

TRIO TOMY ARIANTO

NIM : 160710101028

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2020

**PERSETUJUAN
SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL 21 APRIL 2020**

Oleh :

TRIO TOMY ARIANTO

160710101028

Dosen Pembimbing Utama

MARDI HANDONO, S.H., M.H.

NIP. 196312011989021001

Dosen Pembimbing Anggota

IKARINI DANI WIDIYANTI, S.H., M.H.

NIP. 197306271997022001

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
DIRUGIKAN ATAS KEHILANGAN BARANG OLEH PERUSAHAAN
EKSPEDISI DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Oleh :

TRIO TOMY ARIANTO

NIM. 160710101028

Dosen Pembimbing Utama :

Dosen Pembimbing Anggota :

MARDI HANDONO, S.H., M.H.

IKARINI DANI W, S.H., M.H.

NIP. 196312011989021001

NIP. 197306271997022001

Mengesahkan :

**Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
Universitas Jember
Fakultas Hukum**

Penjabat Dekan,

Dr. Moh Ali, S.H., M.H.

NIP. 197210142005011002

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipersembahkan Dihadapan Penguji Pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 08

Bulan : Mei

Tahun : 2020

Diterima Oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji :

Ketua,

Sekretaris,

Dr. ERMANTO FAHAMSYAH, S.H., M.H

NIP. 197905142003121002

PRATIWI PUSPITHO A, S.H., M.H.

NIP. 198210192006042001

Anggota Penguji :

MARDI HANDONO, S.H., M.H.

NIP. 196312011989021001

.....

IKARINI DANI WIDIYANTI, S.H., M.H.

NIP. 197306271997022001

.....

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Trio Tomy Arianto
Nim : 160710101028
Fakultas/Program Studi : Hukum/Ilmu Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa karya tulis ilmiah ini berjudul

“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN AKIBAT KEHILANGAN BARANG OLEH PERUSAHAAN EKSPEDISI YANG DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN” adalah benar-benar karya sendiri, dan belum pernah diajukan oleh instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang saya junjung tinggi.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia menerima sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 21 April 2020

Yang Menyatakan,

TRIO TOMY ARIANTO

NIM. 160710101028

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puja dan puji syukur senantiasa panjatkan atas kehadiran Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, karena atas segala Rahmat, Petunjuk dan Hidayahnya Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan Judul : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN AKIBAT KEHILANGAN BARANG OLEH PERUSAHAAN EKSPEDISI DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir dan syarat untuk menyelesaikan program studi Ilmu Hukum Universitas Jember serta gelar Sarjana Hukum Universitas Jember.

Penulis pada kesempatan ini tak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini, antara lain :

1. Bapak Mardi Handono, S.H., M.H. Selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing dan memberikan pengetahuannya dengan sabar sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu;
2. Ibu Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H. Selaku Dosen Pembimbing Anggota yang juga bersedia meluangkan waktu dalam mengarahkan, memberikan ilmu dan nasehat serta dengan sabar mendampingi penulis sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik dan lancar;
3. Bapak Dr. Ermanto Fahamsyah, S.H., M.H. Selaku Ketua Penguji yang bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan mengevaluasi skripsi ini sehingga skripsi menjadi lebih baik;
4. Ibu Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H. Selaku Sekertaris Penguji yang juga telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan mengevaluasi skripsi sehingga skripsi ini menjadi lebih baik;

5. Dr. Moh Ali, S.H., M.H. Selaku Penjabat Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember, Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.H. Sebagai wakil dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember, Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H. Sebagai wakil dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember, dan Dr. Aries Harianto, S.H., M.H. Sebagai wakil dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Prof. Dr. M. Arief Amrullah, S.H., M.Hum. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dan serta bimbingan akademik;
7. Seluruh Dosen beserta Staf Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah banyak memberikan ilmu selama perkuliahan.
8. Kedua orang tua Penulis Bapak Kasmin dan Ibu Ariati, yang telah rela memberikan dan mengorbankan segala hal yang dibutuhkan Penulis dalam situasi dan kondisi apapun, memberikan doa, semangat, kasih dan sayang yang tiada habisnya kepada Penulis, serta keluarga Jombang yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat kepada Penulis;
9. Teruntuk crew tepak penak dan brantas squad yang memberikan motivasi dan menjadi penghibur dalam situasi dan kondisi apapun kepada Penulis;
10. Teruntuk temanku Sheilla Octaviani yang telah memberikan motivasi, arahan serta menjadi penghibur dalam kondisi apapun;
11. Seluruh pihak yang telah memberikan doa, dukungan kepada Penulis yang tidak bisa Penulis sebutkan satu persatu.

Semoga doa, bimbingan dan semangat yang telah diberikan kepada Penulis mendapat balsan dari Allah SWT. Akhir kata, pada kesempatan ini Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan kemanfaatan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jember, 21 April 2020

Penulis

RINGKASAN

Perusahaan ekspedisi merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang yang digunakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Konsumsi masyarakat dalam penggunaan jasa ini terus meningkat seiring berkembangnya teknologi yang modern. Permasalahan yang kemudian muncul dalam kasus ini adalah konsumen yang melakukan pengiriman barang dengan menggunakan jasa perusahaan ekspedisi mengalami kerugian akibat adanya kelalaian dari pihak ekspedisi tersebut. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa hak-hak konsumen wajib terpenuhi, sedangkan dalam faktanya konsumen tidak mendapat haknya atas kehilangan barang yang diakibatkan kelalaian pelaku usaha. Atas permasalahan tersebut maka penulis membuat karya ilmiah dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN ATAS KEHILANGAN BARANG OLEH PERUSAHAAN EKSPEDISI DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”. Adapun rumusan masalah yang diangkat oleh penulis sebagai berikut yaitu Pertama, Apa akibat hukum bagi pelaku usaha perusahaan ekspedisi atas hilangnya barang konsumen ? Kedua, Bagaimana perlindungan konsumen yang mengalami kerugian akibat hilangnya barang pada perusahaan ekspedisi ? Ketiga, Bagaimana upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen atas kerugian yang disebabkan hilangnya barang oleh perusahaan ekspedisi ?.

