

**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PERDATA OLEH JASA KIRIM  
TERHADAP KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG DALAM  
JUAL BELI ONLINE**



**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum  
Pada Bidang Program Studi Ilmu Hukum Perdata**

**Fakultas Hukum**

**Universitas Sriwijaya**

**Oleh :**

**SILVIA MARGARETH**

**02011382025358**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2025**

**HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS BRIWIJAYA**

**NAMA** : SILVIA MARGARETHI

**NIM** : 02011382025358

**PROGRAM KEKHUSUSAN** : HUKUM PERDATA

**JUDUL SKRIPSI**

**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PERDATA OLEH JASA KIRIM**

**TERHADAP KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG**

**DALAM JUAL BELI ONLINE**

Telah diuji dan lulus dalam sidang Ujian Komprehensif pada tanggal 21 Juni 2025 dan dinyatakan lulus memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Universitas Sriwijaya

Palembang,

2025

Mengesahkan :

Pembimbing Utama



Sri Turatmyah, S.H., M.Hum.  
NIP. 196511011992032001

Pembimbing Pembantu



Helena Primadianti S, S.H. M.H.  
NIP. 198609142009022004

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya



Prof. Dr. H. Jani Emirzon, S.H., M.Hum.  
NIP. 196606171990011001



## SURAT PERNYATAAN

Nama : Silvia Margareth  
Nomor Induk Mahasiswa : 02011382025358  
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 10 Maret 2003  
Fakultas : Hukum  
Strata Pendidikan : S1  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Program Kekhusus : Hukum Perdata

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah ditujukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi manapun tanpa menantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikian pernyataan ini telah saya buat dengan sebenarnya. Apabila terbukti saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



Palembang,

2025

Silvia Margareth

NIM 02011382025358

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“Tidak harus menjadi hebat untuk memulai, tapi harus memulai untuk menjadi hebat”**

**Skripsi ini saya persembahkan untuk :**

- 1. Keluarga Tercinta**
- 2. Teman-Teman Terdekat**
- 3. Dosen Pembimbing Terkasih**
- 4. Almameter Kebanggaan**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala Rahmat, nikmat, dan karunia serta perlindungannya yang telah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan sebagaimana mestinya. Adapun judul skripsi ini adalah **“Pertanggungjawaban Hukum Perdata oleh Jasa Kirim terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang dalam Jual Beli Online”**.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan, baik pengetahuan dalam hal materi dan substansi ataupun tata cara penulisan. Maka dari itu penulis mengharapkan adanya atensi dari para pembaca untuk memberikan kritik, saran, ataupun masukan yang dapat membuat skripsi atau penelitian yang berkaitan dengan skripsi ini menjadi lebih baik lagi.

Penulis harap skripsi ini tidak hanya menjadi penghias perpustakaan atau hanya menjadi syarat dari kelulusan, namun dapat menjadi ilmu yang bermanfaat bagi penulis sendiri maupun pembaca sebagai bahan dari ilmu pengetahuan dan wawasan yang berakar pada ilmu hukum.

Palembang,

2025

Penulis



Silvia Margareth

02011382025358

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT sebab berkat rahmat dan karunia-Nya penulis bisa menuntaskan skripsi ini untuk mendapatkan gelar sarjana pada bagian Hukum Perdata di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya dengan judul **“Pertanggungjawaban Hukum Perdata oleh Jasa Kirim terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang dalam Jual Beli *Online*”**

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mendapatkan banyak dukungan, petunjuk dan bimbingan dari berbagai pihak. Sebabitu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Allah SWT, yang memberikan kekuatan serta menjadi penolong bagi penulis untuk dapat menyelesaikan Pendidikan dengan baik;
2. Yth. Bapak Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si dan segenap jajaran Pembantu Rektor Universitas Sriwijaya
3. Yth. Bapak Prof. Dr. H. Joni Emirzon S.H., M.S. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya:
4. Yth. Bapak Dr. M. Syaifuddin, S.H., M.Hum selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
5. Yth. Ibu Vegitya Ramadhani Putri, S.H., S.Ant., M.A..LL.M. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya:
6. Yth. Bapak Dr. Zulhidayat, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
7. Yth. Sri Turatmiyah, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini;
8. Yth. Ibu Helena Primadiani S, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Pembantu yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini;
9. Yth. Bapak Muhammad Rasyid, S.H., M.Hum. selaku Penguji pada Ujian Komprehensif;

10. Yth. Seluruh Dosen di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang karena didikannya penulis mendapatkan banyak ilmu terutama pada bidang hukum;
11. Seluruh karyawan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
12. Seluruh Civitas Akademika Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang memberikan bantuan kepada penulis pada proses perkuliahan:
13. Orang tua dan keluarga tercinta, yang selalu memberikan cinta,dukungan, serta doa yang tiada henti dalam setiap langkah perjalanan akademik saya.
14. Sahabat dan rekan seperjuangan, Yasmin, Putri ayuni, Quena, Dea, Mona, Zara, Apei yang telah menemani penulis, memberikan bantuan serta dukungan untuk penulis.
15. Kepada sahabat penulis sedari SMA, Tata, Titi, Maria, Venika, dan Natal yang selalu ada dan memberi semangat
16. Kepada organisasi LSO OLYMPUS, serta jajaran 2022, organisasi tercinta yang telah memberikan wadah bagi penulis untuk mengembangkan potensi diri, bertukar pikiran serta memberikan pelajaran hidup yang berarti bagi penulis
17. Teman-teman Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Angkatan 2020
18. Semua Pihak yang membantu dalam penulisan skripsi ini.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>i</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	10
F. Kerangka Teori.....	10
G. Metode Penelitian.....	17
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>21</b>
A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian .....	21
1. Pengertian Perjanjian.....	21
2. Syarat Sah Perjanjian.....	22
3. Asas-Asas Hukum Perjanjian .....	24
4. Jenis-Jenis Perjanjian .....	27
B. Tinjauan Umum tentang Perjanjian Jual Beli .....	29
1. Pengertian Jual Beli .....	29
2. Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Jual Beli .....	30
3. Akibat Hukum dari Perjanjian Jual Beli yang Sah.....	32
C. Tinjauan Umum tentang Jual Beli Online.....	32
1. Pengertian dan Peraturan Hukum Jual Beli Secara Online .....	32

