

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengiriman barang adalah sebuah layanan jasa yang begitu dibutuhkan pada masa kini. Era yang semakin canggih yang tentu saja membuat manusia memerlukan kemudahan yang serba instan seiring dengan perkembangan globalisasi.¹ Selain itu, kepraktisan dan juga efektivitas menjadi faktor pendukung bagi manusia untuk menggunakan jasa pengiriman barang tersebut.

Perusahaan Jasa Pengiriman Barang merupakan suatu perusahaan atau badan usaha yang bergerak dibidang pelayanan pengiriman barang. Pengiriman barang adalah proses memindahkan suatu barang dari satu tempat ke tempat yang lain. Perusahaan jasa pengiriman barang di Indonesia sangat beragam, yang biasa kita kenal sebagai perusahaan ekspedisi dan logistik dan perusahaan trucking. Di Indonesia sendiri terdapat kurang lebih 3400 perusahaan yang mana salah satunya jasa pengiriman barang ini dikuasai oleh PT. X yang telah berdiri sejak 26 November 1990.

Globalisasi telah menyebabkan persaingan semakin ketat, tidak terkecuali dengan industri jasa kurir. Hal ini mengakibatkan perusahaan-perusahaan dalam industri ini berusaha untuk semakin memperhatikan kebutuhan dan keinginan para pelanggannya, serta berusaha untuk

¹ Milenia, N. P. (2023). *Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas Hilangnya Barang Angkutan pada PT JNE*.

memberikan nilai yang paling tinggi kepada pelanggannya dibandingkan dengan para pesaingnya.

Pemberian nilai yang tinggi kepada para pelanggan dapat dilakukan dengan memberikan harga yang relatif murah disertai dengan pelayanan yang menyenangkan. Tujuan dari pemberian nilai yang tinggi kepada para pelanggan adalah untuk menarik minat konsumen agar membeli produk yang dihasilkan oleh perusahaan, termasuk para konsumen yang membutuhkan jasa kurir.

Aktivitas logistik adalah bagian yang sangat penting bagi perekonomian karena adanya hubungan yang erat antara bisnis dan transportasi perusahaan pengiriman barang. Aktivitas logistik berperan sebagai enabler bagi sebuah industri, terutama bagi industri dengan produk berbentuk fisik. Produk berbentuk fisik melibatkan rantai pasok yang di dalamnya banyak terjadi pergerakan barang, baik dari bahan baku hingga barang jadi, karena tidak banyak perusahaan yang dapat memenuhi kebutuhan transportasinya secara mandiri, disanalah letak peran perusahaan jasa pengiriman barang, memenuhi kebutuhan transportasi suatu barang, terutama untuk pengiriman jarak jauh.

Kebutuhan akan aktivitas logistik di Indonesia diprediksi akan terus meningkat yang artinya peran perusahaan pengiriman barang akan semakin besar pula. Selain meningkat, kebutuhan aktivitas logistik pun juga semakin beragam, mulai dari pengiriman barang kecil untuk ecommerce hingga pengiriman kargo lintas provinsi dan semua jenis pengiriman yang ada di

antara keduanya. Perusahaan jasa pengiriman barang yang merupakan pemain-pemain pada aktivitas logistik semakin ditantang untuk dapat memenuhi kebutuhan yang kian meningkat dan kian beragam tersebut.

Seiring dengan bertumbuhnya perindustrian jasa pengiriman di Indonesia, perkembangan sektor perdagangan serta logistik pun melaju dengan cepat, sehingga tingkat persaingannya juga semakin tajam.² Pada awalnya, perusahaan ini hanya berfokus pada impor dan berkembang sangat pesat hingga saat ini. Seiring berkembangnya zaman, dalam hal kegiatan ekspedisi ini menimbulkan beberapa permasalahan diantaranya yakni terlambatnya pengiriman, kerusakan hingga hilangnya barang.

PT. X tentu memerlukan kebijakan khusus untuk mengatasi permasalahan seperti keterlambatan pengiriman, kerusakan, maupun kehilangan barang. Guna meminimalisir berbagai risiko yang ada, sangat diperlukan pengendalian internal yang menjadi hal vital demi kelancaran dan keberhasilan bisnis.

Diterapkannya sebuah sistem pelaksanaan pengendalian secara internal pada struktur organisasi perusahaan memiliki peran penting untuk meminimalisir risiko terjadinya kerusakan fisik maupun praktik kecurangan yang mungkin dilakukan oleh karyawan.

Melalui mekanisme ini, perusahaan tidak hanya menjaga integritas operasionalnya, tetapi juga memastikan kepercayaan konsumen tetap terjaga.

² Halawa, M. C., Batee, M. M., Baene, E., & Mendrofa, M. S. D. (2024). *Analisis Sistem Pengendalian Internal Pengiriman Barang Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi (Studi Kasus Pada PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli)*. *Ilmu Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 5(1), 114-126.

Di sisi lain, pengguna jasa pengiriman barang atau konsumen diperlukannya sebuah perlindungan hukum yang jelas dan pasti, agar hak-hak mereka tidak dirugikan dalam proses transaksi maupun pelayanan yang diterima.³ Maka dari itu, dalam setiap perjanjian antara pelaku usaha serta konsumen atau pengguna jasa perlu memuat secara jelas hak serta kewajiban masing-masing pihak, hingga ketika di masa depan terjadi pelanggaran oleh sebuah pihak, hal tersebut tetap terlindungi oleh hukum. Namun, dalam praktiknya masih seringkali ditemui kendala-kendala yang terjadi.⁴

Pengguna jasa dalam hal ini tentu saja mengalami kerugian, baik materiil maupun immateriil. Oleh karena itu, seharusnya pengguna jasa mendapatkan ganti rugi karena telah memenuhi kewajibannya yakni membayar ongkos kirim atau ongkir.