Tujuan dari penulisan skripsi ini terbagi menjadi 2 (dua), yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan umum bersifat akademis, antara lain: memperoleh data dan informasi yang valid sebagai bahan utama untuk menyusun penulisan hukum sebagai syarat yang wajib terpenuhi dalam meraih gelar kesarjanaan di bidang ilmu hukum khususnya hukum pidana pada Fakultas Hukum Universitas Negeri Jember; menambah, memperluas, serta mengembangkan ilmu pengetahuan dan pemahaman penulis terhadap aspek hukum dalam teori dan praktek pada lapangan hukum di masyarakat. Adapun tujuan khususnya adalah menjawab rumusan masalah yang ada di dalam skripsi ini. Metode penelitian dalam penulisan skripsi ini menggunakan tipe penelitian yang bersifat yuridis normatif (*legal research*), yaitu penelitian yang ditujukan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif yang berlaku. Adapun pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Bahan hukum penulis menggunakan tiga jenis bahan hukum, yaitu bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dengan menggunakan metode deduktif, yaitu metode penarikan kesimpulan dari permasalahan yang bersifat umum menuju permasalahan yang bersifat khusus.

Hasil penelitian terkait pembahasan mengenai skripsi ini meliputi beberapa hal yakni yang pertama akibat hukum terhadap perusahaan ekspedisi selaku

pelaku usaha yang menghilangkan barang kiriman konsumen, dalam hal ini bertentangan dengan perundang-undangan yang berlaku. Pembahasan yang kedua mengenai bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan atas hilangnya barang oleh perusahaan ekspedisi. Dalam hal ini konsumen diberikan perlindungan preventif dengan cara melakukan pencegahan sebelum hal yang merugikan konsumen terjadi dan perlindungan represif dengan cara melakukan penyelesaian sengketa antara konsumen dengan perusahaan ekspedisi yang telah menghilangkan barang kiriman milik konsumen. Dan pembahasan yang terakhir mengenai upaya penyelesaian terhadap konsumen yang dirugikan atas hilangnya barang oleh perusahaan ekspedisi yaitu melalui dua cara dengan melalui pengadilan atau melalui penyelesaian diluar pengadilan.

Kesimpulan atas jawaban yang pertama yakni akibat hukum bagi pelaku usaha perusahaan ekspedisi atas hilangnya barang konsumen yaitu mengganti kerugian yang diderita oleh konsumen dengan bentuk atau nominal yang sama dan diterapkannya sanksi tambahan berupa perampasan barang tertentu, pengumuman keputusan hakim, pembayaran ganti rugi, perintah penghentian kegiatan tertentu, kewajiban penarikan barang dari peredaran, dan pencabutan izin usaha sesuai dengan pasal 63 UUPK. Kedua, Perlindungan konsumen yang mengalami kerugian akibat hilangnya barang pada perusahaan ekspedisi yaitu dengan cara perlindungan hukum represif dan perlindungan hukum secara preventif. Perlindungan hukum secara represif pada konsumen yang dirugikan akibat perusahaan ekspedisi dapat berupa pemberian informasi yang cukup terkait dengan perusahaan ekspedisi. Perlindungan hukum secara preventif dapat dilakukan dengan cara pemberian sanksi terhadap pelaku usaha terkait dengan kerugian yang diderita oleh konsumen sesuai dengan pasal 62 UUPK yaitu diterapkannya sanksi administrative. Ketiga, upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen atas kerugian yang disebabkan hilangnya barang oleh perusahaan ekspedisi yaitu dengan cara menyelesaikan sengketa melalui cara litigasi ataupun non litigasi. Penyelesaian sengketa diluar peradilan dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang telah diatur di dalam perundang-undangan mengenai tugas dan wewenangnya. Dikarenakan apabila penyelesaian sengketa yang dilakukan di dalam peradilan akan memakan waktu yang cukup lama dengan biaya yang tidak sedikit, maka konsumen yang dirugikan akibat hilangnya barang di perusahaan ekspedisi dapat menyelesaikan sengketa diluar pengadilan dengan efisiensi waktu dan biaya.