2.	Jenis Transaksi Jual Beli Online .....	35
3.	Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Jual beli Online .....	36
D.	Tinjauan Umum tentang Jasa Kirim .....	39
1.	Pengertian dan Peraturan Hukum Jasa Kirim.....	39
2.	Jenis-Jenis Jasa Kirim .....	40
3.	Hak dan Kewajiban dalam perjanjian Jasa Kirim .....	42
<b>BAB III</b>	<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
A.	Pertanggungjawaban Pihak Jasa Kirim Jika Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang dalam Jual Beli Online .....	44
B.	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen jika terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang dalam Jual Beli Online .....	57
<b>BAB IV</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>72</b>
A.	Kesimpulan .....	72
B.	Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>74</b>

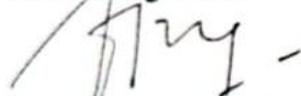
Nama : Silvia Margareth  
Nim : 02011382025358  
Judul Skripsi : Pertanggungjawaban Hukum Perdata oleh Jasa Kirim terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang dalam Jual Beli *Online*

### ABSTRAK

Keterlambatan pengiriman barang dalam transaksi jual beli online menjadi permasalahan yang sering timbul antara konsumen dan juga pelaku usaha. Keterlambatan ini timbul akibat adanya faktor internal dan eksternal, seperti kesalahan manajemen, kurangnya sumber daya, masalah teknis, cuaca, bencana alam, dan juga gangguan transportasi. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis pertanggungjawaban hukum pihak jasa kirim jika terjadi keterlambatan pengiriman barang dalam jual beli *online* dan perlindungan hukum terhadap konsumen jika terjadi keterlambatan pengiriman barang dalam jual beli *online*. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif dengan pendekatan Undang-undang. Teknik penarikan kesimpulan menggunakan metode deduktif. Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa pertanggungjawaban hukum yang diberikan oleh pihak jasa kirim jika terjadi keterlambatan maka pihak jasa kirim memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi, ganti rugi atau penggantian barang apabila barang yang diterima itu dimanfaatkan tidak sesuai perjanjian. Sedangkan perlindungan hukum terhadap konsumen bila terjadi keterlambatan, konsumen berhak mendapatkan kompensasi oleh pihak jasa kirim. Konsumen juga berhak menyelesaikan sengketa melalui mekanisme litigasi maupun nonlitigasi untuk menuntut hak dan mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang dialami.

**Kata Kunci:** Jasa Kirim; Jual Beli *Online*; Keterlambatan; Tanggung Jawab

Pembimbing Utama



Sri Turatmiah, S.H., M.Hum.  
NIP.196511011992032001

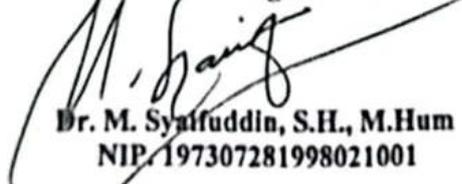
Pembimbing Pembantu



Helena Primadianti S, S.H., M.H  
NIP.198609142009022004

Mengetahui,

Wakil Dekan Bagian Akademik



Dr. M. Syaifuddin, S.H., M.Hum  
NIP.197307281998021001

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Indonesia mengalami perubahan yang sangat pesat, terutama perubahan terhadap era digital yang semakin canggih, semua hal dapat diakses melalui internet dengan mudah. Salah satu perubahan di era digital ini adalah mengenai cara berbelanja barang-barang yang dibutuhkan. Pada masa dahulu ketika masyarakat ingin membeli barang, mereka akan langsung mendatangi toko atau pasar yang menjual barang tersebut. Berbeda dengan masa kini, untuk membeli suatu barang masyarakat dapat langsung berbelanja secara online melalui e-commerce yang dapat diakses melalui handphone.

Jual beli ialah suatu perjanjian timbal balik yang dalam hal ini pihak yang satu (si penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedangkan pihak yang lainnya (si pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut.<sup>1</sup>

Akibat munculnya hal tersebut kemudian yang turut didukung dengan adanya proses pengiriman barang dari satu daerah ke daerah lain bahkan antar negara, hal ini yang kemudian juga memicu munculnya usaha jasa pengiriman barang di dalam kehidupan masyarakat termasuk di Indonesia. Kemajuan teknologi di era globalisasi, masyarakat cenderung lebih menyukai hal-hal yang

---

<sup>1</sup> Besty Habeahan, Aurelius Rizal Tamba, "Perlindungan Hukum Pembeli Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Sistem Elektronik". *Jurnal Magister Hukum Program Pascasarjana. Universitas HKBP Nommensen*, Volume 2 Nomor 1, 2021, hlm 48.

serba instan. Terutama mengenai pengiriman barang terkait keterjangkauan daerah. Jasa pengiriman bisa menjadi solusi bagi mereka yang menyukai kemudahan dan kepraktisan dalam pengiriman barang. Selain itu, layanan jasa pengiriman juga dinilai sangat efektif dan efisien. Banyak masyarakat yang melakukan pengiriman barang membuat jasa pengiriman menjadi sangat penting.

