

BAB I

PENDAHULUAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hal yang biasa dipakai untuk menggambarkan seperti apa perlindungan hukum terhadap konsumen yang berusaha memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan dirinya sendiri yaitu perlindungan konsumen.¹ Setiap orang baik perseorangan maupun badan usaha pasti pernah atau sedang menjadi konsumen untuk suatu produk barang atau jasa seseorang lain. Dalam peristiwa ini, pada suatu sisi menguntungkan konsumen dengan tersedianya produk barang atau jasa yang dibutuhkan, satu sisi menyangkut sisi lemah daripada konsumen yaitu terkait mutu, pelayanan yang diterima dari sebuah produk yaitu barang dan atau jasa.

Produk saat ini sangatlah kompleks. Produk tidak hanya digunakan dalam istilah barang atau benda yang berwujud, namun juga dalam sesuatu usaha yang tidak berwujud yaitu jasa. Dalam hal jual beli jasa, salah satunya yaitu jasa pengiriman barang. Para pihak penyedia jasa pengiriman barang memegang peran penting di Indonesia saat ini dikarenakan memudahkan dalam mengirim barang secara cepat dan tepat tanpa harus ke kota tujuan dengan biaya yang lebih mahal dan tenaga yang terkuras. Perkembangan ini suatu hal yang tidak dapat kita hindari, pasalnya jaman semakin berkembang dan

¹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung:2006,. Hal. 2

semakin maju.² Pihak penyedia jasa pengiriman barang tersebut biasanya berbentuk perusahaan yang dibangun oleh badan usaha seperti Lion Parcel.

Munculnya penyedia jasa pengiriman barang Lion Parcel ini menyelenggarakan perusahaannya dengan memberikan motto “tercepat, aman, murah dan menggunakan armada sendiri” yang mana terdapat makna dalam motto tersebut yaitu memberikan pelayanan pengiriman barang dengan cepat samapi tujuan, aman tidak ada kerusakan atau cacat barang, murah dalam ongkos kirim yang dijanjikan, dan menggunakan armada sendiri yang bekerja sama dengan Lion Air dalam satu grup Lion Group.³ Banyak orang atau pengguna memakai jasa pengiriman barang untuk mengirimkan barangnya ke luar kota terutama *online shop* memanfaatkan perusahaan jasa pengiriman barang Lion Parcel ini, apalagi saat pandemi Covid-19 yang mana masyarakat Indonesia tidak bisa pergi sebebas sebelum pandemi. Solusinya yaitu mereka berbelanja melalui *e-commerce* yang tersedia di seluruh Indonesia. Ini merupakan tanda bahwa jasa pengiriman barang ini sedang berkembang pesat di Indonesia. Kemudian saat pengguna akan menggunakan layanan jasa pengiriman barang tersebut, pengguna diharuskan tunduk dan taat dalam perjanjian yang telah ditetapkan pihak layanan jasa pengiriman barang. Ketika si pengguna sudah konfirmasi akan harga yang harus dibayarkan dan menerima resi atau surat tanda terima, maka si pengguna

² A.A.A. Nadia Andina Putri, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Keterlambatan Sampainya Barang*, Jurnal Hukum 5 (2017) <<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/20793>>. Diakses pada 25 November 2020 pukul 18:30.

³ Lion Parcel, *Lion Parcel Website* <<http://lionparcel.com/about>>. Diakses pada 25 November 2020 pukul 20:21.

dianggap telah setuju akan timbulnya perjanjian diantara kedua belah pihak tersebut. Bentuk perjanjian antara pengguna jasa pengiriman dengan pihak penyedia jasa pengiriman barang disebut dengan bentuk perjanjian pengiriman barang.

Adanya perjanjian tersebut otomatis pihak penyedia jasa pengiriman barang harus mengirimkan barang ke tempat tujuan dengan selamat dan tepat sesuai apa yang diperjanjikan. Namun, pengiriman barang tersebut tidak selamanya berjalan dengan lancar. Masalah dalam perlindungan konsumen ini bukanlah masalah baru. Barang yang menumpuk dalam gudang untuk dikirimkan memungkinkan untuk terselipnya barang dalam hal kehilangan barang atau kerusakan barang karena terbanting. Dengan adanya kerusakan atau kehilangan barang tersebut, pengguna jasa pengiriman barang merasa dirugikan tidak sesuai yang diperjanjikan karena pengguna telah membayar sejumlah yang telah ditentukan pihak penyedia jasa pengiriman barang guna mendapatkan pelayanan terbaik barang pelanggan sampai pada tempat tujuan dengan utuh. Akhirnya pihak konsumen atau pengguna jasa pengiriman barang lah yang dirugikan. Hal ini dapat diketahui dari peristiwa yang dialami konsumen dan melaporkannya ke kantor Lion Parcel Pusat dengan meng-*claim* kerusakan atau kehilangan barang tersebut agar terjadinya peristiwa ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang ada.

Jasa pengiriman Lion Parcel memberikan tanggungan untuk paket dengan nominal penggantian untuk kiriman yang dikirimkan tidak menggunakan premi asuransi, sebesar 10kali biaya pengiriman maksimal Rp

2.000.000 rupiah tanpa mengetahui nilai harga barang dalam paket yang rusak atau hilang tersebut dan nominal penggantian klaim paket dengan premi asuransi adalah senilai harga barang sesuai dengan nota pembelian atau *invoice* dan dipotong biaya *deductible* sebesar 10% atau minimal Rp. 50.000 rupiah.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 19 tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai petanggungjawaban atas memberi ganti rugi untuk kerusakan, pencemaran dan kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasanya. Ganti rugi yang dimaksud yaitu dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya.