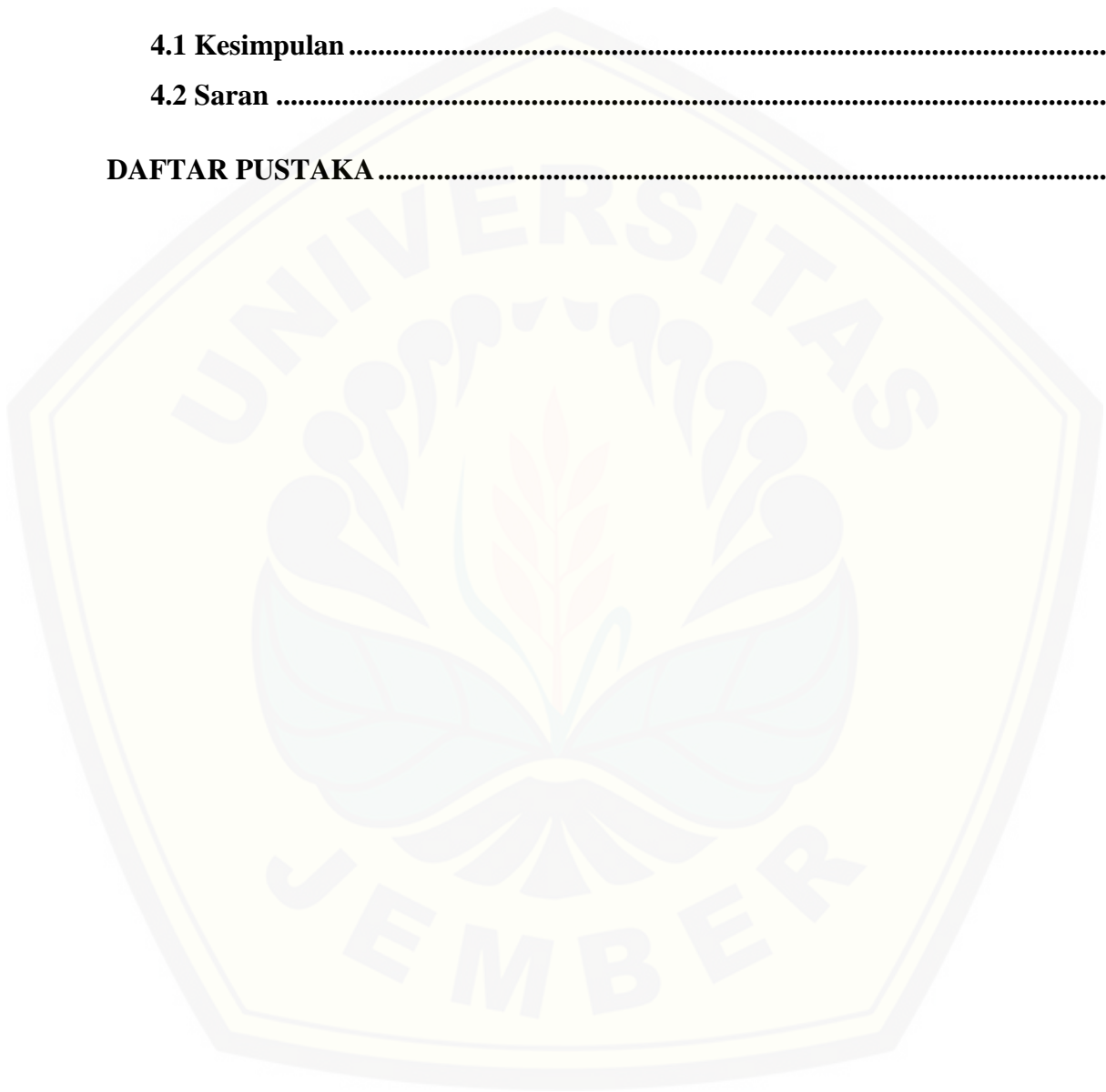
Saran dari penulis Perusahaan ekspedisi diminta agar lebih bertanggung jawab atas segala aktivitas yang dilakukan agar tidak merugikan konsumen atas segala kelalaiannya, perusahaan ekspedisi dilarang melakukan kegiatan kegiatan yang sudah jelas dilanggar dalam ketentuan perundang – undangan yang berlaku. Pemerintah dihimbau lebih ketat dalam melakukan pengawasan terhadap perusahaan ekspedisi dan menindak tegas apabila terdapat pelaku usaha dalam hal ini perusahaan ekspedisi yang merugikan konsumen. Konsumen harus lebih teliti lagi dalam memilih untuk menggunakan jasa perusahaan ekspedisi agar dapat dimintai pertanggung jawabnya atas segala kegiatan yang dilakukan.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	I
HALAMAN SAMPUL DALAM	II
HALAMAN MOTTO	III
HALAMAN PERSEMBAHAN	IV
HALAMAN PRASYARAT	V
HALAMAN PERSETUJUAN	VI
HALAMAN PENGESAHAN	VII
HALAMAN PENETAPAN PENGUJI	VIII
HALAMAN PERNYATAAN	IX
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH	X
HALAMAN RINGKASAN	XII
DAFTAR ISI	XIV
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Metode Penelitian	5
1.4.1 Tipe Penelitian	5
1.4.2 Pendekatan Masalah	6
1.4.3 Bahan Hukum	6
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer	6
1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder	7
1.4.3.3 Bahan Non Hukum	7

1.4.3.4 Analisis Bahan Hukum.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Perlindungan Hukum	9
2.1.1. Pengertian Perlindungan Hukum	9
2.1.2. Bentuk-bentuk Perlindungan Hukum.....	9
2.1.3. Tujuan Perlindungan Hukum	10
2.2 Perlindungan Konsumen	10
2.2.1 Pengertian Konsumen	10
2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	11
2.2.3 Pengertian Perlindungan Konsumen	12
2.2.4 Asas-Asas Perlindungan Konsumen	12
2.2.5 Tujuan Perlindungan Konsumen.....	13
2.3 Pelaku Usaha	14
2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha.....	14
2.3.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	14
2.3.3 Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	15
2.3.4 Larangan Bagi Pelaku Usaha	16
2.4 Kerugian	16
2.4.1 Pengertian Kerugian.....	16
2.4.2 Jenis Kerugian	17
2.5 Barang Hilang/Rusak	17
2.6 Perusahaan Ekspedisi	17
2.6.1 Pengertian Perusahaan Ekspedisi.....	17
2.6.2 Jenis-Jenis Perusahaan Ekspedisi.....	18
2.6.3 Macam-Macam Perusahaan Ekspedisi.....	19
BAB III PEMBAHASAN	21
3.1 Akibat hukum bagi pelaku usaha perusahaan ekspedisi atas hilangnya barang konsumen	21
3.2 Perlindungan konsumen yang mengalami kerugian akibat hilangnya barang pada perusahaan ekspedisi.....	31

3.3 Upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen atas kerugian yang disebabkan hilangnya barang oleh perusahaan ekspedisi	37
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	49
4.1 Kesimpulan	49
4.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan membuat teknologi menjadi selalu baru, tanpa terkecuali bidang telekomunikasi khususnya media internet. Adanya perkembangan tersebut membuat ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa dapat melintasi batas-batas wilayah suatu negara dengan bebas. Kondisi sedemikian rupa mendukung efek pertumbuhan ekonomi yang lebih luas di dunia. Indonesia juga merasakan efek tersebut sehingga perkembangan arus barang dan/jasa menjadi mudah didapatkan terkhususnya yang diuntungkan adalah konsumen.²

Konsumen adalah semua pihak yang menggunakan barang/ jasa yang ada di masyarakat, baik untuk kepentingan pribadi, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk dijual kembali. Kata “konsumen” berasal dari bahasa Inggris, yaitu “*consumer*” yang artinya adalah setiap orang yang menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk (barang/ jasa). Dengan kata lain, sebagian besar konsumen adalah pengguna akhir dari suatu barang/ jasa. Bila pembelian barang bertujuan untuk dijual kembali, maka pembeli tersebut adalah konsumen antara yang dikenal dengan distributor atau pengecer.

Perlindungan merupakan bagian terpenting yang tidak bisa dipisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Keseimbangan hukum terjadi apabila dilakukannya bisnis yang sehat antara produsen dengan konsumen.³ Perlindungan Konsumen adalah keseluruhan Peraturan dan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-

² Arfian Setiantoro; Fayreizha Destika Putri; Anisah Novitarani; dan Rinitami Njatrijani, *Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Masyarakat Ekonomi Asean*, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Volume 7, Nomor 1, April 2018.