Jasa pengiriman barang merupakan salah satu layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk melakukan transaksi jual beli. Di era digital masyarakat sebagai konsumen selalu mencari kemudahan dan menyukai hal-hal praktis untuk mengirim barang. Penduduk banyak yang saling mengirim barang dari satu daerah ke daerah lain sehingga pelayanan pengiriman barang menjadi sangat penting bagi masyarakat.<sup>2</sup>

Di Indonesia sendiri terdapat berbagai jenis jasa pengiriman yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengiriman barang. Berikut adalah beberapa jenis layanan pengiriman yang sering digunakan:

1. Jasa Pengiriman Paket: Layanan ini mengirimkan barang-barang kecil atau sedang dengan berat maksimal 30 kg, menggunakan moda transportasi udara atau darat.
2. Jasa Pengiriman Kargo: Untuk barang-barang besar atau berat dengan berat lebih dari 30 kg, biasanya menggunakan moda transportasi laut atau darat.

---

<sup>2</sup> Aisyah Ayu Musyafah (Dkk), "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang" . *Jurnal Law Reform. Fakultas Hukum Universitas Diponegoro*, Volume 14 Nomor 2, 2018, hlm. 152.

3. Jasa Pengiriman Dokumen: Layanan khusus untuk mengirimkan dokumen penting atau rahasia dengan menggunakan kurir atau pos
4. Jasa Pengiriman Express: Layanan ini mengirimkan barang dengan waktu yang sangat cepat, biasanya dalam hitungan jam atau hari.

Dengan adanya jasa pengiriman barang dalam kehidupan masyarakat, tentunya memiliki nilai positif seperti memudahkan segala pekerjaan atau kepentingan bagi masyarakat. Jasa pengiriman barang sejatinya menawarkan faktor efisiensi baik terhadap waktu maupun biaya kepada para pengguna jasa. Namun pada praktik di lapangan tidak selamanya proses pengiriman barang oleh jasa ekspedisi tersebut dapat berjalan lancar, terkadang terdapat beberapa kejadian-kejadian tertentu yang memicu timbulnya kerugian bagi pihak konsumen atau pengguna jasa. Misalnya terjadi keterlambatan dalam pengiriman barang yang dimana hal tersebut menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha dan juga konsumen. Hal ini tentunya dapat menimbulkan kerugian bagi kedua pihak yakni pihak penerima barang maupun pihak pengirim barang.<sup>3</sup>

Sehingga proses pengiriman barang juga memerlukan perjanjian pengiriman barang yang dapat mengikat para pihak. Perjanjian Pengiriman Barang adalah bentuk perjanjian antara penyedia jasa pengiriman barang dan pengguna jasa pengiriman barang. Dalam perjanjian ini, pengguna jasa pengiriman barang setuju dengan klausul yang tertera. Ketika proses

---

<sup>3</sup> Nadia Andina Putri, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Keterlambatan Sampainya Barang", *Jurnal Universitas Udayana*, Volume 2 Nomor 2, 2019, hlm. 2.

pengiriman barang sudah dijalankan, terkadang terjadi keterlambatan atau masalah lain yang memerlukan pertanggungjawaban hukum.

Dalam transaksi jual beli online, terdapat beberapa pihak yang terlibat, yaitu:

1. Penjual
2. Konsumen
3. Aplikasi *e-commerce*
4. Jasa Pengiriman

Hal tersebut berhubungan erat dengan tanggung jawab perusahaan pengiriman barang dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman barang dari satu tempat ke tempat lain. Dalam melaksanakan kewajibannya untuk mengantarkan barang, perusahaan pengiriman barang melalui jajarannya berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasanya.<sup>4</sup>

Dalam hukum positif yang berlaku di Indonesia seorang konsumen apabila dirugikan dalam mengkonsumsi barang atau jasa, dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian itu. Pihak tersebut disini bisa berarti penjual yang melakukan atau tidak melakukan perbuatan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen.<sup>5</sup>

Untuk melindungi kepentingan mereka, konsumen yang menggunakan layanan pengiriman harus diberikan perlindungan hukum. Untuk melindungi

---

<sup>4</sup> Dewa Kadek Kevin Patria, "Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Milik Konsumen (Studi Pada Jne Harapan Raya Pekanbaru)". *Jurnal Kertha Semaya, Universitas Udayana* Volume 8 Nomor 9, 2020, hlm. 1367

<sup>5</sup> Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi dan Tesis*. Jakarta : Rajawali Pers, 2014, hlm.208.

kepentingan konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, pemerintah menyadari skenario ini dan mengembangkan kebijakan untuk mengatur hak-hak konsumen melalui legislasi. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur kebijakan pemerintah. Meskipun undang-undang yang melindungi konsumen telah ada sejak lama, tidak semua penjual menggunakannya dalam operasi bisnis mereka.

Konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman barang berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum dengan tujuan untuk melindungi kepentingan dari para konsumen tersebut. Konsumen perlu mendapatkan jaminan jika terjadi kerusakan maupun keterlambatan maka pihak ekspedisi bersedia untuk melakukan pengganti kerugian.

Barang yang terlambat tiba, rusak, atau hilang merupakan jenis pelayanan yang merugikan. Jika pelanggan atau pengguna jasa pengiriman barang mengalami kerugian, mereka akan menuntut Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Ekspeditor) untuk bertanggung jawab. Namun, terkadang ekspeditor tidak mau bertanggung jawab karena alasan tertentu.