Dalam Lion Parcel yang mempunyai ketentuan tersendiri dapat merugikan konsumennya dalam hal ganti rugi. Apabila barang yang tidak memiliki asuransi akan diganti senilai 10x biaya pengiriman tanpa melihat nilai dari barang yang mengalami rusak atau hilang tersebut. Berdasarkan pasal diatas, sebagaimana dikatakan ganti rugi berupa pengembalian uang atau penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. Perjanjian yang timbul setelah sepakat konsumen menerima resi atau surat tanda terima menimbulkan hak dan kewajiban dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh para pihak yang terkait dalam perjanjian.

Permasalahan perlindungan konsumen ini memang perlu diperhatikan. Konsumen berhak dilindungi kepentingannya demi tujuan konsumen dan

menyeimbangkan kedudukan konsumen tersebut dengan pelaku usaha. Sampai saat ini, kedudukan konsumen selalu berada di pihak yang lemah dalam dunia pengiriman barang. Menurut Happy Susanto (2008), ada beberapa faktor yang membuat konsumen menjadi pihak yang lemah yaitu:

1. Rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan hak-hak yang dimilikinya
2. Sebagian masyarakat belum mengetahui apa saja hak-haknya, yang mana apabila terjadi kerugian atau kesulitan tidak dapat menyalurkan kesulitannya.
3. Belum adanya kesadaran konsumen menjadi masyarakat yang mempunyai kemauan untuk menuntut hak-haknya yang merasa dirugikan.
4. Proses peradilan yang ribet dan memakan waktu berkepanjangan.
5. Posisi konsumen yang selalu lemah.

Oleh karena itu, konsumen pengguna jasa pengiriman barang berhak mendapatkan perlindungan hukum ketika barang mengalami kerusakan atau bahkan kehilangan barang. Berawal dari banyaknya permasalahan terhadap kepentingan konsumen serta didukung dengan posisi konsumen yang dianggap lemah, Pemerintah melakukan upaya untuk mewujudkan suatu peraturan yang mengatur dan melindungi hak-hak konsumen dari berbagai hal yang dapat merugikan. Upaya ini diwujudkan dengan mengeluarkannya peraturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini dianggap sangat penting dan melindungi hak-hak konsumen dari dampak yang dapat dialami konsumen karena dengan hukum lah dapat mencegah perilaku semena-mena pelaku usaha atau penyedia jasa

pengiriman dan mendorong pelaku usaha untuk menaati peraturan yang ditetapkan. Namun juga dengan dikeluarkannya Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen tidak dimaksudkan melindungi konsumen dalam hal seluruhnya, terdapat batasan-batasan yang dimaksudkan untuk tidak mematikan pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen ini mendukung dan mendorong usaha antara pelaku usaha dan konsumen agar terciptanya usaha yang sehat.

Berdasarkan pencarian yang dilakukan peneliti dari penelitian sebelumnya, ada beberapa yang membahas mengenai permasalahan ini yaitu sebagai berikut :

Andi Riyanto, dengan judul “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus antara Violeta dan TIKI Jogja di Lembaga Konsumen Yogyakarta)” menjelaskan mengenai perlindungan terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman barang hilang atas sengketa antara TIKI Yogyakarta dengan konsumennya Violeta yang diselesaikan melalui upaya hukum diluar pengadilan yaitu Lembaga Konsumen Yogyakarta. Karena itu tema ini berbeda dengan yang peneliti teliti yaitu tentang perlindungan terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman Lion Parcel atas kerusakan atau kehilangan barang melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Maulina Nur Hidayah, dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang Ditinjau Dari Hukum Perjanjian (Studi Komparasi Penyedia Jasa Pengiriman Barang Di Kota Surakarta)”

menjelaskan mengenai Prosedur Dan Penerapan Aturan Hukum Perjanjian Dalam Pengiriman Barang Antara Pengguna Jasa Dan Penyedia Jasa Pengiriman Barang PT POS Indonesia dan PT Wahana Prestasi Logistik . yang mana berbeda dengan tema yang penulis teliti.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai permasalahan dan menyusunnya dalam bentuk 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”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan permasalahan diatas, maka dalam penelitian ini terdapat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana 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?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen yang telah dirugikan jasa pengiriman Lion Parcel akibat kerusakan atau kehilangannya suatu barang?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada latar belakang dan rumusan masalah yang telah diajukan, maka tujuan penelitian adalah:

- a. Untuk mengetahui 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.
- b. Untuk mengetahui upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen yang telah dirugikan jasa pengiriman Lion Parcel akibat kerusakan atau kehilangannya suatu barang.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis adalah sebagai berikut :

- a. Manfaat Teoritis
 - 1) Memperkaya teori mengenai 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.
 - 2) Menjadi referensi bagi penelitian mengenai upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen yang telah dirugikan jasa pengiriman Lion Parcel akibat kerusakan atau kehilangannya suatu barang.
- b. Manfaat Praktis
 - 1) Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi konsumen yang telah dirugikan jasa pengiriman Lion Parcel akibat kerusakan atau kehilangannya suatu barang.