³ Bintang Ulya Kharisma, *Tanggung Jawab Hukum dari Pengelola Taman Wisata terhadap Keselamatan Pengunjung* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Studi di Jawa Timur Park 1 Kota Batu, Jurnal Hukum, edisi April 2013.

kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya akan disebut dengan UUPK, Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa : “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.⁴

Jasa pengiriman barang merupakan suatu bentuk pelayanan publik yang menawarkan berbagai kemudahan dalam pengiriman suatu barang dengan aman dan dapat dipertanggung jawabkan kepada konsumen untuk tercapainya suatu ketertiban dan keamanan⁵ sesuai dengan pasal 87-88 Kitab Undang –Undang Hukum Dagang yang selanjutnya akan disebut dengan KUHD, menyatakan bahwa “ia harus menjamin pengiriman dengan rapi dan secepatnya atas barang-barang dagangan dan barang-barang yang telah diterimanya untuk itu, dengan mengindahkan segala prasarana yang dapat diambilnya untuk menjamin pengiriman yang baik “(pasal 87 KUHD), “ia juga harus menanggung kerusakan atau kehilangan barang-barang dagangan dan barang-barang sesudah pengirimannya yang disebabkan oleh kesalahan atau keteledorannya”(pasal 88 KUHD).

Pada era kemajuan teknologi dan sarana yang sangat modern ini, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pengiriman suatu barang, saat ini banyak perusahaan yang menawarkan suatu bentuk pengiriman barang yang terus berkembang dan bersaing di kalangan masyarakat. Perusahaan penyedia jasa pengiriman seperti JNE, J&T, TIKI, ataupun KANTOR POS menawarkan berbagai macam strategi pemasaran yang berbeda-beda.

Proses pengiriman tersebut sering menimbulkan beberapa resiko yang diterima Konsumen pengguna jasa pengiriman, diantaranya barang hilang, rusak,

⁴ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm.1.

⁵ Achmad Ichsan, *Hukum Dagang*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1981, hlm. 404.

atau keterlambatan pengiriman barang yang tidak sesuai dengan perjanjian awal yang diakibatkan oleh penumpukan barang di gudang ataupun terjadinya suatu bencana yang akan menghambat proses pengiriman barang. Pada pengiriman barang, perusahaan ekspedisi menyuruh seseorang yang disebut *Ekspeditur* untuk menyelenggarakan pengangkutan barang-barang muatan dagangan dan lain-lain melalui darat, udara maupun perairan. *Ekspeditur* dapat pula disebut *komisioner*, karena atas tindakannya sebagai perantara pengangkutan barang yang menerima upah atau provisi dari pengirim.⁶

Hukum pengangkutan tidak lain adalah merupakan sebuah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim⁷, 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 Hubungan antara konsumen dan produsen/pelaku usaha dalam aspek pemenuhan barang/jasa yang merupakan hubungan perdata.⁹

Konsumen yang dirugikan atas kasus pengiriman tersebut banyak terjadi terutama pada kehilangan barang pada saat pengiriman. Hilang atau rusaknya barang sering timbul dari kesalahan pihak perusahaan ekspedisi ataupun dari pihak jasa pengangkutan. Seperti kejadian yang dialami oleh artis ternama Indonesia Dhea Imut yang kehilangan barangnya pada saat proses pengiriman barang di *DHL Express*. Barang Dhea Imut yang hilang berupa kamera *shooting* film *Canon C500* seharga Rp.229.000.000.-. Kamera tersebut dijual kepada temannya yang di Malang dengan menggunakan jasa pengiriman *DHL Express*. Hilangnya kamera Dhea dikarenakan terdapat pihak yang mengambil barang di *DHL Express* dengan melakukan pemalsuan identitas dan menggunakan nama sesuai dengan tujuan dikirimnya barang tersebut. Kejadian ini merupakan

⁶ Pasal 76, *Kitab Undang-Undang Hukum Dagang*.

⁷ Zainal Asikin, *Hukum Dagang*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm. 153

⁸ Rahayu Hartini, 2012, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, Malang:Citra Mentari, hlm

4.

⁹ Happy Susanto, *Hak - Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Visi Media 2008) Jakarta, hlm 19.

kelalaian dari pihak jasa pengiriman barang. Atas tindakan tersebut, pihak Ekspedisi dinyatakan melakukan suatu tindakan yang mengandung unsur Wanprestasi dan dijatuhi Hukuman berupa ganti rugi sebesar Rp.252.000.001,- oleh Pengadilan Negeri Jakarta Selatan.¹⁰

Konsumen berhak menerima haknya untuk dilindungi dan sesuai dengan apa yang diatur oleh UUPK tentang hak-hak dari konsumen dan hak dan kewajiban dari pelaku usaha. Diharapkan bagi masyarakat pengguna jasa pengiriman barang sebagai konsumen mendapatkan perlindungan yang baik, karena masyarakat pengguna jasa pengiriman barang sebagai konsumen dan Perusahaan Ekspedisi tersebut sebagai pelaku usaha yang harus memberikan tanggung jawab terhadap konsumen sesuai apa yang telah diperjanjikan antara kedua belah pihak yaitu pengguna jasa & penyedia jasa pengiriman yang telah menimbulkan hak dan kewajiban, serta memberikan pelayanan terbaik bagi para konsumen sesuai undang-undang yang diatur dalam hukum perlindungan konsumen.

Berdasarkan uraian dari latar belakang, maka penulis tertarik untuk membahas yang menghubungkan aspek hukum dalam bentuk karya tulis ilmiah berupa skripsi dengan judul : **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kehilangan Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Yang ditinjau dari Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis merumuskan beberapa pertanyaan yang akan dikaji yakni sebagai berikut :

1. Apa akibat hukum bagi pelaku usaha perusahaan ekspedisi atas hilangnya barang konsumen ?

¹⁰ Ira Gita Natalia Sembiring, *Kronologi Raibnya Kamera Rp 229 juta Milik Dhea Imut*, <https://entertainment.kompas.com/read/2017/09/28/201118110/kronologi-raibnya-kamera-rp-229-juta-milik-dhea-imut?page=all.%20Penulis%20:%20Ira%20Gita%20Natalia%20Sembiring>, Diakses pada tanggal 05 Desember 2019.

2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat hilangnya barang pada perusahaan ekspedisi?
3. Bagaimana upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen atas kerugian yang disebabkan hilangnya barang oleh perusahaan ekspedisi ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

1. Untuk melengkapi atau memenuhi tugas sebagai salah satu persyaratan yang telah ditentukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.
2. Menambah pengalaman dan memberikan sumbangan pemikiran yang berguna bagi kalangan umum, mahasiswa fakultas hukum dan Universitas Jember.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui dan memahami akibat hukum yang diberikan kepada pelaku usaha perusahaan ekspedisi atas hilangnya barang konsumen.
2. Untuk mengetahui dan memahami bentuk perlindungan konsumen yang dirugikan akibat hilangnya barang oleh perusahaan ekspedisi.
3. Untuk mengetahui dan memahami upaya apa yang dapat dilakukan oleh konsumen dalam menangani masalah terkait dengan pelanggaran yang dilakukan oleh pihak tersebut.