Sebagai contoh kasus yang melibatkan ShopeeXpress, di mana terjadi keterlambatan pengiriman paket karena aksi demo buruh yang dipicu oleh penurunan upah kurir. dalam sistem pemberian upah terhadap kurir Shopee *Express*, terdapat sistem jaminan pendapatan. Dengan sistem tersebut, kurir memiliki jumlah minimal paket yang harus dibawa per hari, yakni sebanyak 40 paket, dengan jaminan pendapatan sebesar Rp 115.000. Nilai tersebut berlaku untuk kawasan Jakarta. Kemudian, untuk paket ke-41 dan seterusnya akan

diberi tarif sebesar Rp 1.800 per paket. Mulanya tarif per paket ditetapkan sebesar Rp 5.000, kemudian turun menjadi Rp 3.500 per paket, dan terus turun menjadi Rp 2.200 dengan perubahan sistem insentif menjadi jaminan pendapatan, hingga saat ini menjadi Rp 1.800 per paket untuk kawasan Jakarta.<sup>6</sup>

Berdasarkan hal di atas, dapat dikatakan bahwa sebuah usaha jasa pengiriman haruslah mampu memberikan sebuah pelayanan yang prima, dimana pelayanan tersebut dapat dijadikan sebagai sebuah keunggulan dibandingkan dengan usaha jasa lainnya, sehingga mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat. Sebuah perusahaan jasa pengiriman barang jalur darat yang mempunyai keunggulan bersaing dapat terlihat pada kondisi banyaknya jumlah pelanggan dan yang memiliki loyalitas tinggi.

Namun, dalam praktiknya, sering terjadi kesulitan dan ketidaksesuaian dalam menentukan besaran dan bentuk ganti rugi yang layak bagi konsumen. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain:

1. Kurangnya kesadaran dan pengetahuan konsumen tentang hak dan kewajiban mereka dalam jual beli online, termasuk dalam hal pengiriman barang.
2. Adanya klausula-klausula yang menguntungkan pihak jasa kirim dan merugikan pihak konsumen dalam kontrak baku yang digunakan dalam jual beli online, seperti pembatasan tanggung jawab, pengecualian keadaan memaksa, atau penyerahan penyelesaian sengketa ke lembaga arbitrase.

---

<sup>6</sup> [https://money.kompas.com/Ramai Berita Keterlambatan Pengiriman Paket karena Buruh Demo, Ini Respons Shopee](https://money.kompas.com/Ramai%20Berita%20Keterlambatan%20Pengiriman%20Paket%20karena%20Buruh%20Demo,%20Ini%20Respons%20Shopee), 4 Desember 2021, diakses dari pada tanggal 6 Maret 2023 pukul 20.23

3. Adanya perbedaan standar dan mekanisme ganti rugi yang diterapkan oleh masing-masing jasa kirim, tergantung pada jenis, nilai, dan kondisi barang yang dikirim, serta jangka waktu dan tujuan pengiriman.
4. Adanya kesulitan dalam membuktikan adanya hubungan kausalitas antara keterlambatan pengiriman barang dengan kerugian yang dialami konsumen, terutama untuk kerugian immateriil yang bersifat subjektif dan tidak dapat dinilai dengan uang.
5. Adanya hambatan dan biaya yang tinggi dalam mengakses jalur penyelesaian sengketa yang formal, seperti pengadilan atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa, sehingga konsumen cenderung memilih untuk menyelesaikan masalah secara informal atau tidak menuntut sama sekali.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut, peneliti tertarik untuk menganalisa dan melakukan telaah lebih lanjut perihal perlindungan konsumen yang berkaitan dengan jasa pengiriman barang atau ekspedisi. Oleh sebab itu, peneliti akan menuangkannya dalam suatu penulisan hukum atau skripsi dengan mengambil judul “ **Pertanggungjawaban Hukum Perdata oleh Jasa Kirim Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang dalam Jual Beli Online**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan diatas, maka rumusan masalah yang menjadi bahasan dalam skripsi ini adalah :

1. Bagaimana pertanggungjawaban pihak jasa kirim jika terjadi keterlambatan pengiriman barang dalam jual beli *online*?

2. Bagaimana perlindungan hukum konsumen terhadap keterlambatan pengiriman barang dalam jual beli *online*?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah penulis uraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan dan menganalisis pertanggungjawaban hukum pihak jasa kirim jika terjadi keterlambatan pengiriman barang dalam jual beli *online*.
2. Untuk menjelaskan dan menganalisis perlindungan hukum konsumen terhadap keterlambatan pengiriman barang dalam jual beli *online*.

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah penulis uraikan diatas, adapun manfaat yang diharapkan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan sebagai bahan bacaan untuk menambah wawasan atau pengetahuan lebih mengenai pertanggungjawaban pihak jasa kirim terhadap keterlambatan pengiriman barang dalam jual beli online.

## 2. Manfaat Praktis

Adapun yang menjadi manfaat secara praktis, yaitu dengan adanya penulisan penelitian tentang Pertanggungjawaban Hukum oleh Jasa Kirim Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Dalam Jual Beli Online, yaitu:

### a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran kepada pihak-pihak baik itu untuk kepentingan negara, bangsa maupun kepentingan terhadap masyarakat yang membutuhkannya. Penelitian ini bagi penulis diharapkan dapat memenuhi persyaratan dalam meraih gelar sarjana hukum, dan bagi mahasiswa supaya dapat dijadikan bahan referensi mengenai Pertanggungjawaban Hukum Oleh Jasa Kirim Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Dalam Jual Beli Online.

### b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan serta pemahaman mengenai penulisan penelitian ini agar masyarakat mendapatkan pengetahuan dan informasi khususnya terkait dengan Pertanggungjawaban Hukum Oleh Jasa Kirim Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Dalam Jual Beli Online.

### c. Bagi Perusahaan Jasa Kirim

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kesadaran hukum bagi perusahaan jasa kirim dalam memenuhi hak konsumen yang mengalami keterlambatan pengiriman barang.