1.5 Kajian Pustaka

1.5.1 Perlindungan Hukum dan Konsumen

1.5.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan upaya yang ditegakkan oleh aparat hukum guna memberi perlindungan agar tercipta rasa aman baik secara pikiran maupun fisik dari berbagai ancaman. Perlindungan hukum ini bentuk penyempitan dari pengertian perlindungan. Perlindungan hukum terkait dengan hak dan kewajiban setiap subjek hukum. Hal ini dimiliki manusia sebagai subjek hukum dalam interaksi atau kegiatan antara sesama manusia lainnya.⁴

Menurut Setiono, perlindungan hukum merupakan upaya atau perilaku yang mempunyai manfaat untuk melindungi seseorang atau badan hukum dari sewenang-wenang penguasa atau tingkat yang lebih tinggi dalam menjalankan kegiatannya tidak sesuai aturan hukum yang berlaku sehingga memberi kesejahteraan pada seseorang atau badan hukum untuk menikmati martabatnya.⁵ Tujuan hukum merupakan memberikan perlindungan kepada warga negaranya dengan memberikan kepastian hukum. Perlindungan hukum merupakan

⁴ CST Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1989). Hal. 17

⁵ Setiono, *Rule Of Law (Supremasi Hukum)*, Jurnal Magister Ilmu Hukum Pasca Sarjana Univeristas Sebelas Maret, 2004 <<http://repository.unika.ac.id/1455/6/10.20.0011>>. Diakses pada tanggal 6 Desember 2020 pukul 20:43

tindakan preventif dan represif bagi seseorang atau kelompok badan hukum.⁶

1.5.1.2 Pengertian Konsumen

Sebelum diberlakukannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang diberlakukan dan disahkan pada tahun 2000, terdapat pengertian normatif yang tegas tentang “konsumen” dalam hukum positif di Indonesia. Diantara pengertian normatif tersebut yaitu dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat. Dalam Undang-Undang ini memuat “konsumen adalah setiap pemakai dan atau pengguna barang dan jasa, baik untuk kepentingan pribadi maupun untuk kepentingan orang lain.”

Istilah “konsumen” ditemukan dalam peraturan perundang-undangan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 angka 2 yang menerangkan sebagai berikut:

Berdasarkan arti dalam yuridis formal diatas, dapat disimpulkan bahwa semua orang termasuk badan usaha merupakan konsumen. Dimana mereka memakai barang dan atau jasa orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya atau kepentingannya.

⁶ Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1987). Hal. 2

Menurut Dr. Kurniawan, unsur definisi konsumen yaitu:⁷

1. Setiap orang

Setiap orang atau biasa disebut subjek atau juga disebut sebagai konsumen yang merupakan tiap-tiap orang yang berstatus pengguna barang dan atau jasa. Pengertian konsumen tidak terbatas pada perseorangan. Namun, juga mencakup badan usaha yang maknanya memiliki makna lebih luas daripada badan hukum yang biasa kita dengar. Dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen sepertinya menghindari kata “produsen” yang merupakan *antonim* kata “konsumen” dengan menggunakan kata “pelaku usaha” untuk mempunyai makna yang lebih luas yang mencakup kreditur (penyedia dana), produsen, penyalur, dan penjual.

2. Pemakai

Sesuai dengan pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kata “pemakai” menekankan bahwa konsumen yang dimaksud adalah konsumen akhir. Istilah pemakai ini digunakan untuk menunjukkan barang dan atau jasa tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli. Artinya, konsumen tidak harus selalu memberikan kewajibannya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan jasa itu. Contohnya seseorang memperoleh paket hadiah atau parsel. Isi paket tersebut adalah

⁷ Dr.Kurniawan SH M.Hum, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Malang: UB Press, 2011). Hal. 27

jam tangan dari sebuah toko, dan paket tersebut rusak. Apakah jika ia menggugat toko tersebut apakah ada dasar gugatan yang kuat? Karena tidak ada hubungan kontraktual antara penerima paket dengan toko atas kerusakan barang yang disebabkan pengirim paket. Jadi, dapat dikatakan konsumen tidak sekadar pembeli, tetapi semua orang termasuk badan usaha yang mengkonsumsi jasa dan barang juga. Ini juga berupa peralihan barang atau jasa termasuk peralihan manfaat dalam menggunakannya.

3. Barang dan atau jasa

Istilah barang dan atau jasa sebagai pengganti kata terdahulu menggunakan kata produk. Saat ini “produk” dikonotasikan barang atau jasa dikarenakan dahulunya produk dikonotasikan hanya untuk barang. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengartikan barang sebagai setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, dimanfaatkan oleh konsumen. Sementara jasa diartikan sebagai layanan yang diadakan dan disediakan oleh masyarakat untuk dapat digunakan manfaatnya. Yang mana jasa harus ditawarkan ke semua orang atau kepada masyarakat. Apabila bersifat tertutup atau individual dan khusus, jasa khusus tidak termasuk dalam

pengertian tersebut. Barang dan jasa yang ditawarkan pada masyarakat merupakan transaksi konsumen. Apabila misal seseorang dikarenakan kebutuhan mendadak lalu menjual mobilnya kepada orang lain, maka pembeli tersebut tidak dapat dikatakan konsumen.

