

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini dunia berkembang semakin pesat seiring dengan berjalannya waktu. Era zaman sekarang yang kerap kita jumpai dengan istilah Revolusi Industri 4.0 dimana zaman semakin canggih dan teknologi juga semakin maju. Revolusi Industri 4.0 ini mendorong setiap orang untuk melakukan rutinitasnya secara cepat, mudah, dan efisien. Mobilitas masyarakat sebagai negara berkembang ini tergolong cukup tinggi, dengan adanya fasilitas yang baik dan memadai maka perekonomian dan aktivitas sehari-hari juga semakin lancar. Aktivitas yang dirasa cepat, mudah, dan efisien adalah aktivitas yang dilakukan secara *online* yang hanya menggunakan gadget dan jaringan yang mungkin dapat juga dilakukan di rumah. Salah satu contoh penerapan revolusi industri 4.0 adalah dengan kemunculan *e-commerce*.

E-commerce merupakan satu set dinamis teknologi, aplikasi, dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, pelayanan, dan informasi yang dilakukan secara elektronik.¹ Ringkasnya adalah *e-commerce* merupakan jenis perdagangan elektronik yang menggunakan jaringan atau internet untuk memfasilitasi transaksi antara pembeli dan penjual.

Kemunculan *e-commerce* ini diiringi dengan kemunculan istilah yang disebut dengan Marketplace. Kebanyakan orang menyebut *e-commerce* dan

¹ Onno W. Purbo dan Aang Arif Wahyudi, *Mengenal E-Commerce*, Jakarta: PT. Alex Media Komputindo, 2001, hal. 2

marketplace ini sama, namun pada kenyataan dan istilahnya pun berbeda. Marketplace adalah pasar yang pada umumnya merupakan tempat bertemunya penjual dan pembeli yang didalamnya terdapat banyak produk dan berbagai macam toko. Hanya saja yang menjadi pembeda adalah marketplace ini dilakukan secara online dan menggunakan jaringan. Beberapa contoh perusahaan dari *marketplace* antarlain Tokopedia, Lazada, Bukalapak, Shopee, dsb. Transaksi jual beli online ini dilakukan oleh masyarakat yang mungkin berbeda kota, pulau, atau bahkan negara, maka dalam hal ini jasa ekspedisi untuk mengantar atau mengirim barang dari penjual kepada pembeli sangat diperlukan.

Jasa ekspedisi merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman atau pengangkutan suatu barang atau paket menggunakan sistem pembayaran yang ditentukan oleh jarak antara pengirim dan penerima atau penjual dan pembeli. Jasa pengiriman barang merupakan bentuk pelayanan publik yang menawarkan berbagai kemudahan dalam pengiriman suatu barang dengan aman dan dapat dipertanggung jawabkan kepada konsumen untuk tercapainya suatu ketertiban dan keamanan.² Seperti yang tercantum pada pasal 87 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, yang menerangkan bahwa “Ia harus menjamin pengiriman dengan rapi dan secepatnya atas barang-barang yang telah diterimanya untuk itu dengan mengindahkan segala pasarana yang diambilnya untuk menjamin pengiriman yang baik.” Orang yang bertugas dalam pengiriman barang atau paket disebut dengan kurir.

² Achmad Ichsan, *Hukum Dagang*, Jakarta: Pradnya Paramita, Cet.4, 2014, hal. 404

Seiring dengan perkembangnya zaman yang serba canggih dan online, maka perusahaan ekspedisi ini juga tidak sedikit. Jasa ekspedisi dapat dilakukan melalui jalur darat, laut dan udara yang tergantung pada tujuan pengiriman dan jarak tempuh yang dilaluinya. Pada umumnya dan sering kita jumpai adalah pengiriman melalui jalur darat. Contoh jasa ekspedisi jalur darat juga banyak seperti JNE, JNT, Wahana, Anteraja, dsb. Layanan yang meraka (jasa ekspedisi) tawarkan juga beragam, seperti pengiriman lebih cepat, ongkos murah, dan lain sebagainya. Pada umumnya jangka waktu pengiriman ekspedisi adalah sekitar 1-7 hari atau yang tercepat bisa 24 jam sampai tujuan. Namun dilain sisi, belanja secara online memiliki beberapa resiko yang dialami konsumen salah satunya adalah hilangnya suatu barang pada saat pengiriman.