## **E. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang Lingkup pada Penelitian ini memiliki batas pembahasan berdasarkan permasalahan dan judul dalam penelitian ini, maka ruang lingkup pada penelitian ini hanya berfokus pada Pertanggungjawaban Hukum oleh Jasa Kirim Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Dalam Jual Beli Online serta bagaimana perlindungan hukum konsumen terhadap keterlambatan pengiriman barang dalam jual beli online.

## **F. Kerangka Teori**

Adapun teori-teori yang akan digunakan penulis untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Teori Tanggung Jawab**

Dalam hukum positif yang berlaku di Indonesia seorang konsumen apabila dirugikan dalam mengkonsumsi barang atau jasa, dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian itu. Pihak tersebut disini bisa berarti penjual yang melakukan atau tidak melakukan perbuatan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen.<sup>7</sup> Kualifikasi gugatan yang lazim digunakan adalah wanprestasi (*default*) atau perbuatan melawan hukum (*tort*). Teori tanggung jawab hukum adalah teori untuk menganalisis tanggung jawab dari subjek hukum atas tindakannya melakukan perbuatan yang melanggar hukum atau perbuatan tindak pidana untuk melaksanakan hukuman pidana terhadap kesalahannya

---

<sup>7</sup> Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi dan Tesis*. Jakarta : Rajawali Pers, 2014, hlm.208.

ataupun akibat kealpaannya yang menyebabkan kerugian. Beberapa prinsip tanggung jawab hukum dalam Undang- Undang perlindungan konsumen antara lain:

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan (*Negligence*)

Tanggung jawab memiliki sifat subjektif yang berarti tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku penjual.

2. Prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi (*Breach of warranty*)

Dalam suatu gugatan prinsip tanggung jawab ini dapat diterima walaupun tidak ada hubungan kontrak, namun dengan pertimbangan bahwa dalam praktik perdagangan langsung ditujukan kepada konsumen melalui media massa. Maka, tidak perlu ada hubungan kontrak yang mengikat antara produsen dan konsumen .

3. Prinsip tanggung jawab mutlak (*Strict product liability*)

Dalam prinsip ini bahwa terhadap produsen memberikan perlindungan bagi konsumen, karena tidak dibebani untuk membuktikan kesalahan produsen akibat penggunaan suatu produk.<sup>8</sup> Sehingga penulis tertarik menggunakan teori ini untuk menjelaskan dan menganalisis terhadap isu hukum yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini yang mana teori tanggung jawab hukum di cantumkan dalam rumusan masalah skripsi ini.

---

<sup>8</sup> Renata Christha Auli, 3 Prinsip dan 5 Asas Hukum Perlindungan Konsumen, hukumonline.com, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/3-prinsip-dan-5-asas-hukum-perlindungan-konsumen-lt62e0d9cc75e23/>, 27 Juli 2022, diakses tanggal 20 Maret 2023 Pukul 21.01 WIB.

## 2. Teori Perlindungan Hukum

Tiap hubungan hukum pasti menimbulkan hak dan kewajiban, selain itu masing-masing subjek hukum pasti mempunyai hubungan dengan kepentingan yang berbeda-beda untuk mengurangi ketegangan dan konflik maka bidang hukum yang mengatur dan melindungi kepentingan tersebut dinamakan perlindungan hukum.<sup>9</sup>

Adapun pendapat yang dikutip dari beberapa ahli mengenai perlindungan hukum sebagai berikut:

1. Menurut Satjito Rahardjo perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya yang bertujuan untuk melindungi kepentingan tersebut.
2. Menurut Setiono Perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk menjaga masyarakat aman dari tindakan sewenang-wenang oleh pihak berwenang yang tidak mengikuti hukum, untuk menegakkan perdamaian dan ketertiban, serta untuk memungkinkan orang menikmati martabat mereka yang melekat.
3. Menurut Muchsin perlindungan hukum adalah kegiatan untuk melindungi individu dengan menyeimbangkan hubungan antara nilai-nilai atau standar yang tampak dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antara sesama manusia.

---

<sup>9</sup> Yudha Sri Wulandari, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-commerce". *Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 2 Nomor 2, 2018, hlm.206.

4. Menurut Philipus M. Hadjon Selalu berkaitan dengan kekuasaan. Kekuasaan pemerintah dan kekuasaan ekonomi adalah dua jenis kekuasaan. Pertanyaan tentang perlindungan hukum bagi rakyat (yang diperintah) terhadap pemerintah (yang memerintah) dalam kaitannya dengan kekuasaan pemerintahan. Masalah perlindungan hukum yang berkaitan dengan kekuatan ekonomi adalah pembelaan terhadap yang lemah secara ekonomi terhadap yang kuat secara ekonomi, seperti perlindungan untuk pekerja terhadap pengusaha.<sup>10</sup>

Menurut teori ini, perusahaan jasa ekspedisi bertanggung jawab atas keterlambatan pengiriman barang karena telah melanggar hak konsumen yang dijamin oleh undang-undang. Hak konsumen antara lain adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan kepastian dalam memperoleh barang dan/atau jasa, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur, hak atas pilihan, hak atas ganti rugi, dan hak atas perlindungan hukum. Jika terjadi pelanggaran, maka konsumen dapat mengajukan gugatan perdata atau pidana sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku.

### **3. Teori Perjanjian (kontrak)**

Perjanjian menurut Purwahid Patrik merupakan sebuah perbuatan hukum, perbuatan hukum yaitu sebuah perbuatan yang dimana dengan perbuatan itu dapat terjadinya atau musnahnya hukum atau hubungan hukum karena akibat yang ingin dicapai oleh Tindakan orang atau orang itu.<sup>11</sup> Suatu perjanjian harus

---

<sup>10</sup> Wijayanti,A, “Hukum ketenagakerjaan pasca reformasi”, *Sinar Grafika*, Vol.1, 2009, hlm.3.