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang melalui pasal 87 mengatur terkait dengan jasa pengiriman barang atau ekspediter yang mana memiliki kewajiban menjamin proses pengiriman yang dilakukan secara rapi dan juga secepat-cepatnya dengan tetap menjamin atas pelaksanaan pengirimian yang baik dan sesuai. Lalu, pada pasal 88 yang mana ekspediter perlu untuk melakukan penanggungan segala kehilangan atau kerusakan barang atas keteledorannya.

³ Helmi, K. P. M. (2021). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kehilangan Dan Kerusakan Paket Pengiriman Barang Pada Pt Tiki JalurNugraha Ekakurir (JNE)(Studi di Kantor PT. JNE Agen Kraksaan Probolinggo)* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).

⁴ Resista Vikaliana (2021). *Faktor-Faktor Risiko Dalam Perusahaan Jasa Pengiriman, Jurnal Logistik Indonesia, Volume 01, Nomor 01, hlm. 72*

Pelaku usaha pada prinsipnya berkewajiban memberikan ganti rugi sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen. Kewajiban ini sejalan dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK). Pasal 4 dan Pasal 7 UUPK menegaskan jika konsumen memiliki hak guna memperoleh kompensasi atau bentuk Ganti kerugian jikalau barang atau jasa yang didapatkan tidak sesuai dengan perjanjian maupun standar yang dijanjikan.

Hal tersebut diperkuat oleh Pasal 19 ayat (1) UUPK yang menjelaskan jika pelaku usaha memiliki kewajiban dalam pertanggungjawaban atas kerugian yang timbul dikarenakan penggunaan barang dan/atau jasa yang dihasilkan, menggunakan cara memberikan ganti rugi pada konsumen.

Kewajiban pemberian ganti rugi juga mendapat landasan normatif pada KUH Perdata. Pasal 1246 KUH Perdata mengatur jika ganti rugi mencakup ongkos atau biaya yang telah dikeluarkan, kerugian yang secara factual terjadi, serta keuntungan yang semestinya dapat diterima konsumen.

Lebih lanjut, Pasal 1366 KUH Perdata menegaskan prinsip tanggung jawab atas kerugian, di mana pihak yang lalai wajib mengganti kerugian yang ditimbulkan, termasuk dalam hal kehilangan atau pencurian barang. Oleh sebab itu, dalam konteks layanan jasa, penyedia atau ekspedisi memiliki kewajiban hukum untuk menanggung kerugian konsumen sebagai akibat dari kelalaiannya dalam melaksanakan kewajiban pengawasan maupun pengamanan terhadap barang yang dititipkan.

Pasal 188 UU Nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan (selanjutnya disebut UU LLAJ) juga mengatur tentang hal tersebut yang mana, perusahaan angkutan umum harus bertanggungjawab pada segala kerugian yang dialami ketika pengiriman yang disebabkan hilang, rusak, ataupun musnahnya barang kecuali akibat dari keadaan yang tidak dapat dihindari atau keadaan kahar. Perusahaan juga berkewajiban menanggung segala tindakan yang dilakukan oleh para pekerjanya, termasuk apabila terjadi perbuatan yang melawan hukum.

Salah satu kasus kehilangan barang yang terjadi pada PT. X Jakarta yakni yang mana barang milik pengguna jasa atau konsumen dikirim melalui PT. X tanpa disertai dengan asuransi yang kemudian barang tersebut dinyatakan hilang sepihak ketika dalam proses pengiriman yang berarti barang tersebut belum sampai atau diterima oleh pemilik barang seharusnya.

Dalam konteks ini, PT. X hanya memberikan kompensasi atau ganti rugi sebesar sepuluh kali tarif saja yang tentu hal ini tidak sesuai dengan kerugian yakni sebesar nilai barang yang dialami oleh konsumen. Setiap perusahaan memiliki aturan sendiri seperti pada PT. X yang diatur dalam ketentuan dan persyaratan yang harus disepakati oleh pengguna jasa.

Ketentuan mengenai pemberian ganti rugi akibat kelalaian PT. X secara tegas terdapat pengaturannya pada Pasal 9 ayat (1), yang menyatakan jika perusahaan bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena keterlambatan, kerusakan, kehilangan, maupun kesalahan pada pelaksanaan pengiriman barang apabila hal terbukti dikarenakan oleh kelalaian X.

Namun demikian, Pasal 9 ayat (3) memberikan pembatasan bahwa besaran ganti rugi yang wajib dibayarkan pada kerusakan, kehilangan, atau kesalahan Ketika proses pengiriman barang akibat kesalahan X, maksimal hanya sebesar sepuluh kali lipat dari biaya pengiriman yang dibayarkan konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

Latar belakang yang penulis telah jelaskan sebelumnya, diambil beberapa rumusan masalah yang akan penulis bahas yaitu :

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna jasa atas hilangnya barang pada PT. X Wilayah Jakarta tersebut?
2. Apa upaya yang dapat ditempuh oleh pengguna jasa pengiriman PT. X Wilayah Jakarta atas hilangnya barang tersebut?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari beberapa rumusan masalah yang akan dilakukan pembahasan oleh penulis, tujuan dilakukannya penulisan skripsi ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seperti apa bentuk perlindungan hukum untuk pengguna jasa atas kehilangan barang yang terjadi pada PT. X Wilayah Jakarta.
2. Untuk mengetahui langkah apa saja yang bisa dilaksanakan oleh pengguna jasa PT. X Jakarta terkait dengan kehilangan barang yang mengakibatkan kerugian tersebut.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang penulis harapkan ketika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini besar harapannya agar bisa memberi wawasan tambahan bagi peneliti serta masyarakat terkait dengan perlindungan hukum serta upaya yang dapat ditempuh oleh atau pemakai jasa pengiriman barang PT. X terkait kehilangan barang yang menyebabkan kerugian.
- b. Melalui penelitian ini, besar harapannya agar bisa dijadikan rujukan baru bagi pembaca yang bisa dipakai untuk bahan penelitian selanjutnya

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini besar harapannya agar mampu memberi kesadaran dalam melakukan suatu kajian terhadap perlindungan hukum khususnya bagi pemakai jasa pengiriman barang PT. X dalam menghadapi kasus kehilangan barang yang berakibat pada kerugian dan juga dapat memperluas keilmuan, kemampuan, serta wawasan.

b. Bagi Pengguna Jasa Pengiriman PT. X

Penelitian ini memiliki harapan yang besar guna memberi manfaat bagi para pengguna layanan pengiriman PT. X terkait

perlindungan hukum yang dimilikinya dalam menghadapi kasus kehilangan barang.