Sejak dulu hingga sekarang, konsumen merupakan pihak lemah yang membutuhkan perlindungan terhadap kepentingannya. Hubungan yang melibatkan penjual dan konsumen ini tentunya juga membutuhkan aturan terhadap tanggung jawab, hak, dan kewajiban masing-masing pihak. Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Menurut undang-undang perlindungan konsumen terdapat aturan-aturan yang dalam mengatur hak dan kewajiban konsumen. Kerugian yang terjadi pada konsumen terutama atas hilangnya barang merupakan kasus yang banyak

terjadi. Terjadinya barang hilang sering timbul dari kesalahan pihak ekspedisi yang dianggap lalai dalam proses pengiriman. Maka sesuai pasal 88 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang yang menyatakan “Ia juga harus menanggung kerusakan atau kehilangan barang-barang dagangan dan barang-barang sesudah pengirimannya yang disebabkan oleh kesalahan atau keteledorannya.” Jadi pihak ekspedisi harus bertanggung jawab atas hilangnya barang saat melakukan pengiriman.

Seperti yang dikutip pada akun *Twitter* dengan username @twinkledobbyu yang menyatakan bahwa kehilangan paket dan pengembalian dana atas kerugiannya tidak sesuai dengan jumlah nominal kerugian yang dialaminya tersebut. Selanjutnya terdapat kasus yang dikutip pada web mediakonsumen.com, bahwa pada tanggal 11 Oktober 2022 “pelanggan saya membeli Mini PC melalui platform Shopee, dengan menggunakan jasa Ekspedisi Anteraja. Pada hari itu juga paket telah di pick up oleh kurir Anteraja. Paket tersebut akan dikirim ke Kalimantan Barat. Pada tanggal 25 Oktober 2022, pihak Shopee secara sepihak membatalkan pesanan dengan keterangan “PAKET HILANG DI PERJALANAN”, tanpa menyelidiki kenapa bisa hilang dan tanpa memberitahu kepada pihak seller.”³ Konsumen atau pengguna Shopee dalam hal ini berhak menerima haknya untuk

³ Johan, *Paket Kiriman Senilai 9 Juta Hilang, Shopee dan Anteraja Lepas Tanggung Jawab, Sangat Merugikan Seller*, diakses melalui <https://mediakonsumen.com/2021/01/28/surat-pembaca/paket-kiriman-senilai-9-juta-hilang-shopee-dan-anteraja-lepas-tanggung-jawab-sangat-merugikan-seller>, pada tanggal 22 November 2022 jam 13.52

dilindungi sesuai dengan ketentuan atau aturan yang sudah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Berdasarkan uraian singkat diatas memberi kesempatan penulis untuk melakukan penelitian untuk menulis skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA APLIKASI JUAL BELI ONLINE ATAS HILANGNYA BARANG PESANAN SAAT MENGGUNAKAN JASA EKSPEDISI”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna aplikasi jual beli online atas hilangnya barang pesanan saat menggunakan Jasa Ekspedisi?
2. Apa upaya hukum Pengguna Jasa Ekspedisi atas hilangnya barang pesanan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi pengguna aplikasi jual beli online atas hilangnya barang pesanan saat menggunakan Jasa Ekspedisi.
2. Untuk mengetahui upaya hukum pengguna Jasa Ekspedisi atas hilangnya barang pesanan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini baik secara teoritis maupun secara praktis, adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat untuk perkembangan hukum perlindungan konsumen, khususnya bagi jasa ekspedisi dalam melakukan tanggung jawab sebagai pengangkutan atau pengiriman barang terhadap konsumen yang merasa dirugikan.

b. Manfaat Praktis:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah pengetahuan dan pengalaman dalam penerapan pengetahuan yang dimiliki dari proses pembelajaran selama kuliah.