Hukum konsumen merupakan asas-asas dan kaidah yang menyeluruh yang mengatur permasalahan dan hubungan dari penyediaan dan penggunaan barang dan atau jasa, dan juga antara penyedia dan penggunaannya dalam kodrat dan norma dalam kehidupan masyarakat.⁸

1.5.1.3 Pengertian Perlindungan Konsumen

Salah satu fungsi hukum adalah memberi perlindungan keamanan dan kepentingan masyarakat terutama konsumen yang biasanya terdapat pada posisi lemah akibat hubungan yang tidak seimbang antara hak dan kewajibannya terhadap pelaku usaha. Perlindungan konsumen ada guna melindungi konsumen terhadap pelaku usaha yang melanggar atau tidak jujur. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 angka 1 memberikan pengertian sebagai berikut :

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dikatakan bahwa perlindungan konsumen ini sebagai bentuk atau perilaku

⁸ Ibid., hal. 12

preventif apabila terdapat suatu kesalahan dalam bertransaksi konsumen untuk menjamin hak dan kewajiban konsumen terlaksanakan dengan baik dengan adanya kepastian hukum yang ada. Kepastian hukum guna melindungi hak dan kewajiban konsumen diperkuat dengan adanya undang-undang khusus yaitu Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen. Dengan adanya kepastian hukum ini memberikan himbauan kepada badan atau pelaku usaha agar tidak sewenang-wenang melaksanakan kewajibannya dengan merugikan hak konsumen. Dengan adanya undang-undang yang mengatur kekhususan ini, maka konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang. Konsumen dapat menuntut apabila terdapat atau terjadi pelanggaran atas haknya.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya atau tindakan yang menjamin seseorang pengguna atau konsumen akan adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap si konsumen.⁹

1.5.1.4 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Di dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ditetapkan 7 (tujuh) asas yang terdapat dalam pasal 2, yaitu:

1. Manfaat

⁹ Dr.Kurniawan SH M.Hum. op.cit, hal. 10

2. Keadilan dan pemerataan
3. Kemandirian
4. Keseimbangan
5. Keserasian
6. Keamanan dan keselamatan konsumen
7. Penegakan hukum

Sementara itu juga terdapat 6 (enam) tujuan perlindungan konsumen yang diatur dalam pasal 3 dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu diantaranya adalah meningkatkan kesadaran konsumen untuk melindungi diri, emngangkat harkat dan martabat konsumen, memberdayakan konsumen dalam menentukan pilihan dan memperoleh hak-haknya, menciptakan suatu sistem perlindungan konsumen, menumbuhkan kesadaran pelaku usaha agar tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha, serta untuk meningkatkan kualitas produk.

1.5.1.5 Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Adanya hak dan kewajiban baik bagi konsumen maupun pelaku usaha menunjukkan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini berusaha untuk mengatur dan melindungi secara hukum dan secara seimbang antara kepentingan konsumen dan kepentingan si pelaku usaha. Ini tidak bermaksud untuk mepertentangkan antara kepentingan

konsumen dan kepentingan pelaku usaha, hanya saja guna menyasikan hubungan diantara keduanya. Ini dikarenakan konsumen dan pelaku usaha saling tergantung dan saling membutuhkan satu sama lain.

Dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan mengenai konsumen mempunyai 9 hak yang termasuk hak-hak lain yang telah diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, diantaranya hak kenyamanan dan keselamatan dalam penggunaan barang atau jasa, hak memilih barang dan mendapat barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar, hak mengetahui informasi dengan jelas dan benar atas barang atau jasa yang akan dikonsumsi, hak didengar pendapatnya atau keluhannya atas kerugian penggunaan barang atau jasa, hak mendapat perlindungan konsumen secara patuh, hak mendapat bimbingan sosialisasi pembinaan konsumen, hak diperlakukan dan dilayani secara benar, jujur dan tidak diskriminasi, hak mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang diderita, dan hak lainnya yang diatur dalam perundang-undangan lain.

Sementara pasal 5 dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan mengenai 4 kewajiban konsumen yang harus dipatuhi oleh konsumen, yaitu membaca informasi yang diberikan pelaku usaha dengan benar

dan teliti atas pemakaian barang atau jasanya, beritikad baik dalam melaksanakan kegiatan usaha dalam pembelian, membayar sesuai nilai tukarnya, mengikuti upaya penyelesaian apabila terjadi sengketa dengan patut.

1.5.1.6 Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Guna menebus kesalahan yang pelaku usaha langgar, dibutuhkan tanggung jawab dari si pelaku usaha yang melanggar. Perwujudan adanya itikad baik tersebut tercermin pada pelaku usaha yang bersedia untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi atas kesalahan yang terjadi dalam kegiatan transaksi baik pelanggaran ataupun ketidaksengajaan. Apabila tidak adanya ketersediaan untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi dari pihak pelaku usaha sesudah melakukan kesalahan, mengakibatkan konsumen dapat melaporkan pelaku usaha dan dapat digugat ke Pengadilan atau Badan atau Panitia Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam pasal 18 sampai dengan pasal 20 Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen. Dalam pasal 18 menyampaikan bahwa pelaku usaha dilarang dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian kecuali perjanjian yang tercantum dalam pasal tersebut. Dalam pasal 19

menjelaskan apa saja tanggung jawab pelaku usaha, diantaranya: bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang diperdagangkan. Sedangkan dalam pasal 20 pelaku usaha yang beriklan bertanggung jawab atas iklan yang ditayangkan dan juga akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

1.5.1.7 Upaya Hukum Sengketa Konsumen

Pelaku usaha tidak hanya menjalankan hak dan kewajibannya sebagai pelaku usaha. Ia mempunyai tanggung jawab dan juga hal-hal yang dilarang yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen saat menjalankan usahanya mengedarkan atau memperdagangkan produk barang atau jasa.¹⁰