- c. Bagi perusahaan penyedia jasa pengiriman barang PT. X

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan penyedia jasa pengiriman barang yakni PT. X agar meminimalisir dan lebih memperhatikan terkait dengan terjadinya kehilangan barang milik konsumen, serta meningkatkan pelayanan khususnya terkait dengan komplain dari konsumen.

1.5 Keaslian Penelitian

Identitas penyusun	Persamaan	Perbandingan
<p>Natasha Putri Milenia, Tahun 2023</p> <p>Judul : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Hilangnya Barang Angkutan Pada PT. JNE</p>	<p>Sama-sama membahas terkait dengan perlindungan hukum bagi konsumen PT. X atas hilangnya barang</p>	<p>a) Dalam penelitian terdahulu melakukan penelitian pada PT. X secara luas atau umum, sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh peneliti lebih menitikberatkan pada PT. X wilayah Jakarta</p> <p>b) Jika penelitian terdahulu lebih banyak menggunakan pendekatan yuridis normatif, maka penelitian ini secara khusus menerapkan metode yuridis empiris</p> <p>c) Jika penelitian sebelumnya lebih menekankan pada aspek tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen, maka penelitian ini diarahkan untuk mengkaji langkah-langkah yang dapat ditempuh konsumen ketika terjadi ketidaksesuaian dalam pemberian ganti rugi atas kehilangan barang</p>

<p>Muhammad Syaiful Arif Rahman, Tahun 2021</p> <p>Judul : Pertanggungjawaban Perusahaan ekspedisi terhadap kehilangan dan kerusakan barang menurut perspektif Fiqh Muamalah: Studi kasus PT. JNE Cabang Malang</p>	<p>Sama-sama membahas terkait kehilangan barang pada PT. X</p>	<p>a) Pada penelitian terdahulu berdasarkan hukum islam, sedangkan peneliti berdasarkan pada hukum positif</p> <p>b) Pada penelitian terdahulu melakukannya pada PT. X Malang, sedangkan peneliti pada PT. X Jakarta</p>
<p>Andi Riyanto, Tahun 2015 Judul : Perlindungan Barang Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Antara Violetta dan Tiki Cabang Yogyakarta di Lembaga Konsumen Yogyakarta</p>	<p>Sama-sama membahas terkait perlindungan konsumen atas kehilangan barang pada PT. X</p>	<p>a) Pada penelitian terdahulu melakukan penelitian pada PT. X Yogyakarta, sedangkan peneliti melakukannya pada PT. X Jakarta</p> <p>b) Dalam penelitian terdahulu memakai metode penelitian normatif, sedangkan peneliti penelitian empiris.</p>

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai peneliti dalam skripsi yang penulis buat ini merupakan yuridis empiris yang dikenal sebagai penelitian hukum non-doktrinal atau juga penelitian lapangan, yang mana dengan melakukan penelitian hukum yang melihat atau memandang hukum sebagai gejala sosial yang terjadi secara nyata pada kehidupan sehari-hari masyarakat.

Oleh karena itu, peneliti menggunakan penelitian secara yuridis empiris agar dapat mengkaji fakta maupun peristiwa yang berlangsung di tengah masyarakat. Selain itu, untuk mengetahui dan memahami terkait implementasi hukum yang diterapkan yakni terkait perlindungan hukum bagi pengguna jasa PT. X Jakarta terhadap hilangnya barang kiriman.

Dalam skripsi yang dilakukan secara yuridis empiris ini memiliki sifat deskriptif preskriptif. Deskriptif yang memiliki arti sebuah jenis penelitian yang mempunyai fokus akhir guna melakukan pendeskripsian atau melakukan penggambaran sebuah fenomena, peristiwa, atau gejala sosial yang mempengaruhi objek penelitian. Sedangkan, preskriptif merupakan sebuah penelitian yang memiliki tujuan guna memberikan Gambaran terkait suatu isu atau permasalahan yang terjadi sesuai dengan keadaan faktual yang ada.

Peneliti dapat mengidentifikasi hubungan dengan perlindungan hukum untuk pengguna jasa atas kerugian kehilangan barang oleh PT. X Jakarta. Selain itu, peneliti juga dapat mengetahui dan menganalisis terkait langkah yang dapat ditempuh oleh pengguna jasa pengiriman PT. X Jakarta sebagai pihak yang dirugikan atas kehilangan barang tersebut.

1.6.2 Pendekatan

Dalam skripsi ini, peneliti memakai metode pendekatan, yakni *socio legal* dan konflik. Pendekatan *socio legal* dilakukan dengan cara mendekatkan pemahaman dan penegakan hukum dengan menyandingkan ilmu sosial secara bersamaan, yang mana menempatkan ilmu-ilmu empiris dalam menelaah hukum.⁵ Dengan kata lain, mencari atau menemukan kelemahan hukum ketika bersentuhan secara langsung dengan kenyataan sosial.⁶ Pendekatan konflik dilakukan dengan cara melihat suatu perubahan sosial yang terjadi akibat dari konflik pada kehidupan sehari-hari.