1.4 Metode Penelitian

1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan pada skripsi ini adalah Yuridis Normatif, yang artinya permasalahan diangkat, dibahas, dan diuraikan dalam penelitian ini difokuskan dengan menerapkan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif.¹¹ Tipe penelitian yuridis normatif dilakukan dengan mengkaji berbagai

¹¹ Johnny Ibrahim. *Teori dan metodologi penelitian Hukum Normatif*, Malang: Bayumedia Publishing, 2006, hlm. 295.

macam aturan hukum yang bersifat formal seperti undang-undang, literature-literatur yang bersifat konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan.¹²

1.4.2 Pendekatan Masalah

Pada suatu penelitian hukum terdapat beberapa macam pendekatan yang dengan pendekatan tersebut, penulis mendapat informasi dari berbagai aspek mengenai isu hukum yang diangkat dalam permasalahan untuk kemudian dicari jawaban dari permasalahan tersebut. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan pendekatan yang dikemukakan Peter Mahmud Marzuki :

1. Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*)
Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan dengan isu hukum yang ada dalam permasalahan. Hasil dari telaah tersebut merupakan suatu argumen untuk memecahkan isu yang dihadapi.
2. Pendekatan Konseptual (*Conseptual Approach*)
Yaitu suatu metode pendekatan yang merujuk pada prinsip-prinsip hukum, yang dapat yang diketemukan dalam pandangan-pandangan sarjana ataupun doktrin-doktrin hukum.

1.4.3 Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan sarana untuk memecahkan isu hukum dan sekaligus memberi preskripsi mengenai apa yang sepantasnya, diberikan sumber-sumber penelitian. Sumber-sumber penelitian dapat dibedakan menjadi sumber-sumber penelitian yang berupa bahan-bahan hukum primer dan bahan-bahan hukum sekunder.¹³

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim. Bahan hukum primer yang

¹² Peter Mahmud Marzuki. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2015, hlm. 194.

¹³ *Ibid*, hlm. 181.

digunakan oleh penulis dalam penelitian skripsi ini adalah peraturan perundang-undangan yaitu :

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
2. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang;
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4125;
4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : KM 5 Tahun 2005 Tentang Penyelenggaraan Jasa Titipan;
5. Syarat Standar Pengiriman Perusahaan Ekspedisi.

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, ensiklopedia hukum, tesis hukum, disertasi hukum skripsi hukum, jurnal-jurnal hukum, komentar Undang – Undang, dan komentar Putusan Pengadilan, dan sebagainya.¹⁴ Pada penulisan skripsi ini bahan hukum sekunder yang digunakan oleh penulis adalah buku-buku teks yang berkaitan dengan isu hukum yang menjadi pokok bahasan, kamus-kamus hukum, tulisan- tulisan ilmiah tentang hukum yang telah dipublikasikan, jurnal-jurnal hukum dan internet.

1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Bahan-bahan non hukum dapat berupa buku-buku, laporan-laporan penelitian non hukum dan jurnal-jurnal non hukum sepanjang mempunyai relevansi dengan topik penelitian. Bahan non hukum yang digunakan dalam penulisan proposal skripsi ini ialah buku

¹⁴ Dyah Ochtorina Susanti dan Aan Efendi, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Jakarta: Sinar Grafika, 2015, hlm. 7.

tentang pedoman Penulisan Karya Ilmiah, data dari internet dan bahan-bahan lainnya yang diperoleh dari kamus dan Makalah.

1.4.3.4 Analisis Bahan Hukum

Peter Mahmud Marzuki menyatakan bahwa dalam melakukan penelitian hukum, dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminasi hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
2. Pengumpulan bahan-bahan hukum dan sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non hukum;
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan- bahan yang telah dikumpulkan;
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum; dan
5. Memberikan perskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.¹⁵

Melalui langkah - langkah tersebut maka akan didapatkan hasil analisa yang memberikan pemahaman atas isu hukum yang dihadapi, sehingga penelitian hukum ini dapat menemukan kesimpulan yang tepat. Dan dalam menganalisa dari bahan hukum sesuai dari langkah-langkah tersebut, akan dapat menghasilkan hasil analisa yang memberikan pemahaman atas isu hukum yang dibahas sebagai permasalahan dalam skripsi ini.

¹⁵ Peter Mahmud Marzuki, *op.cit*, hlm. 213.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Hukum

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Terdapat salah satu ahli hukum yang memberikan pendapat tentang definisi dari perlindungan hukum, seperti Satjipto Raharjo yang 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. Hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif. Hukum dibutuhkan untuk mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi dan politik untuk memperoleh keadilan sosial.¹⁶

Perlindungan hukum juga dapat diartikan sebagai tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.¹⁷

2.1.2 Bentuk-bentuk Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat *preventif* (pencegahan) maupun dalam bentuk yang bersifat *represif* (pemaksaan), baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan

¹⁶ Satjipto Raharjo. *Ilmu Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000) hlm. 55.

¹⁷ Setiono, *Rule of Law* (Supremasi Hukum), 2004, Tesis Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 3.

hukum yang ada. Menurut Philipus M. Hadjon,¹⁸ perlindungan hukum bagi masyarakat terbagi dalam dua bentuk, yakni:

1. Perlindungan Hukum *Preventif*, yaitu bentuk perlindungan hukum dimana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif;
2. Perlindungan Hukum *Represif*, yaitu bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa.

2.1.3 Tujuan Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota - anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.

Menurut Satjipto Raharjo, Perlindungan hukum bertujuan memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak yang diberikan oleh hukum.¹⁹

2.2 Perlindungan Konsumen

2.2.1 Pengertian Konsumen

Konsumen dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) artinya adalah pemakai barang hasil produksi atau pengguna jasa. Sedangkan pengertian menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam

¹⁸ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*, (Surabaya: Bina, 1987), hlm. 4.

¹⁹ Satjipto Raharjo, *op.cit*, hlm. 69.

masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga orang lain ataupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan.²⁰

Berdasarkan pengertian tersebut, subyek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus pemakai atau pengguna barang dan jasa. Jadi sebagian besar konsumen adalah pengguna terakhir dari suatu barang/jasa. Dan jika pembelian barang tersebut untuk dijual kembali, maka pembeli barang itu disebut konsumen antara atau biasa dipanggil dengan distributor/pengecer.