<sup>11</sup> Purwahid Patrik, *Dasar – Dasar Hukum Perikatan*. Bandung : CV. Mandar Maju,2018, hlm.47.

memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur pada Pasal 1320 KUHPerdara yang meliputi:

1. Syarat subjektif :

a. Kesepakatan

Kesepakatan merupakan persesuaian pernyataan keinginan antara satu orang atau lebih dengan pihak yang lain. Meliputi unsur – unsur perjanjian, syarat – syarat tertentu dalam perjanjian, dan bentuk atau wujud tertentu dalam perjanjian yang para pihaknya setuju atau sepakat dengan ketentuan dalam isi perjanjian tersebut.<sup>12</sup> Berdasarkan dalam Pasal 1321 KUHPerdara bahwa tiada sepakat yang sah apabila sepakat itu diberikan karena kekhilafan, atau diperolehnya dengan paksaan atau penipuan.

b. Kecakapan

Kecakapan dalam melakukan perbuatan hukum termasuk perjanjian pada umumnya diukur dari standar usia kedewasaan (*meerderjarig*) untuk manusia kodrati (*persoon*) dan kewenangan (*bevoegheid*) untuk badan hukum (*rechts persoon*).<sup>13</sup> Mengenai standar usia dewasa masih mengalami perdebatan sehingga berdasarkan pasal 1329 KUHPerdara bahwa setiap orang adalah cakap membuat perikatan-perikatan, kecuali jika ia oleh undang-undang dinyatakan tidak cakap.

Ketentuan kualifikasi orang yang tidak cakap membuat perjanjian yaitu dalam pasal 1330 KUHPerdara, yaitu :

---

<sup>12</sup> Salim HS, *Perancangan Kontrak dan Memorandum of Understanding*. Jakarta : Sinar Grafika, 2006, hlm.9.

<sup>13</sup> Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian: Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*. Yogyakarta: LaksBang Mediatama,2008, hlm. 162.

1. Orang yang belum dewasa.
2. Orang-orang yang ditaruh dibawah pengampuan (under curatele)
3. Orang Perempuan dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu.

Terkait dengan pasal 1330 KUHPerdara tersebut diatas, dalam pasal 330 KUHPerdara yang menegaskan bahwa belum dewasa adalah mereka yang belum mencapai usia 21 (dua puluh satu ) tahun dan tidak telah kawin sebelumnya. Jika perkawinan tersebut berakhir sebelum usia 21 tahun maka mereka tidak Kembali berstatus belum dewasa. Selanjutnya, mereka yang belum dewasa dan tidak di bawah kekuasaan orang tua, berada di bawah perwalian.

Berdasarkan dalam Pasal 47 UU No. 1 Tahun 1974 tentang perkawinan bahwa anak yang belum mencapai umur 18 (delapan belas) tahun atau belum pernah melangsungkan perkawinan ada di bawah kekuasaan orang tuanya selama mereka tidak dicabut dari kekuasaannya. Kemudian, orang tua mewakili anak tersebut mengenai segala perbuatan hukum di dalam dan di luar pengadilan.<sup>14</sup> Sehingga pada umumnya yang menjadi kriteria usia kedewasaan yaitu usia 18 (delapan belas) tahun.

---

<sup>14</sup> Muhammad Syaifuddin. *Hukum Kontrak*. Bandung: CV. Mandar Maju, 2016, hlm.124.

## 2. Syarat Objektif yaitu :

### a. Suatu Hal Tertentu

Terdapat sebuah objek tertentu, sebagai pokok dalam perjanjian yang berupa benda atau suatu prestasi tertentu dapat juga berupa benda berwujud maupun tidak berwujud.<sup>15</sup> Perjanjian mewajibkan para pihak yang membuatnya untuk melaksanakan prestasi dalam pasal 1234 KUHPerdara berupa memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu. Asser Rutten menegaskan bahwa untuk membuat perjanjian menjadi sah, maka perjanjian haruslah :

1. Dapat ditentukan
2. Dapat diperdagangkan (diperbolehkan)
3. Mungkin dilakukan, dan
4. Dapat dinilai dengan uang.<sup>16</sup>

### b. Kausa yang Halal

Kausa yang halal mengenai tujuan yang hendak dicapai oleh para pihak yang tidak bertentangan dengan undang-undang. Berdasarkan Pasal 1335 KUHPerdara bahwa suatu perjanjian yang dibuat tanpa sebab atau dibuat dengan sebab yang palsu atau terlarang tidak mempunyai kekuatan dan Pasal 1337 KUHPerdara bahwa suatu sebab adalah terlarang, jika dilarang oleh undang-undang, atau jika bertentangan dengan kesusilaan yang baik atau ketertiban umum.”<sup>17</sup> Jadi, jika suatu perjanjian mengandung

---

<sup>15</sup> Salim HS, *Op. Cit.*, hlm.45

<sup>16</sup> Agus Yudha Hernoko, *Op. Cit.*, hlm.171.

<sup>17</sup> Muhammad Syaifuddin, *Op.Cit.*, hlm.134.

kausa yang palsu maka perjanjian tersebut tidak sah dan tidak mempunyai kekuatan hukum yang mengikat.

- a. Akibat hukum jika salah satu syarat tidak terpenuhi sebagai berikut :  
Apabila tidak dipenuhinya syarat subjektif maka akibat hukum dari perjanjian tersebut perjanjian itu dapat dibatalkan atau dapat dimintakan pembatalan.
- b. Apabila tidak dipenuhinya syarat objektif maka akibat hukum dari perjanjian tersebut perjanjian itu batal demi hukum Sehingga dalam teori ini penulis tertarik menggunakannya untuk menganalisis dan mengetahui terhadap pertanggungjawaban hukum oleh jasa kirim terhadap keterlambatan pengiriman barang dalam jual beli online.