Melalui pendekatan *socio legal*, peneliti akan melakukan telaah terkait dengan kelemahan atau celah hukum pada aturan yang ada ketika diimplementasikan dalam hal perlindungan hukum bagi masyarakat secara nyata pada kehidupan sehari-hari, khususnya bagi pemakai jasa pengiriman PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir. Pendekatan konflik ini digunakan untuk menemukan konflik-konflik yang terjadi pada

⁵ Irwansyah, *Penelitian Hukum Pilihan Metode dan Praktik Penulisan Artikel*, 5, Yogyakarta, Mirra Buana Media, 2022, hlm 181-211

⁶ *Ibid* hlm. 182

masyarakat yang diakibatkan ketidakadilan yang kemudian menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak, khususnya bagi pengguna jasa PT. X Jakarta.

1.6.3 **Bahan Hukum**

Penulis pada penulisan ini melakukan penelitian hukum ini memakai beberapa sumber dalam melakukan penelitian baik secara bahan hukum primer dan sekunder hingga bahan Non-Hukum yang dipakai guna keilmuan dari bahasan dari penulis. Berikut ialah sumber dari penelitian ini antara lain :

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer mencakup aturan perundang-undangan, putusan pengadilan atau yurisprudensi terutama pada penelitian yang berbentuk studi kasus serta perjanjian internasional (traktat).⁷ Jika melihat pada pendapat Peter Mahmud Marzuki, bahan hukum primer memiliki sifat otoritatif, yakni memiliki kewenangan hukum karena berasal dari tindakan atau produk lembaga yang memiliki wewenang secara sah untuk membentuknya.⁸

Penulis dalam melakukan penelitian hukum ini menggunakan beberapa aturan perundang-undangan sebagai acuan dalam menyelesaikan laporan ini. Seperti :

⁷ Marzuki P.M., (2005), Op.cit., Hlm.. 139.

⁸ Nugroho, S. S., & Haryani, A. T. (2020) Op.cit Hlm. 67

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata);
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD);
- 3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang
Perlindungan Konsumen (UUPK);

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan sumber pustaka yang berfungsi memberi penjelasan serta penguatan pada bahan hukum primer yang dipakai pada penelitian. Sumber-sumber ini dapat berupa buku-buku hukum, jurnal ilmiah, artikel, makalah, ataupun hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik yang diteliti.

Selain itu, bahan hukum sekunder juga bisa didapatkan melalui media lain seperti internet, surat kabar, majalah, dan publikasi ilmiah lainnya, sepanjang memiliki keterkaitan dengan isu hukum yang sedang dikaji. Kehadiran bahan hukum sekunder sangat penting karena memberikan landasan teoretis sekaligus memperkaya perspektif dalam menganalisis permasalahan hukum yang diangkat dalam penelitian..

c. Bahan Non-Hukum

Bahan non-hukum adalah bahan yang dipakai guna menjadi penunjang bagi analisis hukum, yang memiliki fungsi melengkapi dan memperkaya pemahaman terhadap bahan hukum primer maupun sekunder. Sementara itu, bahan hukum tersier dipakai

sebagai referensi tambahan untuk memberikan kejelasan terhadap istilah maupun konsep yang relevan dengan penelitian.

Dalam hal ini, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menjadi salah satu acuan yang dimanfaatkan untuk menjelaskan terminologi tertentu yang berkaitan dengan permasalahan yang dikaji, sehingga analisis dapat dilakukan secara lebih komprehensif dan tepat.

1.6.4 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum

Dalam hal memperoleh dan mengumpulkan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini, peneliti memperoleh data secara langsung dengan beberapa metode diantaranya yakni:

1. Wawancara

Peneliti menggunakan metode wawancara yang mana kegiatan wawancara ini dilakukan melalui sesi tanya jawab dengan narasumber yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan hukum yang diangkat oleh peneliti, yang mana narasumber tersebut yakni para korban yang menggunakan jasa pengiriman PT. X Jakarta yang mengalami kerugian akibat dari hilangnya barang.

2. Studi Pustaka atau Dokumen

Studi pustaka dilakukan oleh peneliti dengan cara melakukan pengumpulan terhadap data sekunder yang mempunyai hubungan dengan masalah dengan apa yang Tengah

di bahas yang berasal dari buku, skripsi, disertasi, tesis, jurnal ilmiah, dan lain sebagainya yang digunakan sebagai penunjang dalam melakukan penelitian.

1.6.5 Analisis Bahan Hukum

Peneliti pada awalnya akan mengumpulkan data atau bahan hukum tersebut yang kemudian distrukturkan, serta dilakukannya suatu pembagian atau pemilahan terhadap data tersebut menjadi satuan-satuan agar dapat diolah. Selanjutnya, peneliti melakukan penyesuaian terhadap data-data tersebut untuk memperoleh pola-pola yang sesuai atau relevan. Kemudian, peneliti melakukan penyusunan atas temuan-temuan tersebut dengan tujuan mendapatkan konklusi atau kesimpulan yang dapat memberikan jawaban terhadap permasalahan tersebut.

Selanjutnya, peneliti akan memproses data tersebut lebih lanjut yakni dengan memakai metode kualitatif yang memiliki tujuan untuk memberikan pemahaman atau penjelasan secara rinci atas bahan hukum atau data-data yang didapatkan, dengan tujuan mendapatkan pemahaman mendalam atas permasalahan yang diteliti yang mana terjadi secara nyata di masyarakat terkait dengan perlindungan hukum bagi pengguna jasa pengiriman PT. X Jakarta atas hilangnya barang.

1.6.6 Lokasi Penelitian

PT. X wilayah Jakarta yang berkantor pusat di Jl. Tomang Raya No.11 Jakarta Barat 11440 yang mana meliputi wilayah Jakarta Pusat, Utara, Selatan, Timur, serta Barat.

1.6.7 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam menyusun skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Atas Hilangnya Barang Pada PT. X Wilayah Jakarta”. Sehingga, struktur penulisan skripsi ini tersusun ke dalam beberapa bab serta pada setiap babnya terdapat beberapa sub bab. Pada penulisan skripsi ini terdiri 4 (empat) bab untuk menguraikan seluruh permasalahan yang akan dibahas secara rinci dan jelas.

Bab pertama, pada bab ini berisikan pendahuluan yang memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu atau novelty, metode penelitian serta tinjauan tinjauan pustaka.

Bab kedua, pada bab ini memuat terkait dengan perlindungan hukum bagi pengguna jasa pengiriman PT. X Wilayah Jakarta atas kehilangan barang. Dalam bab kedua ini terdapat 2 (dua) sub bab pembahasan. Pada sub bab pertama, terkait dengan hubungan hukum antara penyedia jasa pengiriman atau PT. X Wilayah Jakarta dengan pengguna jasa atau konsumen. Kemudian, pada sub bab kedua terkait dengan bentuk perlindungan hukum bagi pengguna jasa pengiriman PT. X Wilayah Jakarta atas kehilangan barang yang menyebabkan kerugian tersebut.

Bab ketiga, pada bab ini berisi terkait dengan upaya yang dapat dilakukan oleh pengguna jasa pengiriman PT. X Wilayah Jakarta atas

kerugian yang dialami yakni kehilangan barang. Pada bab ketiga ini terdiri atas 2 (dua) sub bab.

Sub bab pertama, berkaitan dengan kerugian yang dialami oleh pengguna jasa PT. X Wilayah Jakarta akibat hilangnya barang ketika dilakukannya pengiriman. Kemudian, dalam sub bab kedua, terkait dengan upaya yang dapat dilakukan oleh pengguna jasa PT. X Wilayah Jakarta atas kerugian yang diderita.

Bab keempat adalah bab terakhir yang menjadi penutup. Dalam bab keempat ini terdapat 2 (dua) sub bab yakni kesimpulan serta saran terhadap isu hukum yang ditemukan dalam isi serta hasil pembahasan. Pada bab keempat ini sebagai penutup dalam penulisan skripsi menguraikan terkait dengan kesimpulan dari bab-bab sebelumnya. Selain itu, juga terdapat saran atas permasalahan yang terjadi dan memiliki tujuan untuk memberikan manfaat terhadap permasalahan yang terjadi.

1.7 Tinjauan Pustaka

1.7.1 Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

1.7.1.1 Definisi Perjanjian

Pengaturan mengenai perjanjian tercantum dalam Buku III KUH Perdata, dengan sebutan *overeenkomst* yang berasal dari kata Bahasa Belanda. Dalam pasal 1313 KUH Perdata memberikan definisi atas sebuah perjanjian untuk suatu perbuatan hukum yang menimbulkan hubungan antara satu orang atau lebih dengan pihak

lainnya.⁹ Selain itu, para pakar hukum juga memberikan pandangan mengenai makna perjanjian.

Menurut Subekti, perjanjian adalah hubungan hukum antara dua pihak atau lebih, yang mana salah satu pihak berhak melakukan penuntutan suatu prestasi dari pihak lainnya, sedangkan pihak yang dituntut memiliki kewajiban untuk memenuhi prestasi tersebut.¹⁰ Senada dengan itu, Wirjono Prodjodikoro mendefinisikan perjanjian sebagai suatu perbuatan hukum yang berkaitan dengan harta kekayaan antara dua pihak, yang mana terdapat satu pihak yang memberikan janji untuk melaksanakan atau tidak melaksanakan sesuatu, sementara pada pihak lainnya mempunyai hak untuk melakukan penuntutan dilakukannya janji tersebut. Dari berbagai pendapat ini dapat dipahami bahwa perjanjian bukan sekadar kesepakatan formal, melainkan juga melahirkan hak serta kewajiban timbal balik yang mengikat para pihak di dalamnya.¹¹

1.7.1.2 Syarat Syarat Sah Perjanjian

KUH Perdata mengatur mengenai syarat sahnya suatu perjanjian yang mana diberikan pengaturan pada pasal 1320 KUH Perdata.

⁹ Handri Raharjo (2009), *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Pustaka Yustitia, Yogyakarta, hlm. 41.

¹⁰ Subekti. (2005), *Hukum Perjanjian*, PT Inermasa, Jakarta, hlm. 29

¹¹ Gumanti, R. (2012). *Syarat Sahnya Perjanjian (Ditinjau dari KUH Perdata)*. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(01).

Terdapat empat syarat sahnya suatu perjanjian diantaranya yaitu:

a. Kesepakatan

Kesepakatan yang berarti terdapat suatu kesesuaian kehendak para pihak pada perjanjian yang dibuat dengan tidak adanya paksaan, kekhilafan, maupun penipuan. Dengan kata lain, atas kehendak atau kemauan para pihak dalam perjanjian itu sendiri untuk mengikatkan dirinya baik secara jelas maupun diam-diam.

b. Kecakapan

Semua orang memiliki kecakapan dalam membuat suatu perjanjian terkecuali dirinya dianggap tidak cakap oleh undang undang seperti masih dibawah umur atau belum dewasa serta orang yang berada dalam pengampuan.

c. Suatu Hal Tertentu

Dalam suatu perjanjian haruslah terdapat suatu hal tertentu atau obyek yang menjadi pokok perjanjian. Suatu hal atau barang dalam perjanjian haruslah dapat ditentukan jenisnya serta dapat diperdagangkan atau diperjualbelikan.

d. Kausa atau Sebab yang Halal

Kausa halal yang dimaksudkan disini yakni terkait dengan isi dan juga tujuan dari perjanjian yang mana harus tidak boleh melanggar peraturan perundang-undangan,

norma kesusilaan, mauapun ketertiban umum yang mana diatur pada pasal 1335 KUH Perdata.¹²

1.7.1.3 Asas-Asas Perjanjian

Dalam menyusun sebuah perjanjian perlu untuk didasarkan pada asas-asas perjanjian yang mana sudah terdapat pengaturannya pada KUH Perdata, diantaranya yakni:

Asas Kebebasan Berkontrak (freedom of contract) Asas yang memberi sebuah kebebasan untuk setiap individu guna mengikatkan diri terhadap orang lain, mempunyai kebebasan untuk menghasilkan perjanjian dengan siapa saja, serta melakukan penentuan terhadap isi maupun bentuk perjanjian tersebut.¹³

Asas Itikad Baik (good faith) Pasal 1338 ayat 3 KUH Perdata mengatur terkait asas itikad baik ini di mana setiap perjanjian perlu untuk dilakukan dengan sebuah itikad yang baik. Dalam suatu perjanjian antara masing masing pihak harus saling mempercayai, bersikap jujur, dan juga terbuka satu sama lain tanpa adanya suatu maksud tertentu untuk melakukan suatu niat untuk menipu ataupun menutupi hal atau kejadian yang sebenarnya.¹⁴

¹² R. Soeroso. (2011), *Perjanjian dibawah Tangan (Pedoman Pembuatan dan Aplikasi Hukum)*, Alumni Bandung, Bandung, hlm. 12.

¹³ Jamilah, L. (2012), *Asas Kebebasan Berkontrak dalam Perjanjian Standar Baku*.

¹⁴ Salim H.S., *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta, 2014, Sinar Grafika, hlm. 3.

Asas Konsensualisme (*consensualism*) Asas konsensualisme yang dimaksudkan yakni suatu perjanjian akan terlahir sejak adanya suatu kesepakatan antara masing masing pihak yang terikat oleh perjanjian. Segala hal yang berkaitan dengan hak, kewajiban, dan juga akibat hukum akan mengikat semua pihak dalam perjanjian tersebut.¹⁵

Asas Kepastian Hukum (*pacta sunt servanda*) Pasal 1338 KUH Perdata memberikan pengaturan terkait asas ini yang mana setiap perjanjian yang dihasilkan dengan cara yang sah berlaku guna menjadi hukum yang mengikat bagi pihak yang membuat.

Asas Pribadi (*personality*) Asas pribadi yang berarti isi dari perjanjian hanya akan mengikat para pihak yang bersepakat dalam perjanjian saja secara personal atau pribadi

1.7.2 Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan

1.7.2.1 Pengertian Pengangkutan

Pengangkutan atau mengangkut merupakan suatu kegiatan memuat, membawa atau juga mengirimkan barang ataupun orang dari satu wilayah ke wilayah yang lain.¹⁶ Pengangkutan diatur pada UU LLAJ.

¹⁵ Sisilia Maria F, "Mengenal Asas-Asas Dalam Perjanjian", *Jurnal Hukum*, Lembaga Bantuan Hukum Pengayoman, 2022.

¹⁶ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, (Bandung: 1991), hlm. 19.

1.7.2.2 Perjanjian Pengangkutan

Dalam setiap kegiatan pengangkutan tentu saja terjadi yang namanya suatu perjanjian. Perjanjian Pengangkutan merupakan perjanjian antara pengangkut dan pengirim, yang mana pengangkut bertanggung jawab mengangkut barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain dengan aman sesuai kondisi saat sebelum dikirim, sedangkan pengirim berkewajiban membayar biaya angkutan atau ongkos kirim.¹⁷

1.7.2.3 Pihak-Pihak Dalam Kegiatan Pengangkutan

Subjek hukum memiliki peran penting guna menjadi pendukung hak dan kewajiban dalam suatu hubungan hukum, termasuk dalam bidang pengangkutan.¹⁸ Menurut Abdulkadir Muhammad, pihak-pihak yang memiliki keterlibatan ketika kegiatan pengangkutan merupakan subjek hukum yang menjalankan fungsi saling menunjang antara hak serta kewajiban dalam hubungan hukum tersebut.¹⁹

Dengan demikian, kegiatan pengangkutan pada dasarnya melibatkan beberapa pihak yang masing-masing memiliki kedudukan serta tanggung jawab tertentu guna menjamin

¹⁷ Suwardjoko Warpanil, 1990, Merencanakan Sistem Pengangkutan, Bandung, Penerbit ITB. hlm. 21.

¹⁸ Sution usman adji, 2001, Hukum Pengangkutan di Indonesia, Jakarta: PT Rinka Cipta. hlm. 6-7

¹⁹ Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Niaga, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008, hlm. 59

terlaksananya proses pengangkutan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yakni:

A. Pengangkut (carrier)

Pengangkut menjadi pihak yang memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan jasa angkutan, barang dengan timbal balik yakni pengangkut berhak atas penerimaan pembayaran tarif angkutan atau ongkos kirim.

B. Pengirim Barang (consigner/shipper)

Pengirim dalam hal ini menjadi pihak yang melakukan pembayaran dalam kegiatan pengangkutan barang dengan harapan dan berhak untuk mendapatkan pelayanan pengangkutan barang dari pengangkut secara semestinya.²⁰

C. Penerima Barang (consignee)

Jika terdapat pengirim tentu saja terdapat penerima yang mana menjadi kewajiban dari pengangkut untuk menyerahkan barang angkutan kepada penerima sesuai dengan kondisi atau keadaan sebelum dilakukannya pengiriman.

²⁰ H.R Daeng Naja, 2009. Pengantar Hukum Bisnis Indonesia. Bandung. PT Cipta Aditya Bakti, hlm. 52

1.7.3 Tinjauan Umum Jasa Pengiriman atau Ekspediter

1.7.3.1 PT. X

PT. X merupakan perusahaan dalam bidang kurir express dan logistik yang berkantor pusat di Jakarta, Indonesia merupakan salah satu perusahaan jasa kurir di Indonesia berdiri sejak tahun 1990. Tidak hanya melayani pengiriman barang dalam negeri, PT. X juga menyediakan jasa pengiriman barang ke luar negeri.

1.7.3.2 Pengertian Ekspediter

Jasa pengiriman barang, yang dalam hukum dikenal dengan istilah ekspediter, diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (selanjutnya disebut KUHD). Pasal 86 ayat (1) KUHD menjelaskan bahwa ekspediter merupakan pihak yang bekerja untuk menyuruh orang lain guna melakukan penyelenggaraan pengangkutan barang dagangan maupun barang lainnya dengan jalur darat atau jalur air.²¹

Selanjutnya, Pasal 87 KUHD menegaskan bahwa ekspediter memiliki kewajiban untuk menjamin agar barang yang diserahkan oleh pengirim dapat diatur pengirimannya dengan baik, rapi, dan secepat mungkin. Dengan demikian, ekspediter tidak hanya berperan sebagai perantara dalam proses pengangkutan, tetapi juga

²¹ H.M.N. Purwosutjipto, Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Jilid 3 Hukum Pengangkutan, Djambatan, Jakarta, Cetakan Kelima, hlm. 12

bertanggung jawab terhadap ketertiban dan kelancaran pengiriman barang.

1.7.3.3 Perjanjian Ekspedisi

Perjanjian ekspedisi adalah suatu perjanjian atas pengiriman suatu barang yang dilakukan antara ekspediter dengan pengirim, yang mana pengirim berhak atas pengiriman yang aman dan terpercaya hingga pada diterima oleh penerima. Ekspediter juga berhak atas pembayaran dari pengirim karena telah melakukan pengiriman atas suatu barang dengan harga atau ongkos kirim sesuai dengan kesepakatan yang dibuat atau ketentuan yang berlaku

1.7.3.4 Tanggung Jawab Ekspediter

Perjanjian Pengangkutan memiliki sifat timbal balik yang bisa diartikan bahwa antara kedua belah pihak memiliki hak dan kewajiban. Apabila ekspediter tidak melakukan kewajiban dengan seharusnya, maka pihak tersebut harus bertanggung jawab akibat dari kesalahan atau kelalaiannya tersebut.²²

KUHD mengatur secara jelas terkait hal tersebut dalam Pasal 88 yang mana ekspediter memiliki tanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang-barang yang dimula karena kesalahan ataupun kelalaian dari pihak ekspediter. Dalam perjanjian

²² Ridwan Labatjo, "Analisis Yuridis Tentang Kedudukan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Absolut Of Liability) Dalam Penyelenggaraan Pengangkutan Barang Dengan Kapal Laut Di Indonesia", Jurnal Yustusuable No. 3 (2019)

pengangkutan ekspediter dapat terhindar dari pemberian ganti rugi jika disebabkan beberapa hal berikut:²³

Pengaturan mengenai ganti rugi juga tercantum dalam KUH Perdata, khususnya Pasal 1366, yang menegaskan jika setiap orang wajib bertanggung jawab atas kerugian yang timbul baik dikarenakan kesengajaan maupun kelalaiannya. Hal ini berarti terdapat kewajiban hukum untuk menyajikan penggantian pada konsumen atas setiap bentuk kerugian, termasuk kehilangan barang. Selain itu, UU LLAJ juga mengatur ketentuan serupa. Pasal 188 UU LLAJ menyatakan bahwa perusahaan angkutan umum berkewajiban memberi kompensasi pada rugi yang sudah dialami pengirim, apabila barang yang diangkut musnah, hilang, atau rusak akibat pelaksanaan angkutan. Dengan demikian, baik KUH Perdata maupun UU LLAJ sama-sama menegaskan adanya tanggung jawab hukum penyelenggara jasa angkutan terhadap kerugian konsumen.

1.7.4 Perlindungan Hukum dan Perlindungan Konsumen

1.7.4.1 Definisi Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum menurut Philipus M. Hadjon merupakan perlindungan akan harkat serta martabat, dan pengakuan mengenai hak-hak asasi manusia dari sebuah subjek hukum yang sesuai dengan hukum. Berkaitan dengan konsumen maka memiliki

²³ <http://repository.stimart-amni.ac.id/740/2/BAB%20II%20%28Autosaved%29.pdf> diakses pada 14 Februari 2025.

arti bahwa hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dari suatu hal yang berakibat adanya pengabaian hak-hak konsumen tersebut.

Pendapat lain dari Setiono menyebutkan bahwa perlindungan hukum adalah sebuah upaya dalam melindungi masyarakat dari perbuatan yang sesuka hati oleh penguasa yang bertentangan dengan hukum, perlindungan ini bertujuan agar menciptakan ketertiban serta ketentraman.

Perlindungan hukum menurut Satjipto Raharjo adalah memberikan sebuah perlindungan akan hak asasi manusia yang dirugikan orang lain yang tujuannya agar masyarakat dapat menikmati hak-haknya dimata hukum. Dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum merupakan sebuah upaya melakukan perlindungan terhadap harkat serta martabat yang dimiliki manusia dan terhadap hak asasi manusia di bidang hukum, kaitannya dengan konsumen berarti perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen yang dilanggar.

1.7.4.2 **Bentuk Perlindungan Hukum**

Perlindungan hukum menurut Muchsin dapat dibagi menjadi 2 yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif:

Perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran. Perlindungan ini tersedia di peraturan perundang undangan. Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan yang sifatnya sudah terjadi, perlindungan berupa sanksi berupa denda, penjara serta hukuman tambahan apabila sudah terjadi suatu pelanggaran

1.7.4.3 **Definisi Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen adalah 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. Dalam bidang hukum istilah ini masih relatif baru khususnya di Indonesia sedangkan di negara maju, hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi.