2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

Konsumen juga memiliki hak dan kewajiban konsumen yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak dan kewajiban tersebut merupakan implementasi dari ketidakadilan yang tercipta karena suatu permasalahan dalam kegiatan bisnis ekonomi yang tidak sehat. Berikut ini beberapa hak-hak konsumen yang tercantum dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisinya serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

²⁰ Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, Pasal 1, Butir 2.

Dari beberapa hak konsumen diatas, terlihat bahwa kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen adalah hal yang paling utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/jasa yang pemakaiannya tidak memberikan keamanan dan keselamatan jelas tidak layak untuk diedarkan kepada masyarakat. Dalam hal ini, konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/jasa yang dikehendakinya guna memastikan keamanan dan kenyamanan barang dan atau/jasa dalam penggunaannya.²¹

Selain Sembilan hak konsumen diatas, sebagai keseimbangan, terdapat juga kewajiban konsumen yang tercantum pada pasal 5 UUPK sebagai berikut :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayara sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Hal ini dimaksudkan agar konsumen mendapatkan hasil yang optimum atas perlindungan hukum dan/atau kepastian hukum bagi dirinya.

2.2.3. Pengertian Perlindungan Konsumen

Pada pasal 1 angka (1) UUPK menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan tersebut bertujuan untuk memberikan kepastian hukum kepada konsumen yang merasa hak-haknya dirugikan akibat pelanggaran yang telah dilakukan oleh pelaku usaha.

2.2.4. Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Ada 5 asas yang terdapat dalam perlindungan konsumen. Kelima asas tersebut tercantum pada pasal UUPK sebagai berikut :

1. *Asas manfaat.* Dimaksudkan dalam segala upaya penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen

²¹ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003, hlm. 30.

- harus memberikan manfaat yang sebaik-baiknya bagi konsumen dan juga pelaku usaha secara keseluruhan;
2. *Asas keadilan*. Dimaksudkan agar keinginan masyarakat dapat terwujud dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk mendapatkan haknya masing-masing dan keduanya juga melakukan kewajiban dengan seadil-adilnya;
 3. *Asas keseimbangan*. Dimaksudkan untuk memberikan *Balance* antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah, sehingga semua kepentingan yang dilakukan bisa berjalan dengan baik;
 4. *Asas keamanan dan keselamatan konsumen*. Yang dimaksud dalam asas ini adalah untuk memberikan jaminan keamanan dan keselamatan kepada konsumen atas barang dan/atau jasa yang telah digunakan;
 5. *Asas kepastian hukum*. Dalam asas ini bermaksud agar konsumen dan pelaku usaha mentaati peraturan yang ada dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan hukum konsumen, dimana dalam hal ini negara juga menjamin adanya kepastian hukum tersebut.

2.2.5. Tujuan Perlindungan Konsumen

Melalui kelima asas diatas, terdapat komitmen untuk mewujudkan sebuah tujuan perlindungan hukum bagi konsumen, sebagai berikut :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen, sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.²²

²² Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, Pasal 3.

Untuk mewujudkan tujuan tersebut negara bertanggung jawab atas pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen yang ada di Indonesia.

2.3 Pelaku Usaha

2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha dijelaskan dalam pasal 1 angka (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Yang dapat dikatakan sebagai pelaku usaha berupa perorangan dan badan usaha ataupun bukan badan hukum yang mempunyai produk sendiri dan mempunyai ciri khas ataupun cara tersendiri untuk memasarkan produknya. Dalam hal ini para pelaku usaha berlomba untuk memasarkan produknya dengan tujuan memaksimalkan kebutuhan konsumen.²³

2.3.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Selain hak dan kewajiban konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban agar dapat terciptanya keseimbangan dalam kegiatan bisnis sehingga menimbulkan persaingan usaha yang sehat. Dalam hal ini ketentuan yang mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha diatur dalam pasal 6 dan pasal 7 UUPK. Berikut ini hak-hak pelaku usaha, yaitu :

1. Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

²³ Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak- hak Konsumen*. Bandung : Nusa Media, hlm. 38.

Berdasarkan hak-hak pelaku usaha diatas, sebagai konsekuensinya maka pelaku usaha juga dibebankan pada kewajiban-kewajiban sebagai berikut :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu, serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

2.3.3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Pelaku usaha memiliki beberapa tanggung jawab dalam suatu kegiatan perdagangan. Tanggung jawab tersebut diatur dalam pasal-pasal yang terdapat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Salah satu pasal yang mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha yaitu pasal 19 yaitu sebagai berikut :

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam 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 perundang-undangan yang berlaku.

- (3) Pemberian ganti rugi yang dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

2.3.4 Larangan Bagi Pelaku Usaha

Dalam melakukan aktivitas perdagangan pelaku usaha memiliki perbuatan-perbuatan yang dilarang yang diatur dalam bab IV pasal 8 hingga pasal 17 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketentuan tersebut dapat dibagi ke dalam tiga kelompok, yaitu :

1. Larangan bagi pelaku usaha dalam kegiatan produksi (pasal 8);
2. Larangan bagi pelaku usaha dalam kegiatan pemasaran (pasal 9-16);
3. Larangan bagi pelaku usaha periklanan (pasal 17).

2.4 Kerugian

2.4.1 Pengertian Kerugian

Kerugian dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kondisi dimana seseorang tidak mendapatkan keuntungan dari apa yang telah mereka keluarkan. Kerugian juga bisa timbul dari wanprestasi sebagaimana yang diatur dalam pasal 1238 juncto pasal 1243 KUHPerdara. Wanprestasi adalah dimana pihak tidak melakukan prestasinya dengan baik. Jika pada saat salah satu pihak telah melakukan Wanprestasi maka dimungkinkan timbulnya kerugian dalam peristiwa tersebut, sebagaimana diterangkan dalam Pasal 1246 KUHPerdara, maka ganti kerugian tersebut terdiri dari 3 unsur yaitu :

1. Biaya, yaitu biaya-biaya pengeluaran atau ongkos-ongkos yang nyata/tegas telah dikeluarkan oleh Pihak.
2. Rugi, yaitu kerugian karena kerusakan/kehilangan barang dan/atau harta kepunyaan salah satu pihak yang diakibatkan oleh kelalaian pihak lainnya.

3. Bunga, yaitu keuntungan yang seharusnya diperoleh/diharapkan oleh salah satu pihak apabila pihak yang lain tidak lalai dalam melaksanakannya.