Saat hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen timbul suatu kerugian yang diderita akibat penggunaan, pemakaian, pemanfaatan yang dilakukan oleh pelaku usaha, maka keluhan konsumen berhak untuk didengar dan ditindaklanjuti. Konsumen berhak memperoleh ganti rugi akibat kerugian yang diderita. Permasalahan sengketa konsumen ini sering terjadi, maka dari itu diperlukan upaya hukum yang dapat

¹⁰ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015). Hal. 62

dilakukan konsumen untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi.¹¹

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 45 ayat 1 yang menerangkan bahwa berdasarkan pernyataan pada pasal tersebut, para pihak yang bersengketa mendapat 2 pilihan yang dapat ditempuh yaitu melalui pengadilan atau diluar pengadilan sesuai pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Upaya hukum yang dilakukan para pihak diluar pengadilan dalam penyelesaiannya tidak dapat menghilangkan unsur pidana yang apabila ada didalamnya.¹² Penyelesaian diluar pengadilan terdapat berbagai cara untuk menyelesaikannya yaitu:¹³

1. Mengadukan kepada pelaku usaha langsung, hal ini dilakukan awal untuk menkonfirmasi atas terjadinya perbuatan melawan hak konsumen, sehingga apabila terjadi kesalahpahaman maka segera diselesaikan tanpa intervensi pihak ketiga.

2. Membuat pengaduan ke badan atau lembaga yang berwenang.

- a. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

Pengaduan dilakukan dengan cara mendatangi Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

¹¹ Ibid., hal. 105

¹² Eli Wuria Dewi, op.cit. hal. 108

¹³Tips Hukum, *Upaya Hukum Dalam Sengketa Konsumen*, 2015 <<https://www.gresnews.com/berita/tips/89539-upaya-hukum-dalam-sengketa-konsumen/>>. Diakses pada 3 Desember 2020 pukul 21:47.

dan pengaduan dilakukan secara tertulis dengan mengisi formulir pengaduan.

b. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis ataupun lisan yang akan didengar oleh Pihak BPSK dari konsumen langsung yang mengalami pelanggaran atau kerugian.

c. Instansi lainnya.

Mengajukan pengaduan pada instansi terkait lainnya yaitu kepada Komisi Ombudsman Nasional, Komisi Periklanan Indonesia, pengaduan kepada Organisasi Profesi, pengaduan pada Asosiasi Industri, dll.

1.5.2 Perjanjian Pengangkutan

1.5.2.1 Pengertian Perjanjian Pengangkutan

Ini merupakan kegiatan yang terdapat pada proses pengangkutan yang mana terdapat pihak-pihak yang saling mengikatkan diri dalam kegiatan tersebut yaitu pihak pengangkut dan pihak pengirim. Dimana antara pihak pengangkut dan pihak pengirim terdapat suatu perjanjian yang mendasari kegiatan pengangkutan yang disebut perjanjian pengangkutan.¹⁴ Perjanjian pengangkutan dilakukan dengan kesepakatan antara kedua belah pihak yaitu pihak pengangkut

¹⁴ Ramadani Fitria Manurung, *Pelaksanaan Perjanjian Baku Dalam Perjanjian Pengangkutan Barang Melalui Perusahaan Angkutan Darat Di Kota Medan*, Jurnal Hukum. 2011 <<http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/29480>>. Hal. 15

dan pihak pengirim. Dalam kesepakatan tersebut umumnya berisi tentang objek atau komoditi yang akan diangkut, hak dan kewajiban kedua belah pihak pengangkut dan pihak pengirim.¹⁵

Perjanjian pengangkutan merupakan perjanjian atau kontrak dengan kesepakatan antara kedua belah pihak yang mana salah satunya yaitu pihak pengangkut menyanggupi dengan aman membawa objek yang diangkut dari suatu tempat ke tempat yang lain sedangkan pihak yang lainnya yaitu pihak pengirim menyetujui untuk peralihan tanggung jawab ke pengangkut dan menyanggupi pembayaran yang disepakati atau ditentukan.¹⁶

Menurut R. Soekardono, perjanjian pengangkutan merupakan perjanjian yang bersifat timbal balik, yang mana pihak pengangkut menyelenggarakan pengangkutan barang untuk pengirim barang dan si pengirim barang berkewajiban untuk membayar biaya tertentu untuk dilaksanakannya pengangkutan tersebut.¹⁷

Perjanjian pengangkutan dalam KUHD (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang) ditandai dengan surat pengangkutan pada pasal 90 yang menerangkan bahwa surat angkutan adalah perikatan antara pengirim atau pelaku usaha terhadap pengangkut dan isi surat itu kiranya telah disetujui oleh kedua belah pihak tersebut seperti mengenai waktu pengerjaan yang

¹⁵ Suwardjoko Warpani, *Merencanakan Sistem Perangkutan* (Bandung: ITB, 1990). Hal. 32

¹⁶ Rosfe Mahanani, *Perjanjian Pengangkutan*, Jurnal Hukum. 2018. Hal. 14

¹⁷ Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia Jilid II*, (Jakarta: Soeroengan, 1981). Hal. 14

mana dalam pengangkutan kapan harus selesai dan mengenai ganti rugi apabila terlambat, juga memuat nama, berat dan ukuran barang yang diangkut, nama orang kepada siapa dikirim, dan jumlah upah dan tanda tangan pengirim dan ekspedisi.

1.5.2.2 Hak dan Kewajiban dalam Pengangkutan

Pentingnya moda dalam pengangkutan yaitu transportasi meningkat dikarenakan kebutuhan guna moda pengangkut barang dari tempat asal ke tempat tujuan seluruh pelosok wilayah. Transportasi sangat berfungsi dalam berjalannya pelaksanaan pengangkutan untuk mempertemukan barang ke konsumen yang membutuhkan. Peranan pengangkutan saat ini sangat dibutuhkan bagi pengusaha atau wirausaha untuk mengirim barang atau komoditinya agar cepat sampai ke tangan konsumen. Selain lebih cepat, faktor yang dilihat oleh pengusaha atau wirausaha guna memanfaatkan pengangkutan yaitu lebih murah dan terjangkaunya harga ongkos kirim untuk mengantar komoditi atau barang mereka.

Kewajiban pihak pengangkut adalah mengangkut dan menyelenggarakan suatu pengangkutan barang dari tempat asal barang atau dari tempat pengangkut sampai ke tempat tujuan atau tempat konsumen berada dengan selamat tidak ada cacat apapun dari kondisi barang semula. Kewajiban pihak pengirim adalah menyetujui untuk peralihan tanggung jawab ke

pengangkut dan menyanggupi pembayaran yang disepakati atau ditentukan.¹⁸

1.5.2.3 Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut

Pertanggungjawaban pengangkut diatur dalam pasal 193 angka 1 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Dalam pasal ini berbunyi “Perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang, atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim”. Berdasarkan pasal diatas, dapat diketahui apabila pengangkut melakukan kesalahan atau pelanggaran kepada pihak pengirim terhadap objek atau barang yang dikirim mengalami kerusakan atau kehilangan, pihak pengangkut bertanggung jawab untuk kerugian pihak pengirim, baik berupa kompensasi uang atau hal yang disepakati keduanya.

1.5.3 Jasa Pengiriman Barang Lion Parcel

1.5.3.1 Pengertian Jasa dan Barang

Barang merupakan sesuatu yang berwujud sama seperti fisik dengan ciri-ciri bisa dilihat, diraba, dipegang, dan perlakuan lainnya. Barang terdiri dari barang yang terpakai

¹⁸ Ibid., Hal . 29

habis (*non durable goods*) atau tidak tahan lama dan barang tahan lama (*durable goods*). Barang yang terpakai habis merupakan barang berwujud yang jikalau dikonsumsi akan habis dengan kata lain umur barang dengan kondisi pemakaian yang telah ditentukan akan musnah. Barang tahan lama merupakan barang berwujud yang akan bertahan sesuai umur ekonomisnya dengan pelayanan dan perawatan agar dapat bertahan lama¹⁹.

Jasa menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2011:6) jasa merupakan setiap upaya atau kegiatan yang dapat disampaikan dari mulut ke mulut ataupun dari pihak satu ke pihak lainnya karena pada dasarnya tawaran tersebut tidak berwujud dan tidak mengakibatkan berpindahnyanya kepemilikannya.

1.5.3.2 Pengertian Jasa Pengiriman Barang

Menurut Tjiptono, pelayanan jasa adalah upaya yang dilakukan guna pemenuhan kebutuhan dan kemauan pelanggan untuk mengimbangi keinginan atau harapan pelanggan.²⁰

Berdasarkan pernyataan dari ahli diatas, pelayanan jasa pengiriman barang merupakan penyempitan dari arti pelayanan jasa. Pelayanan jasa pengiriman barang adalah suatu tindakan atau upaya yang dilakukan oleh pelaku usaha sebagai penyedia jasa pengiriman barang dengan melayani pengiriman barang ke seluruh wilayah yang dijangkau yang memberikan kemudahan

¹⁹ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Graha Ilmu. 2002). Hal. 18

²⁰ Ibid., Hal. 59

bagi pengguna atau pelanggan jasa pengiriman barang dalam pengiriman barang secara cepat, murah dan aman.

1.5.3.3 Lion Parcel

Lion Parcel merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa ekspedisi atau jasa pengiriman barang dalam ranah logistik yang ada di Indonesia. Berkantor pusat di Jakarta dengan *sub-consolidator* di berbagai daerah di Indonesia yang didukung POS (*point of sales*) yang tersebar di Indonesia. Lion Parcel merupakan anak dari Lion Air Group. Jasa pengiriman ini melayani pengiriman pengangkutan darat dengan armada kereta api dan udara dengan armada pesawat. Lion Parcel memiliki motto “tercepat, aman, murah dan menggunakan armada sendiri” yang mana terdapat makna dalam motto tersebut yaitu memberikan pelayanan pengiriman barang dengan cepat samapi tujuan, aman tidak ada kerusakan atau cacat barang, murah dalam ongkos kirim yang dijanjikan, dan menggunakan armada sendiri yang bekerja sama dengan Lion Air dalam satu grup Lion Group.²¹

1.5.3.4 Kerusakan dan Kehilangan Barang

Menurut Mursyidi, kerusakan barang atau produk rusak yaitu barang atau produk yang secara fisik tidak menjadi

²¹ Lion Parcel. op.cit. Diakses pada 31 Maret 2021 pukul 23:34.

produk dengan sesuai mutu dan standar yang ditetapkan.²² Produk rusak menghilangkan unsur-unsur produksi termasuk bahan produksi, biaya produksi. Kerusakan barang dibedakan menjadi 2 yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Dalam faktor internal, bisa saja terjadi karena kesalahan pekerja dalam proses produksi, keterbatasan alat, atau juga kesalahan penyortiran. Sedangkan dalam faktor eksternal, dapat terjadi karena sesuatu diluar produksi contohnya dalam proses pengiriman barang, dalam pendistribusian.

Kehilangan barang atau *loss* merupakan suatu keadaan yang dispesifikasikan pada suatu produk yang menyebabkan berpisah dengan pemiliknya.²³

1.5.4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

1.5.4.1 Pengertian Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini ditegaskan sebagai peraturan perundang-undangan yang terdiri dari 15 Bab, 65 Pasal yang mengatur mengenai perlindungan konsumen yang ditegaskan kembali dalam pasal 1 angka 1 yaitu “Segala upaya yang

²² Mursyidi, *Akuntansi Dasar*. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010). Hal. 115

²³ Ibid.

menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Yang merupakan kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen dan menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggungjawab dalam menjalankan usahanya.²⁴ Tujuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini tercantum dalam pasal 3 yang dibagi menjadi 3 tujuan utama yaitu :

- a. memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang atau jasa dalam kebutuhannya dan menuntut hak-haknya setelah kewajibannya sudah terlaksanakan.
- b. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi dan akses untuk mendapatkan informasi (Pasal 3 huruf d)
- c. menumbuhkan kesadaran pelaku perlindungan konsumen sehingga bertanggung jawab atas apa yang dijalankan dalam kegiatannya (Pasal 3 huruf e)

1.5.4.2 Urgensi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum yang ada di Indonesia prosesnya kurang cepat, tidak sederhana dan berbiaya tinggi. Karena itu

²⁴ A.Z Nasution, *Perlindungan Konsumen: Tinjauan Singkat UU NO. 8/1999 – L.N 1999 NO. 42*, Jurnal Hukum. 2002. hal. 114

diperlukan undang-undang khusus tentang Perlindungan Konsumen yang menjadi kebutuhan mutlak bagi konsumen dan rakyat Indonesia. Dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini, didapati bahwa²⁵ :

- a. menyeimbangkan daya tawar konsumen terhadap pelaku usaha
- b. mendorong pelaku usaha untuk bersikap jujur dan tanggung jawab dalam menjalankan usahanya.

Perlindungan konsumen yang dijamin dan diatur dalam undang-undang ini adalah adanya kepastian hukum terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen. Kepastian hukum itu meliputi segala upaya berdasarkan hukum untuk memberdayakan konsumen , memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut. Pemberdayaan konsumen itu adalah dengan meningkatkan kesadaran dan kemandiriannya melindungi diri sendiri sehingga mampu mengangkat harkat dan martabat konsumen itu sendiri dengan menghindari berbagai hal negatif pemakaian, penggunaan dan pemanfaatan barang atau jasa

²⁵ Ibid., hal. 112

kebutuhannya. Di samping itu, juga kemudahan dalam proses menjalankan perkara sengketa konsumen yang timbul. Perlu diingat bahwa sebelum adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 ini, umumnya konsumen umumnya lemah dalam bidang ekonomi. Pendidikan dan daya tawar menawar, karena itu sangatlah dibutuhkan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 ini yang melindungi kepentingan-kepentingan konsumen yang selama ini terabaikan.²⁶

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Jenis Penelitian

Dalam menyusun proposal skripsi ini, peneliti menggunakan metode penelitian hukum secara yuridis normatif. Jenis penelitian yuridis normatif ini menerangkan dimana hukum dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan atau hukum dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas.²⁷ Dengan demikian, normatif teori yang memberi pemahaman terhadap permasalahan norma hukum dan menegakkan norma hukum. Dalam menyusun dan menegakkan norma hukum terdapat kegiatan yang preskriptif yaitu yang pertama, menganalisis, mempertimbangkan, dan memilih norma mana yang pantas digunakan. Yang kedua, menerapkan kedalam suatu

²⁶ Ibid., hal. 115

²⁷ Amiruddin & Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012). Hal. 83

perkara hukum konkret norma yang ditetapkan serta bila perlu menafsirkan norma yang belum jelas.²⁸

1.6.2 Sumber Data

Bagi penelitian dengan penelitian hukum normatif, terdiri dari :

1. Data Sekunder

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang autoritatif. Dimana bahan hukum primer terdiri atas peraturan perundang-undangan yang terkait dengan objek penelitian, yurisprudensi atau keputusan pengadilan yang sudah mempunyai kekuatan hukum tetap. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.²⁹

Bahan hukum tersebut terdiri atas :

1. Undang-Undang Dasar 1945
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
4. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
5. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

2. Bahan Hukum Sekunder

²⁸ Prof. Dr. I Made Pasek Diantha, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum* (Jakarta: PT. Fajar Interpretama Mandiri, 2017). Hal. 85

²⁹ *Ibid.*, Hal. 181

Bahan hukum sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen resmi. Publikasi tentang hukum yang meliputi yaitu skripsi, tesis, disertasi hukum, buku-buku teks kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum dan komentar-komentar atas putusan pengadilan. Kegunaan bahan hukum sekunder menjadi semacam penunjuk bagi peneliti akan penelitian peneliti melangkah, panduan berpikir dalam menyusun argumen atau memberikan pendapat hukum.³⁰ Disini peneliti menggunakan bahan hukum sekunder sebagai berikut :

1. Jurnal serta artikel yang berkaitan dengan Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang
 2. Buku tentang Hukum Perdata
 3. Buku tentang Perlindungan Konsumen
 4. Buku tentang Pengangkutan
 5. Buku tentang Metode Penelitian Hukum
 6. Skripsi dan Tesis yang berkaitan Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang
3. Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan-bahan yang bukan merupakan hukum yang bisa dijadikan sumber bahan penelitian.