1.7.4.4 **Definisi Konsumen**

Setiap orang yang memakai atau melakukan konsumsi terhadap barang dikatakan sebagai consumer atau consument yang jika dalam Bahasa Indonesia berarti konsumen. UUPK mengaturnya

dalam Pasal 1 angka 2 yang mana konsumen merupakan setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa.²⁴

Perlindungan konsumen yakni peraturan perundang-undangan yang mengatur terkait dengan hak dan kewajiban yang dipunyai oleh konsumen serta berbagai upaya yang dilakukan demi terwujudnya perlindungan hukum bagi konsumen yang merasa dirugikan. Konsumen dibedakan menjadi dua yaitu konsumen akhir dan konsumen antara. Berikut penjelasannya :

- a. Konsumen akhir merupakan individu yang membeli barang dan dikonsumsi secara langsung tidak diperjualbelikan lagi. Hal ini sesuai dengan pengertian yang dikemukakan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia yang menyebutkan bahwa konsumen merupakan pemakai barang atau jasa yang ada dimasyarakat yang digunakan untuk keperluan sendiri, keluarga maupun orang lain dan tidak diperjualbelikan lagi.
- b. Konsumen antara merupakan konsumen yang menerima produk untuk menghasilkan produk lainnya. Contoh: agen, distributor, pengecer. Dalam memperoleh barang terdapat 2 cara yaitu membeli serta cara lain yaitu hibah.

²⁴ Abdul Hakim Siagian, Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Baku, Jabal Rahmat 2012, Medan, hlm. 13.

Cara memperoleh barang dengan membeli mengartikan bahwa terdapat kesepakatan antara pelaku usaha dengan konsumen sehingga konsumen memperoleh perlindungan hukum melalui perjanjian tersebut. Sedangkan hibah dan warisan tidak terikat perjanjian sehingga konsumen tidak mendapat perlindungan hukum suatu perjanjian. Dari persoalan tersebut diperlukan perlindungan dari negara dalam bentuk peraturan yang melindungi keberadaan konsumen.

1.7.4.5 **Asas-Asas Dalam Perlindungan Konsumen**

Ada lima asas perlindungan konsumen sesuai dengan yang diatur pada UUPK dalam Pasal 2 Berikut merupakan asas-asas dalam perlindungan konsumen:²⁵

1) Asas Keadilan

Konsumen serta pelaku usaha masing-masing secara adil memperoleh haknya dan juga wajib untuk melaksanakan atas kewajibannya;

2) Asas Manfaat

Dalam konteks perlindungan konsumen, hal ini perlu untuk menghasilkan manfaat maksimal guna kepentingan konsumen

²⁵ Siahaan N.H.T, Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk, Pantai Rej, Jakarta, 2005, hlm. 82.

maupun pelaku usaha dengan cara menyeluruh, sesuai pada ketentuan yang berlaku.

3) Asas Kepastian Hukum

Baik konsumen ataupun pelaku usaha wajib untuk mendapatkan keadilan dalam hal menyelenggarakan perlindungan konsumen yang dilakukan pengaturan oleh aturan perundang-undangan yang berlaku

4) Asas Keseimbangan

Adanya keseimbangan baik bagi konsumen maupun pelaku usaha tanpa adanya keberpihakan kepada salah satu pihak.

5) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Pelaku usaha atau penyedia jasa pada hal ini mempunyai kewajiban dalam hal menjamin keamanan barang milik pengguna jasa atau konsumen.

1.7.4.6 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pelaku usaha tentu saja mempunyai hak serta juga kewajibannya. Hak pelaku usaha dijelaskan pada Pasal 6 UUPK, yaitu, Pelaku usaha mempunyai hak dalam hal menerima pembayaran dari pengguna jasa atau konsumen atas barang yang dikirimkannya sesuai dengan kesepakatan sebelumnya. Pelaku usaha juga mempunyai hak meliputi hak untuk memperoleh perlindungan hukum atas tindakan konsumen yang telah melanggar perjanjian maupun peraturan perundang-undangan.

Hak untuk melaksakan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

UUPK mengatur terkait dengan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha maupun pengguna jasa yang mana harus selalu memiliki itikad baik, sedangkan bagi konsumen. Hal tersebut perlu dilakukan agar baik pelaku usaha maupun pengguna jasa tidak merasa dirugikan dikemudian hari. Adapun kewajiban pelaku usaha tertuan pada Pasal 7 UUPK, yaitu:

- a. Wajib untuk memiliki itikad yang baik dalam hal penyelenggaraan usahanya;
- b. Wajib untuk memberikan informasi yang sebenarnya dan juga jelas terkait kondisi barang;
- c. Wajib untuk memberikan pelayanan sesuai SOP yang ada tanpa membeda-bedakan;
- d. Wajib untuk selalu memberikan jaminan terkait keamanan barang milik pengguna jasa sesuai dengan prosedur yang ada;
- e. Konsumen diberikan kesempatan guna melakukan pengujian serta uji coba terhadap barang atau jasa tertentu dan memberi jaminan atau garansi atas barang yang diperjualbelikan;

- f. Wajib dalam hal memberikan ganti rugi kepada pengguna jasa atas barang milik pengguna jasa ketika terjadi hal yang menyebabkan kerugian.

1.7.4.7 **Hak dan Kewajiban Konsumen**

Pada UUPK telah dirumuskan berbagai hak penting konsumen, jika melihat pada Pasal 4 terdapat beberapa hak dari konsumen. Hak-hak tersebut terdiri dari:²⁶

Konsumen berhak untuk mendapatkan kelamatan dan juga keamanan atas barang miliknya; konsumen mempunyai hak guna memperoleh informasi secara jelas terkait barang miliknya; konsumen memiliki hak untuk menyampaikan keluhannya atas barangnya; Konsumen memiliki hak guna memperoleh perlindungan hukum dan juga penyelesaiannya; konsumen mempunyai hak guna memperoleh penggantian rugi atas barangnya yang dinilai mengalami kerugian. Kewajiban konsumen termuat dalam Pasal 5 UUPK sebagai berikut:

- a. Konsumen memiliki kewajiban untuk mengikuti prosedur atau mekanisme yang ada;
- b. Konsumen berkewajiban untuk beritikad baik dalam kegiatan jasa;

²⁶ Ibid hlm. 84

- c. Konsumen memiliki kewajiban untuk melakukan pembayaran atas jasa sesuai dengan disepakati;
- d. Konsumen berkewajiban untuk menyelesaikan permasalahan hukum atau sengketa terkait perlindungan konsumen.