

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA  
PENGIRIMAN LION PARCEL DALAM KERUSAKAN ATAU  
KEHILANGAN BARANG DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR  
8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum  
Pada Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur**



**Oleh :**

**SAFIRA NOORHASNA AULIA**  
**NPM. 17071010125**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
SURABAYA  
2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN UNTUK MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI**


**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA  
PENGIRIMAN LION PARCEL DALAM KERUSAKAN ATAU  
KEHILANGAN BARANG DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR  
8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Disusun oleh:


**SAFIRA NOORHASNA AULIA**  
NPM. 17071010125

**Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi pada tanggal**

**Menyetujui,  
PEMBIMBING**

  
**YANA INDAWATI S.H., M.Kn.**  
NPT. 3 7901 07 0224

**Mengetahui,  
DEKAN**

  
**Dr. H. SUTRISNO, SH., M.Hum**  
NIP. 19601212 198803 1001



**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**


**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA  
PENGIRIMAN LION PARCEL DALAM KERUSAKAN ATAU  
KEHILANGAN BARANG DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR  
8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Disusun oleh:

**SAFIRA NOORHASNA AULIA**  
NPM. 17071010125

Telah dipertahankan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada tanggal 4 Juni 2021


**PEMBIMBING :**

  
**YANA INDAWATI S.H., M.Kn.**  
NPT. 3 7901 07 0224

**TIM PENGUJI :**


1.   
**MAS ANIENDA TIEN F., S.H., M.H.**  
NPT. 3 7709 07 0223

2.   
**SRI MAHARANI M.T.V.M., S.H., M.H.**  
NIP. 19740803 200212 2 001

3.   
**YANA INDAWATI S.H., M.Kn.**  
NPT. 3 7901 07 0224

Mengetahui,

**DEKAN**

  
**Dr. H. SUTRISNO, SH., M.Hum**  
NIP. 19601212 198803 1001

**HALAMAN REVISI SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA  
PENGIRIMAN LION PARCEL DALAM KERUSAKAN ATAU  
KEHILANGAN BARANG DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR  
8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Disusun oleh:  
**SAFIRA NOORHASNA AULIA**  
NPM. 17071010125

Telah direvisi dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada tanggal 24 Juni 2021

**PEMBIMBING :**


  
**YANA INDAWATI S.H., M.Kn.**  
NPT. 3 7901 07 0224

**TIM PENGUJI :**

1.

  
**MAS ANIENDA TIEN F. S.H., M.H.**  
NPT. 3 7709 07 0223

2.

  
**SRI MAHARANI M.T.V.M. S.H., M.H.**  
NIP. 19740803 200212 2 001

3.

  
**YANA INDAWATI S.H., M.Kn.**  
NPT. 3 7901 07 0224

Mengetahui,

**DEKAN**

  
**Dr. H. SUTRISNO, S.H., M.Hum**  
NIP. 19601212 198803 1001



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA  
TIMUR FAKULTAS HUKUM**

Nama Mahasiswa : Safira Noorhasna Aulia  
NPM : 17071010125  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 6 Oktober 1999  
Program Studi : Strata 1 (S1)  
Judul Skripsi :

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA  
PENGIRIMAN LION PARCEL DALAM KERUSAKAN ATAU  
KEHILANGAN BARANG DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR  
8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman Lion Parcel dalam kerusakan atau kehilangan barang ditinjau melalui Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini menggunakan metode normatif yang merupakan penelitian pemahaman terhadap permasalahan norma hukum yang dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman Lion Parcel atas kerusakan atau kehilangan barang sebagai upaya represif setelah adanya kerugian oleh konsumen atas kerusakan atau kehilangan barang kepemilikan konsumen dengan pemberian ganti untuk kiriman yang dikirimkan tidak menggunakan premi asuransi yaitu sebesar 10 kali biaya pengiriman dengan maksimal Rp 2.000.000. Sedangkan untuk nominal penggantian dengan kerusakan atau kehilangan kiriman berasuransi dengan nominal penggantian senilai harga barang sesuai dengan nota pembelian atau invoice maksimal Rp 1.000.000.000 (untuk barang elektronik maksimal Rp 500.000.000) yang diajukan melalui website lionparcel.com bukti yang dilampirkan yaitu bukti identitas si pengirim, formulir klaim Lion Parcel dan bukti dokumentasi kerusakan pada fisik kiriman dan foto packing kiriman.

**Kata kunci : perlindungan konsumen, Lion Parcel, kerusakan kehilangan barang**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Safira Noorhasna Aulia  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 6 Oktober 1999  
NPM : 17071010125  
Konsentrasi : Perdata  
Alamat : Perumahan Cerme Indah E/3, Cerme, Gresik.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN LION PARCEL DALAM KERUSAKAN ATAU KEHILANGAN BARANG DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”** dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur adalah benar-benar hasil karya cipta saya sendiri yang saya buat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bukan hasil jiplakan (plagiat).

Apabila dikemudian hari ternyata skripsi saya ini merupakan hasil jiplakan (plagiat), maka saya bersedia dituntut di depan pengadilan dan dicabut gelar kesarjanaan (Sarjana Hukum) yang saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dengan rasa tanggung jawab atas segala akibat hukumnya.

Surabaya, 26 JULI 2021

Mengetahui,  
PEMBIMBING

  
**YANA INDAWATI S.H., M.Kn.**  
NPT. 3 7901 07 0224

PENULIS

  
**Safira Noorhasna Aulia**  
NPM. 17071010125

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat-Nya lah sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN LION PARCEL DALAM KERUSAKAN ATAU KEHILANGAN BARANG DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**.

Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan sesuai kurikulum yang ada di Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur dan dimaksudkan sebagai wadah untuk menambah wawasan serta untuk menerapkan juga membandingkan teori dalam perkuliahan yang telah diterima dengan keadaan sebenarnya di lapangan. Disamping itu juga, diharapkan dapat memberikan bekal tentang hal-hal yang berkaitan dengan disiplin ilmunya sebelum mengadakan penelitian guna penelitian skripsi.

Dalam melakukan penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa tanpa bimbingan, dukungan, dan motivasi dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan terselesaikan. Baik berupa bantuan moral, materi, maupun pikiran. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Sutrisno, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Mas Anienda Tien F, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.

3. Ibu Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Fauzul Aliwarman, S.HI., M.Hum, selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak Eko Wahyudi, S.H., M.H., selaku Koordinator Program Studi Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
6. Ibu Sri Maharani MTVM, S.H., M.H., selaku Dosen Wali di Fakultas Hukum.
7. Ibu Yana Indawati S.H., M.Kn, selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam pembuatan skripsi ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak atau Ibu Dosen Pengajar Fakultas Ilmu Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Surabaya yang telah banyak membantu selama menempuh pendidikan ini.
9. Bapak dan Ibu Tim Penguji Seminar Hasil Skripsi yang telah memberikan evaluasi, kritik dan saran yang penting untuk penulis kedepannya.
10. Bapak dan Ibu bagian Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi.
11. Cabang Lion Parcel Cerme Gresik beserta jajarannya yang sudah berbagi informasi, ilmu dan pengalaman selama penelitian.
12. Keluarga yaitu Papa, Mama, dan kedua Adik penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan doa kepada saya.



13. Teman – teman yaitu Sekar, Tinara, Desya, Norna, Kiki, Fadillah serta pihak lain yang telah memberi semangat kepada penulis selama ini,
14. Teman-teman fakultas hukum angkatan 2017 semoga kita semua sukses.
15. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting and for just being me at all times.*

Penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dengan segala kekurangan tersebut penulis berharap kepada pembaca untuk memberikan saran dan kritik yang membangun terhadap skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membaca dan dalam perkembangan ilmu hukum.

Surabaya, 4 Mei 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN REVISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Kajian Pustaka.....	9
1.5.1 Perlindungan Hukum dan Konsumen .....	9
1.5.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum .....	9
1.5.1.2 Pengertian Konsumen .....	10
1.5.1.3 Pengertian Perlindungan Konsumen .....	13
1.5.1.4 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	14
1.5.1.5 Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha .....	15

1.5.1.6	Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	17
1.5.1.7	Upaya Hukum Sengketa Konsumen .....	18
1.5.2	Perjanjian Pengangkutan .....	20
1.5.2.1	Pengertian Perjanjian Pengangkutan .....	20
1.5.2.2	Hak dan Kewajiban dalam Pengangkutan.....	22
1.5.2.3	Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut .....	23
1.5.3	Jasa Pengiriman Barang Lion Parcel.....	23
1.5.3.1	Pengertian Jasa dan Barang.....	23
1.5.3.2	Pengertian Jasa Pengiriman Barang .....	24
1.5.3.3	Lion Parcel.....	25
1.5.3.4	Pengertian Kerusakan atau Kehilangan Barang .....	25
1.5.4	Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....	26
1.5.4.1	Pengertian Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	26
1.5.4.2	Urgensi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	27
1.6	Metodologi Penelitian .....	29
1.6.1	Jenis Penelitian.....	29
1.6.2	Sumber Data.....	30
1.6.3	Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	32
1.6.4	Metode Analisis Data .....	32
1.6.5	Sistematika Penelitian .....	34

<b>BAB II PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN LION PARCEL ATAS KERUSAKAN ATAU KEHILANGAN BARANG .....</b>	<b>36</b>
2.1 Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Lion Parcel Atas Kerusakan Atau Kehilangan Barang Ditinjau Dari Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. ....	36
2.2 Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Lion Parcel Atas Kerusakan Atau Kehilangan Barang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	49
<b>BAB III UPAYA HUKUM YANG DAPAT DILAKUKAN KONSUMEN LION PARCEL AKIBAT KERUSAKAN ATAU KEHILANGAN BARANG .....</b>	<b>61</b>
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>72</b>
4.1 Kesimpulan.....	72
4.2 Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Surat Tanda Terima atau Resi Lion Parcel..... 50

Gambar 2 Surat Tanda Terima atau Resi Lion Parcel oleh Ibu Maria..... 52

Gambar 3 Surat Tanda Terima atau Resi Tracking oleh Lion Parcel ..... 53

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Surat Penugasan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3 : Bukti Penyerahan Proposal Skripsi
- Lampiran 4 : Transkrip Sementara
- Lampiran 5 : Formulir Pengajuan Skripsi
- Lampiran 6 : Dokumen Syarat dan Ketentuan Pengiriman Lion Parcel
- Lampiran 7 : Dokumen Proses Klaim Customer Lion Parcel
- Lampiran 8 : Lembar Revisi Penguji I
- Lampiran 9 : Lembar Revisi Penguji II
- Lampiran 10 : Lembar Revisi Penguji III