³⁰ Ibid., Hal. 195

Misalnya wawancara, dialog, kesaksian ahli hukum di Pengadilan, seminar, ceramah dan kuliah.³¹

1..6.3 Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data

Untuk mendapatkan bahan hukum, pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dengan cara yaitu Studi Pustaka atau Dokumen dan wawancara.³² Untuk memperoleh bahan hukum yang diperlukan terkait permasalahan yang sedang diteliti, maka diperlukan pengumpulan data dengan cara studi pustaka atau studi dokumen. Menurut Abdulkadir Muhammad, studi pustaka merupakan pengkajian secara tertulis mengenai isu hukum yang didapat dari berbagai sumber hukum dalam penelitian hukum normatif.³³ Studi dokumen bagi penelitian hukum meliputi bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Data diperoleh dari peraturan perundang-undangan, buku, dokumen resmi, publikasi, dan karya tulis ilmiah. Dalam peraturan perundang-undangan, peneliti melakukan studi yang lebih merujuk terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dan untuk mendapatkan bahan hukum tersier, peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam kepada Kepala Bagian Lion Parcel Pusat Surabaya yang telah dipilih.

1.6.4 Metode Analisis Data

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan hukum positif di Indonesia yang berarti hukum yang sedang

³¹ Ibid., Hal. 206

³² Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Cetakan. III, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004), Hal. 81

³³ Ibid.

berlaku di Indonesia saat ini. Yang mana, pendekatan yang dimaksud yaitu pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*) dan pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*). Dalam metode pendekatan perundang-undangan peneliti memahami hierarki dan asas-asas dalam peraturan perundang-undangan.³⁴ Pendekatan perundang-undangan dalam hal ini mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pendekatan konsep ini digunakan untuk memahami konsep-konsep mengenai prinsip-prinsip penormaan yang hadir di dalam hukum perlindungan konsumen sehingga diharapkan penormaan dalam aturan hukum tidak lagi memungkinkan adanya pemahaman yang ambigu dan kabur. Dan dalam pendekatan konseptual, digunakan untuk menguraikan dan menganalisis permasalahan.

Berdasarkan pendekatan yang digunakan dan juga setelah bahan hukum terkumpul, kemudian dilakukan analisis untuk mendapatkan argumentasi atau hasil yang berupa jawaban terhadap masalah penelitian. Metode analisis ini dilakukan dengan metode sebagai berikut:³⁵

1. Teknik Deskriptif

Dengan teknik ini, peneliti memaparkan adanya kondisi hukum. Jadi teknis deskriptif dalam kondisi hukum dilakukan terhadap norma

³⁴ Peter Mahmud Marzuki. *Op.cit.*, Hal. 136

³⁵ Prof. Dr. I Made Pasek Diantha, *Metodologi...*, *Op.cit.*, Hal. 152

hukum primer seperti peraturan perundang-undangan terdapat dalam posisi netral atau belum terdapat komentar.³⁶

2. Teknik Komparatif

Setelah mengadakan teknik deskriptif, lebih lanjut diperlukan teknik komparasi untuk menganalisis bahan hukum sekunder.³⁷

3. Teknik Evaluatif

Dalam komparatif, terdapat pro dan kontra. Terhadap demikian peneliti mengevaluasinya. Dalam evaluasi digunakan beberapa penafsiran

1.6.5 Sistematika Penelitian

Untuk mengetahui uraian skripsi ini, maka dalam sistematika penelitian disusun sebagai berikut:

Bab pertama, merupakan bab pendahuluan dan dalam bab ini memberikan gambaran secara umum dan menyeluruh tentang pokok permasalahannya. Di dalamnya menjelaskan tentang latar belakang peneliti mengangkat judul mengenai perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa barang Lion Parcel atas kerusakan atau kehilangan barang, kemudian dirumuskan permasalahannya berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut dilengkapi dengan tujuan peneliti melakukan penelitian serta manfaat peneliti melakukan penelitian. Kemudian, kajian pustaka yang menjelaskan tentang landasan teori dari judul yang diangkat oleh peneliti. Kemudian metode penelitian yang mengemukakan jenis

³⁶ Ibid.

³⁷ Ibid., hal. 153

penelitian, sumber data yang digunakan, metode pengumpulan dan pengolahan data, metode analisis data serta sistematika penelitian.

Bab kedua, menjelaskan mengenai 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, yang dibagi menjadi dua sub bab, yakni sub bab pertama menjelaskan tentang 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 dan sub bab kedua menjelaskan tentang analisa 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.

Bab ketiga, menjelaskan mengenai upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen yang telah dirugikan jasa pengiriman Lion Parcel akibat kerusakan atau kehilangannya suatu barang kepemilikan konsumen.

Bab keempat, merupakan penutup yang berisi tentang dua sub bab yang meliputi kesimpulan dari pemaparan peneliti serta dalam sub bab kedua berisi saran.