2.4.2 Jenis Kerugian

Terdapat dua jenis kerugian dalam hukum. Kerugian tersebut dapat dipisahkan menjadi dua klasifikasi yaitu :

- a. Kerugian Materil yaitu kerugian yang nyata-nyata ada yang diderita oleh pemohon.
- b. Kerugian Imateril yaitu kerugian atas manfaat yang kemungkinan akan diterima oleh pemohon dikemudian hari atau kerugian dari kehilangan keuntungan yang mungkin diterima oleh pemohon di kemudian hari.

2.5 Barang Hilang/Rusak

Barang hilang yakni barang yang telah berpindah dari tempat asal barang tersebut ke suatu tempat lain yang tidak diketahui keberadaannya. Sedangkan barang rusak yaitu barang yang cacat atas kelalaian dari pihak yang bertanggung jawab atas padanya dalam aktivitas perdagangan.

2.6 Perusahaan Ekspedisi

2.6.1 Pengertian Perusahaan Ekspedisi

Perusahaan ekspedisi banyak ditemui di Indonesia karena seiring berjalannya waktu semakin modernnya ilmu pengetahuan dan teknologi, konsumen banyak yang melakukan transaksi *via online* atau orang yang melakukan pengiriman dari kota ke kota maupun antar pulau. Adanya jasa pengiriman tersebut memudahkan dan meringkankan para konsumen dalam pemenuhan suatu kebutuhannya atau dalam hal kegiatan bisnis.

Menurut KBBI, pengertian ekspedisi yaitu suatu pengiriman barang ataupun perusahaan yang melaksanakan pengangkutan barang. Selain itu, pengertian ekspedisi juga bisa penyelidikan ilmiah di suatu daerah tertentu maupun pengiriman perang untuk tentara. Banyak sekali pengertian tentang kata ekspedisi, yang pasti sekarang akan membahas khusus tentang ekspedisi pengiriman suatu barang.

2.6.2 Jenis-jenis Perusahaan Ekspedisi

Ada beberapa jenis perusahaan ekspedisi yang ada di Indonesia sesuai dengan kebutuhan masing-masing yang diperlukan konsumen dalam kegiatan berbisnisnya untuk memenuhi kebutuhannya. Berikut ini jenis-jenis perusahaan ekspedisi yang ada di Indonesia :

a) Berdasarkan Pengelola Jasa

1. Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Milik Negara

Pos merupakan satu-satunya jasa pengiriman barang milik negara, Pos juga perusahaan ekspedisi yang pertama di Indonesia. Adanya Pos sangat mempermudah masyarakat Indonesia dalam aktivitas pengiriman barang baik dalam ataupun luar negeri. Selain melayani pengiriman barang, Pos Indonesia juga melayani pengiriman dokumen, surat, uang, dll.

2. Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Milik Swasta

Untuk perusahaan jasa pengiriman ini dikelola oleh swasta, perusahaan jasa ini memiliki jumlah yang begitu banyak. Bahkan perusahaan jasa ini akan terus berkembang dengan semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa-jasa tersebut seiring dengan berjalannya waktu.

b) Berdasarkan Rute Pengiriman

1. Jasa Pengiriman Antar Kota

Untuk jasa pengiriman barang antar kota meliputi kota-kota yang ada di Indonesia. Meliputi: Jakarta, Jombang, Jember, Mojokerto, Semarang dan kota-kota lainnya.

2. Jasa Pengiriman Antar Pulau

Untuk jasa pengiriman barang antar pulau meliputi pulau-pulau yang ada di Indonesia antara lain: Jakarta – Sumatera, Jakarta – Kalimantan, Jakarta – Bali, Jakarta, Sulawesi, Jakarta Papua, Jakarta NTB dan NTT, Jawa – Sumatera, Jawa – Sulawesi, Jawa – Kalimantan, dan seluruh pulau di Indonesia lainnya.

3. Jasa Pengiriman Antar Negara

Untuk jasa pengiriman barang antar negara biasanya dilakukan untuk negara-negara di seluruh dunia. Biasanya tarif untuk jasa ini lebih mahal dibandingkan jasa-jasa lainnya. Karena jangkauan lokasi yang digunakan untuk tujuan pengiriman lebih jauh sehingga tarifnya berbeda.

c) Berdasarkan Jalur Transportasi

1. Transportasi Jalur Darat

Untuk transportasi jalur darat biasanya sering dilakukan dengan menggunakan kendaraan-kendaraan darat seperti truk, tronton, elf, colt, sepeda motor, dan lain sebagainya.

2. Transportasi Jalur Laut

Untuk transportasi jalur laut ini, pengiriman barang biasanya sering dilakukan dengan menggunakan kapal laut yang meliputi kapal feri, kapal muatan, kapal-kapal lainnya.

3. Transportasi Jalur Udara

Untuk transportasi jalur udara biasanya sering dilakukan dengan menggunakan pesawat khusus pengangkutan barang. Biasanya perusahaan jasa akan bekerjasama dengan biro maskapai penerbangan dalam proses pengiriman barang tersebut.

2.6.3 Macam-macam Perusahaan Ekspedisi

Berdasarkan penggolongan jenis-jenis perusahaan ekspedisi diatas terdapat macam-macam perusahaan ekspedisi yaitu :

- a. Pos Indonesia;
- b. JNE *Express*;
- c. J&T *Express*;
- d. SiCepat;
- e. TiKi;

- f. *DHL Express*;
- g. *First Logistics*;
- h. *Indah Logistik*.



BAB IV

PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

1. Akibat hukum bagi pelaku usaha perusahaan ekspedisi atas hilangnya barang konsumen yaitu mengganti kerugian yang diderita oleh konsumen dengan bentuk atau nominal yang sama dan diterapkannya sanksi tambahan berupa perampasan barang tertentu, pengumuman keputusan hakim, pembayaran ganti rugi, perintah penghentian kegiatan tertentu, kewajiban penarikan barang dari peredaran, dan pencabutan izin usaha sesuai dengan pasal 63 UUPK dan sesuai dengan ketentuan dalam Syarat standar pengiriman pada perusahaan ekspedisi mengenai nominal ganti rugi
2. Perlindungan konsumen yang mengalami kerugian akibat hilangnya barang pada perusahaan ekspedisi yaitu dengan cara perlindungan hukum *represif* dan perlindungan hukum secara *preventif*. Perlindungan hukum secara *preventif* pada konsumen yang dirugikan akibat perusahaan ekspedisi dapat berupa pemberian informasi yang cukup terkait dengan perusahaan ekspedisi. Menjalankan dengan benar segala ketentuan yang diatur oleh perusahaan ekspedisi terkait dengan segala ketentuan yang diperjanjikan di awal, dan mencari informasi terlebih dahulu mengenai perusahaan ekspedisi yang akan dipilih akan kebenarannya dan kejelasannya terhadap segala kegiatannya, memastikan menggunakan jasa dengan pendaftaran asuransi agar apabila terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan dapat dipertanggung jawabkan kerugiannya. Perlindungan hukum secara *represif* dapat dilakukan dengan cara pemberian sanksi terhadap pelaku usaha terkait dengan kerugian yang diderita oleh konsumen sesuai dengan pasal 62 UUPK yaitu diterapkannya sanksi administrative yaitu dikenakan denda ganti rugi sesuai dengan harga

barang yang hilang atau rusak. Sanksi represif dapat diberikan apabila perjanjian kedua belah pihak yang telah disepakati tidak termasuk dalam klausula eksensorasi (pasal 18 UUPK) yang dapat mengurangi kewajiban pelaku usaha.

3. Upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen atas kerugian yang disebabkan hilangnya barang oleh perusahaan ekspedisi yaitu dengan cara menyelesaikan sengketa melalui cara litigasi ataupun non litigasi. Penyelesaian sengketa diluar peradilan dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang telah diatur di dalam perundang- undangan mengenai tugas dan wewenangnya. Dikarenakan apabila penyelesaian sengketa yang dilakukan di dalam peradilan akan memakan waktu yang cukup lama dengan biaya yang tidak sedikit, maka konsumen yang dirugikan akibat hilangnya barang di perusahaan ekspedisi dapat menyelesaikan sengketa diluar pengadilan dengan efisiensi waktu dan biaya.

4.2 SARAN

1. Perusahaan ekspedisi diminta agar lebih berhati-hati dan bertanggung jawab atas segala aktivitas yang dilakukan sesuai peraturan perundang - undangan yang berlaku, agar tidak menimbulkan kerugian pada konsumen yang menggunakan jasa tersebut.
2. Pemerintah dihimbau lebih ketat dalam melakukan pengawasan terhadap perusahaan ekspedisi dan menindak tegas apabila terdapat pelaku usaha dalam hal ini perusahaan ekspedisi yang merugikan konsumen.
3. Konsumen harus lebih teliti lagi dalam memilih untuk menggunakan jasa perusahaan ekspedisi agar dapat dimintai pertanggung jawabnya atas segala kegiatan yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak- hak Konsumen*, Bandung : Nusa Media.

Abdulkadir Muhammad, 2013, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: Citra Aditya Bakti.

Achmad Ichsan, 1981, *Hukum Dagang*, Jakarta : Pradnya Paramita

Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Celine Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika.

Dyah Ochtorina Susanti dan Aan Efendi, 2015, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Jakarta: Sinar Grafika.

Eli Wuria Dewi, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen* , Yogyakarta : Graha Ilmu

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Happy Susanto, 2008, *Hak - Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visi Media.

HMN Purwosutjipto, 2003, *Pengertian Pokok – Pokok Hukum Dagang Indonesia 3*, Jakarta, Djambatan

Janus Sidabalok, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Bandung : Citra Aditya Bakti

Johny Ibrahim, 2006, *Teori Dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang: Bayumedia Publishing.

Mariam Darus Badruzaman, 2001, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Bandung : Citra Aditya Bakti

Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya: Bina.

Peter Mahmud Marzuki, 2010, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Rahayu Hartini, 2012, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, Malang: Citra Mentari.

R. Wirjono Prodjodikoro, 2000, *Perbuatan Melanggar Hukum*, Bandung : Mandar Maju.

Satjipto Raharjo, 2000, *Ilmu Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti.

Susanti Adi Nugroho, 2009, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: Telaga Ilmu Indonesia.

Zainal Asikin, 2013, *Hukum Dagang*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.

B. PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang- Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : KM 5 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Jasa Titipan

C. JURNAL, DISERTASI, SKRIPSI, MAJALAH HUKUM

Arfian Setiantoro; Fayreizha Destika Putri; Anisah Novitarani; dan Rinitami Njatrijani, *Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Masyarakat Ekonomi Asean*, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Volume 7, Nomor 1, April 2018.

Arif Rahman, 2018, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Kota Serang*, Jurnal Hukum, Vol 2, No 1.

Bintang Ulya Kharisma, *Tanggung Jawab Hukum dari Pengelola Taman Wisata terhadap Keselamatan Pengunjung Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Studi di Jawa Timur Park 1 Kota Batu*, Jurnal Hukum, edisi April 2013.

Hosea Irlano Mamuaya, Aminah, Suradi, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT JNE di Semarang*, Diponegoro Law Review Vol 4, No. 4, Tahun 2015.

Murni Dan Sri Maharani MTVM, *Badan Penyelesaian Sengketa Sebagai Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Jurnal Arena Hukum, Vol 8 No.2, Hlm 204, Tahun 2015.

Setiono, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, 2004, Tesis Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 3.

D. INTERNET

<https://katamutiara.web.id/brian-koslow/>, diakses pada tanggal 05 maret 2020, pada pukul 01.56 WIB.

<https://cargonesia.co.id/pengertian-ekspedisi-dan-berbagai-penjelasan/>

<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/1t4da27259c45b9/di-mana-pengaturan-kerugian-konsekuensial-dalam-hukum-indonesia/>

Ira Gita Natalia Sembiring, *Kronologi Raibnya Kamera Rp 229 juta Milik Dhea Imut*, <https://entertainment.kompas.com/read/2017/09/28/201118110/kronologi-raibnya-kamera-rp-229-juta-milik-dhea-imut?page=all.%20Penulis%20:%20Ira%20Gita%20Natalia%20Sembiring>,

Diakses pada tanggal 05 Desember 2019.

Kaskus, 2018, *Penyelesaian Perkara Di Indonesia Melalui Litigasi*, <http://www.kaskus.co.id>, diakses pada Rabu 12 Februari 2020, Pukul 02.52 WIB.

<https://inet.detik.com/business/d-4611659/keluhan-pelanggan-e-commerce-90-soal-status-pengiriman-barang>. Diakses pada 02 Maret 2020 pukul 21.33 WIB.