2. Bagi akademis

Manfaat penelitian ini bagi akademis yakni sebagai literature dan tambahan referensi bagi akademis untuk keperluan studi dan penelitian selanjutnya mengenai topik permasalahan yang sama.

3. Bagi Masyarakat

Manfaat penelitian ini bagi masyarakat adalah memberikan informasi terkait penyelesaian dan upaya hukum tentang Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Hilangnya Barang Pesanan Saat Menggunakan Jasa Ekspedisi.

1.5 Kajian Pustaka

1.5.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Pengertian perlindungan hukum secara umum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat

represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Perlindungan hukum bisa disebut sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

Pengertian Hukum menurut J.C.T Simorangkir sebagaimana yang dikutip C.S.T Kansil, “Hukum adalah peraturan-peraturan yang bersifat memaksa, yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib, pelanggaran mana terhadap peraturan-peraturan tadi berakibat diambilnya tindakan, yaitu dengan hukuman tertentu”⁴

Pengertian hukum juga dikatakan oleh Sudikno Martokusumo bahwa: “hukum sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang bersifat umum dan normatif, hukum bersifat umum karena berlaku bagi setiap orang, dan bersifat normatif karena menentukan apa yang seyogyanya dilakukan, apa yang tidak boleh dilakukan atau harus dilakukan serta menentukan bagaimana caranya melaksanakan kepatuhan pada kaedah-kaedah”⁵

1.5.2 Perlindungan Konsumen

1.5.2.1 Pengertian Konsumen

Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan

Konsumen menyebutkan bahwa pengertian konsumen adalah

⁴ C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Cet Ke-8, Balai Pustaka, Jakarta, 2015, hlm. 38

⁵ Sudikno Martokusumo, *Mengenal Hukum Satu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 2005, hlm. 4.

masyarakat yang menggunakan barang atau jasa yang digunakan untuk diri sendiri, pihak lain maupun makhluk hidup lain dan barang tersebut tidak untuk diperdagangkan kembali. Konsumen wajib dilindungi oleh regulasi perlindungan hukum karena hak konsumen sering diabaikan oleh penjual.

1.5.2.2 Pengertian Perlindungan Konsumen

Pengertian perlindungan konsumen dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 angka 1 tentang Perlindungan Konsumen, ialah "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen".

Menurut Janus Sidabalok perlindungan konsumen diartikan sebagai istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.⁶

1.5.2.3 Asas-asas Perlindungan Konsumen

Terdapat 5 Asas yang relevan dalam pembangunan nasional pada pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁶ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm.7

1. Asas manfaat

Asas ini mengandung makna bahwa penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada kedua pihak konsumen dan penjual. Sehingga tiada satu pihak yang kedudukannya lebih tinggi di banding pihak lainnya. Kedua belah pihak harus memperoleh pihak-pihaknya.

2. Asas keadilan

Penerapan asas ini dapat dilihat di Pasal 4-7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen serta penjual. Diharapkan melalui asas ini konsumen dan penjual dapat menunaikan haknya dan menunaikan kewajibannya secara seimbang.

3. Asas keseimbangan

Melalui penerapan asas ini, diharapkan kepentingan konsumen, penjual serta pemerintah dapat terwujud secara seimbang, tidak ada pihak yang lebih dilindungi.

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Diharapkan penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen akan memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian,

dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas kepastian hukum

Dimaksudkan agar baik konsumen dan penjual mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.⁷

1.5.2.4 Tujuan Perlindungan Konsumen

Menurut pedoman perserikatan bangsa-bangsa perlindungan konsumen ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

- a. Membantu pemerintah mencapai dan mempertahankan perlindungan yang memadai bagi masyarakat sebagai konsumen.
- b. Memfasilitasi pola produksi dan distribusi yang responsive terhadap kebutuhan konsumen.
- c. Membuat kode etik produksi dan distribusi barang dan jasa kepada konsumen.
- d. Membantu pemerintah mencegah praktik bisnis yang kotor dari seluruh penjual secara nasional dan internasional yang berdampak pada konsumen.
- e. Memfasilitasi pembuatan lembaga konsumen independen.