## **G. Metode Penelitian**

Adapun metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini, adalah :

### **1. Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu yuridis normatif, yakni dengan melakukan pendekatan berbasis bahan hukum pokok mengkaji teori, konsep, prinsip peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penelitian ini. Kemudian dengan pendekatan kepustakaan, yaitu mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian ini. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan tambahan ilmu mengenai permasalahan yang terjadi terhadap keterlambatan pengiriman dalam jual beli online dalam masyarakat.

## 2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini menggunakan Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*), dan Pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*) sebagai berikut:

### a. Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan Undang-Undang (*Statute Approach*), yaitu pendekatan yang dilakukan dengan cara memahami semua Undang-Undang dan regulasi yang berkaitan dengan isu hukum yang diteliti.<sup>18</sup>

### b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual dimaksudkan untuk menganalisa bahan hukum sehingga dapat diketahui maksud yang terdapat dalam istilah-istilah hukum. Hal ini dilakukan untuk memperoleh suatu maksud baru yang terdapat dalam istilah-istilah hukum yang diteliti, atau menguji istilah-istilah tersebut melalui teori dan praktek.<sup>19</sup>

## 3. Sumber Bahan Hukum

### a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer ialah bahan hukum yang bersifat autoritatif atau memiliki otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang undangan,

---

<sup>18</sup> Petter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Bandung: Kharisma Putra Utama, 2015, hlm.133.

<sup>19</sup> Hajar M, *Model-Model Pendekatan Dalam Penelitian Hukum dan Fiqh*, Pekanbaru: UIN Suska Riau, 2015, hlm.41.

catatan-catatan resmi maupun risalah dalam pembuatan perundang-undangan serta putusan hakim.<sup>20</sup>

Bahan hukum primer yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
3. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan-bahan yang merupakan lanjutan dari bahan hukum primer, yang mencakup tentang rancangan undang-undang, jurnal, buku-buku, karya ilmiah serta hasil penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini rancangan undang-undang, jurnal, buku-buku, karya ilmiah serta hasil penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang mendeskripsikan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dengan alat bantu seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), jurnal, dan ensiklopedia.

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Bahan hukum yang diperoleh dalam penelitian ini menggunakan studi kepustakaan yang dilakukan dengan cara menelusuri bahan hukum primer sampai bahan hukum tersier. Digunakan metode kualitatif dengan cara

---

<sup>20</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana, 2013, hlm.181.

deskriptif buku-buku, dan literatur dalam media elektronik yang tidak menyimpang dari pokok permasalahan skripsi ini.<sup>21</sup>

#### **5. Teknik Analisis Bahan Hukum**

Analisis bahan hukum yang penulis gunakan dalam penelitian ini ialah teknik inventarisir dimana penulis melihat berbagai macam peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pertanggungjawaban hukum oleh jasa kirim terhadap keterlambatan pengiriman barang jual beli online.

#### **6. Teknik Penarikan Kesimpulan**

Teknik penarikan kesimpulan dalam penelitian ini menggunakan metode deduktif, yaitu suatu metode yang berpangkal dari pengambilan kesimpulan dimulai dari pembahasan mengenai permasalahan yang bersifat umum menuju permasalahan yang bersifat khusus.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Bachtiar, *Metode Penelitian Hukum*. Pamulang: Unpam Press, 2019, hlm.119.

<sup>22</sup> Bambang Sanggono, *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007, hlm.10.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian: Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*. Yogyakarta: LaksBang Mediatama, 2008.
- Ahmadi Miru dan Sakka Pati, *Hukum Perikatan (Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456 BW)*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2010.
- Bachtiar, *Metode Penelitian Hukum*, Pamulang: Unpam Press, 2019.
- Bambang Sanggono, *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007.
- Bambang Sugeng, Sujayadi, *Pengantar Hukum Acara Perdata dan Contoh Dokumen Lingasi*, Jakarta: Kencana, 2013.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2008.
- Gunawan, Johannes. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Universitas Khatolik Pharayangan, 1999.
- Hajar M, *Model-Model Pendekatan Dalam Penelitian Hukum dan Fiqh*, Pekanbaru: UIN Suska Riau, 2015.
- Herlien Budiono, *Asas Keseimbangan bagi Hukum Perjanjian Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006.
- Ishaq, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009.
- Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Pada Umumnya*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Lukman Santoso Az, *Hukum Perjanjian Kontrak*, Cakrawala. Yogyakarta: Refika Aditama, 2012.
- Mariam Darus Badruzaman, *Hukum Perikatan dalam KUH Perdata*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2015.
- Maryat Bachtiar, *Buku Ajar Hukum Perikatan*, Pekanbaru: Pusat Pengembangan Pendidikan Unri, 2007.

- Muhammad Syaifuddin, *Hukum Kontrak*, Bandung: CV. Mandar Maju, 2012.
- Munir Faudy, *Hukum Kontak (dari sudut pandang hukum bisnis) Buku Kedua*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001.
- \_\_\_\_\_, *Pengantar Hukum Bisnis*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2002.
- P.N.H. Simanjuntak, *Hukum Perdata Indonesia*, Jakarta: Prenada Media Group, 2020.
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana, 2013.
- \_\_\_\_\_, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Kencana, 2008.
- \_\_\_\_\_, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Bandung: Kharisma Putra Utama, 2015.
- Philippus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya: PT Bina Ilmu, 2013.
- Purwahid Patrik, *Dasar – Dasar Hukum Perikatan*. Bandung: CV. Mandar Maju, 2018.
- R. Soeroso, *Perjanjian Dibawah Tangan*, Jakarta: Sinar Grafika, 2001.
- R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2005.
- R.P. Suyono, *Shipping: Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*, Jakarta: Pradnya Paramita, 2003.
- Ridwan Khairandy, *Perjanjian Jual Beli*, Yogyakarta: Fakultas Hukum UII (FH UII Press), 2016.
- Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi dan Tesis*. Jakarta : Rajawali Pers, 2014.
- \_\_\_\_\_, *Perancangan Kontrak dan Memorandum of Understanding*, Jakarta : Sinar Grafika, 2006.
- Salim, *Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika, 2011.
- Sayid Sabiq, *Ringkasan Fikih Sunah*, Jakarta: Beirut, 2013.
- Siahpura, Iman, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*, Bandung: PT. Alum, 2010.
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa, 2005.
- Suharnoko, *Hukum Perjanjian: Teori dan Analisa Kasus*, Jakarta: Kencana, 2009.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen, Revisi*, Jakarta: Kencana, 2016.