⁷ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm 26.

- f. Mewujudkan kerja sama internasional dalam bidang perlindungan konsumen.
- g. Membangun kondisi kesempatan kepada konsumen dengan pilihan yang luas dengan harga yang murah.
- h. Meningkatkan konsumsi yang berkelanjutan.⁸

Sedangkan Tujuan yang ingin dicapai melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini sebagaimana disebut dalam Pasal 3 adalah:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.

⁸ M. Sadar, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Akademia Permata, Jakarta, 2012, hlm. 21

f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/ jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.⁹

1.5.3 Tinjauan Umum Penjual

1.5.3.1 Pengertian Penjual

Menurut Pasal 1 angka 3 Undang- Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), pengertian penjual yaitu setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Pengertian penjual dalam pasal 1 angka 3 UUPK cukup luas karena meliputi grosir, pengecer, dan sebagainya. Di dalam undang undang tersebut yang dimaksud penjual yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, koperasi, BUMN, korporasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.

⁹ Janus Sidabalok, *op.cit*, hlm. 27

1.5.3.2 Hak dan Kewajiban Penjual

Hak Penjual telah diatur dalam UUPK Pasal 6 Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah disebutkan bahwa yang menjadi hak penjual adalah:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila 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.

Adapun yang menjadi kewajiban penjual sebagaimana yang telah disebutkan dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta

memberi 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 yang 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.

Hak dan kewajiban penjual juga tidak terlepas dari ketentuan peraturan perundang-undangan yang lain dalam pelaksanaannya yakni Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) yang mengatur tentang perikatan.

1.5.4 Tinjauan Umum Pengangkutan dan Jasa Ekspedisi

1.5.4.1 Pengertian Pengangkutan

Pengangkutan adalah proses pemindahan barang dan/atau orang dari tempat asal ke tempat tujuan.¹⁰ Pada dasarnya fungsi pengangkutan yaitu untuk memindahkan barang atau orang dari suatu tempat yang lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai. Jadi dengan pengangkutan dapat diadakan perpindahan barang-barang dari suatu tempat yang dirasa barang itu kurang berguna ketempat di mana barang-barang tadi dirasakan akan lebih bermanfaat¹¹.

Pengangkutan barang bisa dilakukan baik melalui jalur darat, laut, maupun udara. Mengenai angkutan barang dengan kendaraan umum diatur dalam Pasal 160 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan angkutan barang yaitu barang tidak berbahaya dan tidak memerlukan sarana khusus. Pengangkutan barang umum harus memenuhi beberapa syarat berikut:

- (1) Prasarana jalan yang dilalui memenuhi ketentuan kelas jalan.

¹⁰ Ridwan Khairandy, *Pokok-pokok Hukum Dagang*, 2014, Yogyakarta: FH UII Press, Hal. 371.

¹¹ Paramitha Rahma Ristyanti, 2016, Tanggung Jawab Para Pihak terhadap kerugian dalam Pengangkutan Sepeda Motor (Studi PT.Astra Honda Motor), Universitas Diponegoro : Diponegoro Law Journal, Vol.5, No.5, Hal. 2

- (2) Tersedia pusat distribusi logistik dan/ atau tempat untuk memuat serta membongkar barang.
- (3) Menggunakan mobil barang.

1.5.4.2 Hak dan Kewajiban Pengangkutan

Kewajiban pada pengangkutan yang disebutkan dalam Pasal 470 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) yang meliputi:

- a) Mengusahakan pemeliharaan, perlengkapan atau pernakabuan alat pengangkutnya;
- b) Mengusahakan kesanggupan alat pengangkut itu untuk dipakai menyelenggarakan pengangkutan menurut persetujuan;
- c) Memperlakukan dengan baik dan melakukan penjagaan atas muatan yang diangkut; dan
- d) Menyerahkan muatan ditempat tujuan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam perjanjian

Di samping kewajiban yang dibebankan kepada pengangkut oleh undang-undang, terdapat juga hak-hak yang diberikan kepada pengangkut. Hak-hak yang dimiliki oleh pihak pengangkut, antara lain:

1. Pihak pengangkut berhak menerima biaya pengangkutan;

2. Pemberitahuan dari pengirim mengenai sifat, macam dan harga barang yang akan diangkut, yang disebutkan dalam Pasal 469, 470 ayat (2), 479 ayat (1) KUHD.
3. Penyerahan surat-surat yang diperlukan dalam rangka mengangkut barang yang diserahkan oleh pengirim kepada pengangkut berdasarkan Pasal 478 ayat (1) KUHD.

1.5.4.3 Pengertian Jasa Ekspedisi

Pengertian jasa ekspedisi Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) banyak sekali pengertian tentang diantaranya adalah pengiriman surat, barang, dan sebagainya; atau perusahaan pengangkutan barang dan masih banyak pengertian-pengertian lainnya.

Jasa ekspedisi merupakan perusahaan penyedia layanan pengiriman barang yang tarifnya ditentukan dari berat barang, jarak yang ditempuh, dan pilihan waktu pengiriman. Apabila barang yang dikirim berat dan tujuannya jauh biasanya akan dikenakan tarif cukup mahal.

Sistem pengiriman barang melalui ekspedisi umumnya menggunakan kendaraan umum maupun kendaraan pribadi. Namun, bagi perusahaan ekspedisi profesional dan terpercaya biasanya memiliki armada sendiri atau bekerjasama dengan perusahaan penyewaan kendaraan umum.

Pengertian-pengertian diatas dapat kita simpulkan bahwa pengertian jasa ekspedisi adalah perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman barang baik pengiriman melalui jalur darat, jalur air atau jalur udara dan memberikan pelayanan secara efektif dan efisien guna memenuhi kepuasan pelanggan yang akan mengirim barangnya. contoh perusahaan cargo di jakarta/perusahaan jasa pengiriman yang ada seperti, J&T Express, JNE, Wahana Anteraja, dan sebagainya.

Kewajiban pihak jasa pengiriman barang adalah menjaga barang dan mengantarkan barang ke alamat yang dituju oleh pihak pengirim dengan kondisi baik dan kewajiban pengguna jasa adalah membayar pihak jasa pengiriman sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati.¹²

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis Penelitian

Penulisan skripsi ini, penulis menggunakan metode penelitian hukum normatif. Dalam penelitian hukum normatif, penelitian terhadap asas-asas hukum dilakukan terhadap kaidah-kaidah hukum yang merupakan patokan-patokan berperilaku atau bersikap tidak pantas. Penelitian tersebut dapat dilakukan (terutama) terhadap

¹² Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2008, hlm. 229.

bahan hukum primer dan sekunder, sepanjang bahan-bahan tadi mengandung kaidah-kaidah hukum.¹³

1.6.2 Pendekatan Penelitian

Terdapat beberapa aspek metode pendekatan dalam penelitian hukum dari berbagai aspek mengenai pokok permasalahan yang sedang diteliti. Pendekatan-pendekatan yang digunakan di dalam penelitian hukum adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*), pendekatan historis (*historical approach*), pendekatan komparatif (*comparative approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).¹⁴

Dalam hal ini penulis menggunakan pendekatan konseptual. Pendekatan konseptual beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Dengan menggunakan metode pendekatan konseptual ini, penulis dapat membuat argumentasi hukum sesuai dengan pokok permasalahan yang diambil berdasarkan pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang dipelajari.

1.6.3 Sumber Data dan Bahan Hukum

Penelitian hukum jenis normatif ini analisis dan pengolahan data tergantung pada jenis datanya, bagi penelitian hukum normatif hanya mengenal data sekunder saja, yang terdiri dari : bahan hukum

¹³ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkar*, Rajawali Press, Jakarta, 2006, hlm. 62.

¹⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta, Kencana, 2005, hlm.93

primer, bahan hukum sekunder, bahan hukum tersier maka dalam mengolah dan menganalisis bahan hukum tersebut tidak bisa melepaskan diri dari berbagai penafsiran yang dikenal dalam ilmu hukum.

Data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian ini, hasil penelitian dalam bentuk laporan skripsi, tesis, dan perundang-undangan. Data sekunder dapat dibagi menjadi:

1. Bahan Hukum Primer:

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang terdiri atas peraturan perundang-undangan, yurisprudensi atau keputusan pengadilan, dan perjanjian Internasional.¹⁵ Bahan hukum tersebut terdiri atas:

- a. KUHPer (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata);
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- c. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder Bahan hukum sekunder adalah semua publikasi tentang hukum yang merupakan dokumen yang tidak resmi.¹⁶ Publikasi tersebut terdiri atas:

¹⁵ Fajar, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2013, hlm. 34

¹⁶ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2016, hlm. 24

- a. Buku-buku yang berisi tentang beberapa permasalahan hukum, termasuk skripsi, tesis, dan desertasi hukum.
- b. Jurnal Hukum.

1.6.4 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian skripsi ini diperoleh dengan cara studi pustaka. Studi pustaka merupakan tahap awal dari setiap kegiatan penulisan hukum baik normatif maupun sosiologis. Studi dokumen bagi penelitian hukum meliputi studi bahan-bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Data kepustakaan yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, buku-buku, dokumen resmi, publikasi. Studi kepustakaan bagi penelitian hukum normatif, merupakan metode pengumpulan data yang membahas doktrin-doktrin atau asas-asas dalam ilmu hukum.

1.6.5 Metode Analisis Data

Selanjutnya yaitu data yang diperoleh harus diolah terlebih dahulu, kemudian dianalisis secara kualitatif dengan memperhatikan ketentuan hukum yang ada dan asas - asas hukum yang berkaitan dengan kaidah hukum yang berlaku sehingga menghasilkan uraian yang bersifat deskriptif kualitatif yaitu teknik yang gambarkan dan menginterpretasikan arti data-data yang kumpul dengan memberikan perhatian dan merekam sebanyak mungkin aspek situasi yang diteliti

pada saat itu, sehingga memperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh tentang keadaan sebenarnya. Tujuan deskriptif ini adalah untuk mengungkap kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi penelitian berlangsung dengan menyuguhkan yang sebenarnya terjadi.

1.6.6 Sistematika Penulisan

Guna memudahkan mengikuti uraian proposal skripsi ini maka dalam sistematika penulisan ditulis menurut urutan sebagai berikut:

Bab *pertama*, menjelaskan tentang gambaran umum dan latar belakang mengenai permasalahan skripsi. Kemudian dirumuskan permasalahannya berdasarkan penjelasan tersebut. Dan Kajian pustaka menjelaskan tentang landasan penulisan skripsi. Kemudian metode penelitian adalah sumber data yang digunakan, cara pengumpulan data, cara menganalisis data, dan sistematika penulisan.

Bab *kedua*, pada bab ini berisi tentang perlindungan hukum bagi pengguna aplikasi jual beli online atas hilangnya barang pesanan saat menggunakan jasa ekspedisi. Bab ini kemudian dibagi menjadi dua sub bab. Bab pertama berisi tentang hubungan hukum antar para pihak dalam aplikasi jual beli online. Bab yang kedua berisi tentang perlindungan hukum penjual sebagai pengguna jasa ekspedisi pada aplikasi jual beli online.

Bab *ketiga*, pada bab ini berisi tentang upaya hukum pengguna jasa ekspedisi atas hilangnya barang pesanan.

Bab keempat, adalah bab penutup dari penulisan skripsi yang dibagi dalam dua sub bab yakni kesimpulan dari seluruh penjelasan yang telah dijelaskan dan saran yang diperlukan.