## **B. Jurnal**

Aisyah Ayu Musyafah (Dkk), "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang". *Jurnal Law Reform. Fakultas Hukum Universitas Diponegoro*, Volume 14 Nomor 2, 2018.

Anantyo, Sendy dan Budiharto Susetyo. "Tanggung Jawab Pengangkut Melalui Laut", *Diponegoro Law Journal*, Volume 1 Nomor 4, 2012.

Besty Habeahan, Aurelius Rizal Tamba, "Perlindungan Hukum Pembeli Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Sistem Elektronik". *Jurnal Magister Hukum Program Pascasarjana. Universitas HKBP Nommensen*, Volume 2 Nomor 1, 2021.

Dewa Gede Anata Prasetya, "Tinjauan Yuridis Industri *E-Commerce* Dalam melakukan Kegiatan Transaksi *Online*", *Jurnal Konstruksi Hukum*, Vol. 3, No.2, 2022.

Dewa Kadek Kevin Patria, "Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Milik Konsumen (Studi Pada Jne Harapan Raya Pekanbaru)". *Jurnal Kertha Semaya, Universitas Udayana* Volume 8 Nomor 9, 2020.

Dwiyantara M, I Gusti Agung Ryan, Sarjana, I Made. "Pertanggungjawaban PT.Citra Van Titipan Kila tatas Lewatnya Waktu Tujuan Pengiriman Makanan di Kota Denpasar". *Kerta Semaya :Journal Ilmu Hukum* Volume 6 Nomor 12 Tahun 2017.

Febry Chrisdanty, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan dan Non Litigasi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jural Magister Hukum Praepektif*, Vol. 11. No. 2. 2020.

M. Arsyad Sanus, "Transaksi Bisnis dalam *Electronic Commerce (E-Commerce)* Studi tentang Permasalahan Hukum dan Solusinya", *Jurnal Hukum Ius Quia Iusum*, Vol 8, No. 1, 2010.

- Nadia Andina Putri, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Keterlambatan Sampainya Barang”, *Jurnal Universitas Udayana*, Volume 2 Nomor 2, 2019.
- Prihantini, Made Bella Meisya, Parsa, I Wayan, “Perlindungan Konsumen Terkait Pembatalan Secara Sepihak Voucher Hotel oleh Pelaku Usaha Traveloka”. *Journal Ilmu Hukum*, Volume 7, Nomor 5, 2019.
- Putra, Setia, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui *E-Commerce*". *E-Journal Fakultas Hukum Universitas Riau*, Vol. 4, No. 2, 2014.
- Putu Yogi Krisna, I Nyoman Putu liniartha. Ni Made Puspasutari Ujianti, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kerugian Yang Ditimbulkan Oleh Pelaku Usaha Toko Online di Facebook", *Jurnal Preferensi Hukum Universitas Warmadewa Bali*, Vol. 3, No. 1, 2022.
- Yudha Sri Wulandari, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-commerce". *Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 2 Nomor 2, 2018.
- Zennia Almaida, "Perlindungan Hukum Preventif dan Represif Bagi Pengguna Uang Sektronik Dalam Melakukan Transaksi Tol Nontunai", *Journal Private Law Universians Sebelas Maret*, Vol. 9, No. 1. 2021.

### C. Situs Internet

- Hilda Yuanita Sabrie, “Bedanya Jasa Ekspedisi, Angkutan Umum, dan Freight Forwarding”, *hukumonline.com*, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/bedanya-jasa-ekspedisi--angkutan-umum--dan-ifreight-forwarding-i-t6194d3437e3de/>, 17 Desember 2021, diakses tanggal 17 September 2024 pukul 22.16
- Maria Fauzia dan Bambang P. Jatmiko, [https://money.kompas.com/Ramai Berita Keterlambatan Pengiriman Paket karena Buruh Demo , Ini Respons Shopee, 4 Desember 2021, diakses dari pada tanggal 6 Maret 2023 pukul 20.23.](https://money.kompas.com/Ramai%20Berita%20Keterlambatan%20Pengiriman%20Paket%20karena%20Buruh%20Demo%20%2C%20Ini%20Respons%20Shopee%2C%204%20Desember%202021%2C%20diakses%20dari%20pada%20tanggal%206%20Maret%202023%20pukul%2020.23.)

Natalia, Jasa Pengiriman Barang: Ini Berbagai Jenisnya di Indonesia, Accurate.id, <https://accurate.id/bisnis-ukm/jasa-pengiriman-barang/>, 20 Juni 2022, diakses tanggal 24 Juni 2024 Pukul 20.11

Renata Christha Auli, 3 Prinsip dan 5 Asas Hukum Perlindungan Konsumen, hukumonline.com, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/3-prinsip-dan-5-asas-hukum-perlindungan-konsumen-lt62e0d9cc75e23/>, 27 Juli 2022, diakses tanggal 20 Maret 2023 Pukul 21.01 WIB.

#### **D. Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen