

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN JASA PENGIRIMAN BARANG  
TERHADAP JUAL BELI SECARA ELEKTRONIK DALAM HAL  
KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG**



**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Pada  
Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

**Oleh:**

**INDAH SUKMA AGUSTINA**

**02011281823245**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
INDRALAYA**

**2022**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : INDAH SUKMA AGUSTINA  
NIM : 02011281823245  
PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM  
PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM PERDATA

**JUDUL SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN JASA PENGIRIMAN BARANG  
TERHADAP JUAL BELI SECARA ELEKTRONIK DALAM HAL  
KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG**

Telah diuji dan lulus dalam ujian komprehensif pada tanggal 18 Mei 2022 dan dinyatakan memenuhi syarat memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Universitas Sriwijaya

Indralaya,

2022

Disetujui Oleh,

**Pembimbing Utama,**

**Pembimbing Pembantu,**



**Sri Handayani, S.H., M. Hum.**  
NIP : 197002071996032002

**Muhammad Syahri Ramadhan, S.H., M.H**  
NIP : 199203272019031008



Mengetahui,

**Dekan Fakultas Hukum,**



**Dr. Febrian, S.H., M.S.**  
NIP : 196201311989031001

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS HUKUM  
KAMPUS INDRALAYA**

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Indah Sukma Agustina  
Nomor Induk Mahasiswa : 02011281823245  
Tempat Tanggal Lahir : Palembang, 23 Agustus 2000  
Fakultas : Hukum  
Strata Pendidikan : S1  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Bagian/Program Kekhususan : Hukum Perdata

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

Demikianlah 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.

Indralaya, Mei 2022



Indah Sukma Agustina

NIM: 02011281823245

## **Motto Dan Persembahan :**

*“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui”*

**(QS. Al-Baqarah, 216)**

### **Skripsi Ini Ku Persembahkan Untuk:**

- ❖ **Allah SWT, tiada Tuhan selain-Nya**
- ❖ **Kedua Orangtua Saya Tercinta**
- ❖ **Adik-adik Tersayang**
- ❖ **Seluruh Keluarga Besar**
- ❖ **Pembimbing Skripsi dan Dosen-dosen**
- ❖ **Sahabat-sahabat terbaikku, dan**
- ❖ **Almamater, Universitas Sriwijaya**

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi maha Penyayang, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga atas izin dan ridho-Nya Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Konsumen Jasa Pengiriman Barang Terhadap Jual Beli Secara Elektronik Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang.”** Di dalam sripsi ini penulis menjelaskan tentang bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas terlambatnya pengiriman barang dalam bertransaksi secara elektronik. Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mendapat gelar Sarjana Hukum pada program kekhususan Hukum Keperdataan di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan serta pengarahan dari dosen pembimbing dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan semuanya. Namun dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan Penulis maka tidak terlepas kemungkinan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu penulis memohon maaf dan senantiasa mengharapkan bimbingan dari semua pihak untuk kesempurnaan penulisan skripsi ini. Serta penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkenan mempelajarinya.

Indralaya, 2022

Indah Sukma Agustina

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan skripsi ini penulis tidak sedikit menjumpai hambatan dan kesulitan, namun berkat bantuan bimbingan dan dorongan dari semua pihak secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada para pihak yang telah memberikan bantuannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE., selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Febrian, S.H.,M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Mada Apriandi, S.H., MCL., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. Ridwan, S.H., M.Hum., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Drs. H. Murzal, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H, M,Hum., selaku Ketua Bagian Program Kekhususan Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
7. Ibu Sri Handayani, S.H., M.Hum., selaku Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu dan pemikiran untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Muhammad Syahri Ramadhan, S.H., M.H., selaku Pembimbing Pembantu yang telah meluangkan waktu dan pemikiran untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan bantuan dalam skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Akhmad Idris, S.H.,M.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik selama penulis menjalani studi di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

10. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama 4 tahun penulis belajar di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
11. Seluruh Staf dan Pegawai Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang telah memberikan bantuan proses perkuliahan terutama dalam pengurusan berkas.
12. Kedua orangtua tercinta *my biggest support system*. Ayah saya, Sukmanadi dan Ibu saya Hasanah yang senantiasa mendukung dan mendoakan setiap langkah yang ditempuh penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Adik-adikku tersayang Ayu Sukma Julianti, Anggelina Meilani Putri, Dinda Aisyah Azzahra, dan Muhammad Husein Alhadi Putra yang selalu menjadi motivasi dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
14. Bolot Squad sebagai sahabat-sahabatku seperjuangan. Fadilah Yulianti, Dinda Fathonah F R, Dhea Eka Wulandari, Bily Ramadhani, Andika Nopriansyah Pratama, Muhammad Fakhri Namas, dan Fikri Apriadi yang selalu menghibur, mendukung, membantu dan memotivasi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
15. Teman-teman seperjuangan PLKH TIM 16 atas semangat dan perjuangan dalam menyelesaikan setiap MCC yang telah memberikan ilmu berharga hingga dapat diterapkan dalam proses penulisan skripsi ini.
16. Teman-teman KKL seperjuangan, Dila, Onah, Bily, Fakhri, dan Pembimbing KKL Ibu Mahesa Rannie, S.H., M.H, Pejabat, serta Staff di Kantor Wali Kota Palembang, terima kasih telah memberikan pengalaman kerja yang luar biasa sangat bermanfaat.
17. Teman-teman seangkatan 2018 yang tak dapat disebutkan satu persatu di jurusan Hukum Program S1 Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya atas dukungan, perhatian, dan motivasi dalam pengerjaan skripsi ini serta memberikan informasi-informasi penting selama masa perkuliahan.
18. Dan pihak-pihak lain yang baik secara langsung atau tidak langsung telah ikut membantu dalam proses pembelajaran penulis selama ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT berkenan untuk membalas segala kebaikan pihak-pihak yang senantiasa membantu. Semoga skripsi ini dapat membawa banyak manfaat bagi pembaca serta memberikan ilmu yang baik bagi banyak pihak.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN 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>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Ruang Lingkup .....	10
F. Kerangka Teori .....	13
G. Metode Penelitian .....	21
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Umum Tentang Jual Beli Secara Elektronik .....	27
1. Pengertian Jual Beli Secara Elektronik .....	27
2. Lahirnya Perjanjian Jual Beli .....	29
3. Keabsahan Perjanjian Jual Beli Secara Elektronik.....	31
4. Jenis-Jenis Transaksi Dalam Jual Beli Secara Elektronik.....	34
B. Tinjauan Umum Tentang Jasa Pengiriman Barang .....	36
1. Pengertian Jasa Pengiriman Barang .....	36

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Pengiriman Barang .....	39
3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pengiriman Barang.....	41
C. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen .....	43
1. Pengertian dan Dasar Hukum Perlindungan Konsumen .....	43
2. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	46
3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	48
D. Tinjauan Umum Tentang Penyelesaian Sengketa .....	50
1. Ruang Lingkup Sengketa Konsumen.....	50
2. Jenis Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	52
3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) .....	55

### **BAB III PEMBAHASAN**

A. Bentuk Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dalam Jual Beli Secara Elektronik.....	58
1. Hak Dan Kewajiban Konsumen Dan Pelaku Usaha Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	58
2. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Dalam Transaksi Elektronik .....	62
B. Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Konsumen Jika Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang.....	67
1. Cara Penyelesaian Jika Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang Dalam Transaksi Elektronik.....	67
2. Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	71

### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	79
---------------------	----

B. Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## ABSTRAK

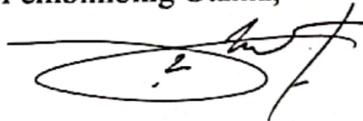
**Nama** : Indah Sukma Agustina  
**NIM** : 02011281823245  
**Judul** : **Perlindungan Hukum Konsumen Jasa Pengiriman Barang Terhadap Jual Beli Secara Elektronik Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang**

Skripsi ini dilatar belakangi atas adanya kasus yang dialami Sulfahmi yang mengirimkan barang melalui jasa pengiriman TIKI namun terlambat sampai dikarenakan adanya perubahan jenis layanan, berat barang kiriman dan biaya kirim. Adapun permasalahan yang terdapat didalam penulisan skripsi ini yaitu bagaimana bentuk perlindungan hukum konsumen terhadap pengguna jasa pengiriman dalam jual beli secara elektronik atas keterlambatan pengiriman barang, dan bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen jika terjadi keterlambatan pengiriman barang yang dipesan secara elektronik. Metode penelitian yang digunakan adalah hukum normatif dengan analisis bahan hukum menggunakan metode penelitian deskriptif analitis, maka penulis menggunakan pendekatan kualitatif terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa bentuk perlindungan hukum berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terhadap hak-hak konsumen yang merasa dirugikan dalam hal terjadi keterlambatan pengiriman barang, konsumen dapat mengambil upaya hukum penyelesaian sengketa melalui Badan penyelesaian Sengketa Konsumen.

**Kata Kunci** : *Perlindungan Konsumen, Jual Beli Secara Elektronik, Keterlambatan Pengiriman*

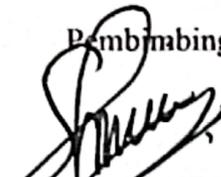
Mengetahui,

Pembimbing Utama,



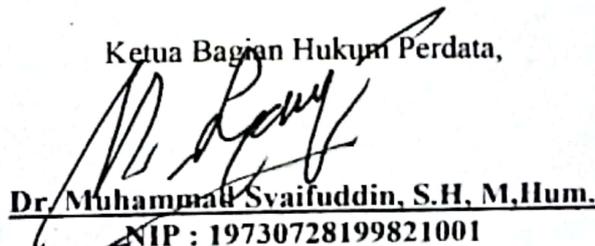
Sri Handayani, S.H., M. Hum.  
NIP : 197002071996032002

Pembimbing Pembantu,



Muhammad Syahri Ramadhan, S.H., M.H.  
NIP : 199203272019031008

Ketua Bagian Hukum Perdata,



Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H, M.Hum.  
NIP : 19730728199821001

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Banyak perusahaan yang awalnya memiliki bisnis *offline* kini turut beralih ke bisnis *online*. Namun, saat ini ada banyak perusahaan yang bergerak di situs web dan aplikasi *e-commerce online*. Bisnis dagang berbasis digital saat ini sangat menjanjikan, transaksi *e-commerce* di Indonesia pun naik sebesar 33,2 persen yang semula ditahun 2020 mencapai total Rp253 triliun bertambah menjadi Rp337 triliun di tahun 2021<sup>1</sup>. Transaksi secara elektronik saat ini telah diatur secara khusus oleh Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 j.o Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. “Pengaturan di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik atau dapat disingkat UU ITE ini disebut juga oleh banyak kalangan sebagai *cyber law* atau Hukum Siber Indonesia”<sup>2</sup>.

Pembaharuan pada sektor kegiatan bisnis yang berkembang dalam transaksi elektronik yang awalnya dijalankan di dunia nyata, kemudian mengembangkannya ke dunia maya<sup>3</sup>. Banyak *e-commerce* yang saat ini telah berkembang di Indonesia, maka dari itu permintaan *e-commerce* yang semakin tinggi membuat pendistribusian barang terhadap *e-commerce* di tuntut agar dapat

---

<sup>1</sup> Firman Hidranto, “*Bisnis E-Commerce Semakin Gurih*”, <https://www.indonesia.go.id/kategori/indonesia-dalam-angka/2534/bisnis-e-commerce-semakin-gurih?lang=1> (diakses pada hari Minggu tanggal 22 Agustus 2021 pukul 20:23 WIB).

<sup>2</sup> Abdul Halim Barkatullah, 2017, *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia (Sebagai Pedoman Dalam Menghadapi Era Digital Bisnis E-commerce di Indonesia)*, Nusa Media, Bandung, hlm. 2.

<sup>3</sup> *Ibid*, hlm. 1.

sampai ke tangan para konsumen dengan cepat dan mudah<sup>4</sup>. Layanan berkualitas tinggi yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan akan membangun kepercayaan antara pelanggan pada perusahaan, karena apabila pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perusahaan, maka tidak menutup kemungkinan pengguna akan menyampaikan kepuasannya kepada orang lain, hal ini akan memperluas jangkauan pasar dan tentu saja perusahaan akan lebih baik dari pesaingnya<sup>5</sup>.

Di masyarakat secara umum serta di dalam dunia bisnis khususnya, membutuhkan pelayanan yang menjanjikan oleh suatu perusahaan jasa pengiriman kepada konsumen, sehingga perusahaan dapat dipandang *professional* dan sudah mapan.<sup>6</sup> Namun pelayanan yang cepat dan mudah, tidak menutup kemungkinan terdapat masalah-masalah dalam prosesnya.

Pada proses transaksi jual beli secara online (*e-commerce*) dalam pelaksanaannya dapat dilakukan beberapa tahap, sebagai berikut:<sup>7</sup>

1. Penawaran yang diberikan oleh penjual atau pelaku usaha melalui situs internet.
2. Penerimaan dapat dilakukan tergantung penawaran yang terjadi.
3. Pembayaran dapat dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung.

---

<sup>4</sup> Entis Sutisna dan Ketut Chandra Ratnasari, 2018, Analisis Keterlambatan Pengiriman Barang E-Commerce Dengan Menggunakan Metode Lean Six Sigma, *Jurnal Logistik Bisnis*, Vol 9, No.1, hlm. 30.

<sup>5</sup> Chando Martua dan S. Pantja Djati, 2018, Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Ab Cargo, *Jurnal Ilmiah Bisnis, Pasar Modal, dan UMKM*, Vol. 1, No.1, hlm. 10.

<sup>6</sup> Rasmulia Sembiring, 2014, *Pengantar Bisnis*, La Goods Publishing, Bandung, hlm. 113.

<sup>7</sup> Sri Anggraini Kusuma Dewi, 2015, Perjanjian Jual Beli Barang Melalui Elektronik Commerce (E-Commerce), *Jurnal Ilmiah Teknologi dan Informasia ASIA (JITIKA)*, Vol.9, No.2, hlm. 3.

4. Pengiriman merupakan proses yang dilakukan setelah pembayaran barang yang ditawarkan oleh penjual kepada pembeli, artinya pembeli memiliki hak atas penerimaan barang.

Dalam kegiatan bisnis yang sehat harus ada keseimbangan antara konsumen dengan pelaku usaha terhadap perlindungan hukum. Hubungan antara pelaku usaha pemasok barang-barang dengan konsumen sering memiliki kendala yang disebabkan oleh berbagai masalah teknis dalam proses pengiriman barang yang dipesan, diantaranya adalah benda yang hilang, tidak sesuai dengan pesanan atau cacat serta terlambatnya barang diterima oleh konsumen<sup>8</sup>. Namun apabila hal tersebut terjadi, maka pihak yang dirugikan ialah konsumen karena konsumen telah melakukan pembayaran ongkos kirim sebagai kewajibannya, namun tidak mendapatkan hak sesuai keinginannya yaitu barang yang diterima tepat waktu dan tanpa adanya kerusakan/cacat<sup>9</sup>.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sudah seharusnya konsumen pengiriman barang dilindungi, jika terjadi hal yang berdampak menimbulkan kerugian terhadap konsumen akibat bermasalahnya barang dalam pengiriman, seperti halnya terlambatnya barang sampai ke tangan konsumen sehingga kerugian yang dialami adalah hal imateriil, maka perusahaan seharusnya dapat memberikan tanggung jawabnya kepada konsumen. Apabila terjadi permasalahan yang cukup fatal seperti dalam hal

---

<sup>8</sup> Aisyah Ayu Musyafah, et. all, 2018, Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang, *Jurnal Law Reform Program Studi Magister Ilmu Hukum*, Vol. 14, No. 2, hlm. 153.

<sup>9</sup> Nangin, 2017, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekpedisi Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Lex Crimen*, Vol. VI (No.4), pp.62-70, hlm. 62.

hilangnya barang atau tidak sesuai pesanan/cacat, maka perusahaan haruslah memberikan ganti rugi kepada konsumen atas barang tersebut.

Pembelian barang yang saat ini sudah semakin mudah membuat konsumen cukup hanya menunggu barang tersebut datang ketempat tujuan, konsumen dapat membeli dengan mudah barang dari daerah manapun. Dalam hal terjadinya keterlambatan barang yang dikirim, apabila transaksi tersebut dilakukan secara elektronik melalui sebuah *e-commerce*, maka konsumen dapat mengetahui dengan jelas mengenai waktu kapan barang pesanannya akan diterima. Namun, masalah keterlambatan pengiriman barang dapat terjadi karena beberapa faktor sebagai berikut:<sup>10</sup>

1. Alamat tidak jelas jadi barang tidak sampai.
2. Barang kiriman mengalami *overload*.
3. Data penerima salah dalam penulisan.
4. Alamat atau rumah penerima sedang tidak ada orang.
5. Akses ke tempat tujuan tertutup atau terhambat.
6. Barang pesanan hilang atau rusak, tertukar ataupun salah kirim.
7. Ada penolakan barang di Bandara.
8. Serta terjadi perubahan *schedule* dari pihak *Airline*.

Terlambatnya barang yang sampai ketangan konsumen menjadi masalah yang cukup mengkhawatirkan pelanggan, sehingga tidak sedikit pelanggan sering mengalaminya. Terutama apabila menjelang hari-hari besar dan tahun baru. Ketidak sesuaian barang akibat terdapatnya wanprestasi yang dilakukan oleh

---

<sup>10</sup> Asri, “Penyebab Kiriman Paket Telat atau Tidak Sampai”, <https://www.sajadahbusa.com/penyebab-kiriman-paket-telat-atau-tidak-sampai/> (diakses pada hari Kamis tanggal 30 September 2021 pukul 12:18 WIB).

pelaku usaha baik disengaja maupun akibat kelalaian menyebabkan pihak konsumen merasa dirugikan sebagai pengguna jasa<sup>11</sup>. Kerugian materiil maupun imateril akibat keterlambatan barang disebabkan jenis barang yang dipesan, seperti makanan, obat-obatan dan lain sebagainya karena barang tersebut memiliki jangka waktu konsumsi yang tidak lama bertahan (kadaluwarsa) atau barang yang terlambat diterima menjadi tidak berguna karena konsumen telah menargetkan pembelian barang untuk kebutuhan yang mendesak<sup>12</sup>.

Dalam beberapa kasus yang sering terjadi dalam masalah keterlambatan pengiriman barang, kebanyakan konsumen lebih memilih untuk mengambil langkah damai. Namun, terdapat contoh kasus yang dialami oleh Sul, seorang konsumen warga Makassar, Sulawesi Selatan. Sul yang mendapat pesanan dari Al warga Bekasi, Jawa Barat, pada Januari 2020. Paket makanan kering yang dikirimkan melalui jasa ekspedisi mengalami keterlambatan sampai dari perhitungan waktu yang ditentukan. Keterlambatan tersebut diakibatkan adanya kesalahan administrasi dari perusahaan ekspedisi.<sup>13</sup>

Namun, meski barang yang diterima tidak rusak, pemesan makanan tersebut melanjutkan pengaduannya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan meminta ganti rugi sebesar Rp 1,5 miliar. Namun, dengan tuntutan yang sebesar itu, perusahaan telah mencoba penyelesaian sengketa secara damai dengan

---

<sup>11</sup> Aisyah Ayu Musyafah, et. all, *Loc. cit.*

<sup>12</sup> *Ibid.*

<sup>13</sup> Andi Saputra, “Paket Makanan Telat Sampai ke Pembeli, Jasa Pengiriman Didenda Rp 1 Juta”, <https://news.detik.com/berita/d-5672640/paket-makanan-telat-sampai-ke-pembeli-jasa-pengiriman-didenda-rp-1-juta> (diakses pada hari Kamis tanggal 30 September 2021 pukul 13:40 WIB).

tawaran ganti rugi Rp 5 juta.<sup>14</sup> Hingga pada 6 Juli 2021, BPSK memutuskan bahwa penyedia jasa pengiriman telah bersalah dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen serta sanksi administrasi sebesar Rp 200 juta dan pidana denda Rp 150 juta kepada perusahaan jasa pengiriman<sup>15</sup>. Putusan BPSK tersebut dikuatkan oleh Pengadilan Negeri (PN) Bekasi pada tanggal 15 September 2020, tetapi perusahaan jasa pengiriman tidak terima dan mengajukan kasasi. Dari laman *website* Mahkamah Agung, Putusan kasasi tersebut berbunyi:<sup>16</sup>

*” Mengabulkan permohonan Pemohon Keberatan/Penggugat untuk sebagian. Menyatakan pihak Tergugat bersalah dalam meakukan pelayanan terhadap Konsumen. Menetapkan saanksi administrasi kepada Pemohon Kasasi/Pemohon Keberatan/Pelaku Usaha sebesar Rp 1 juta.”*

Dalam perkara ini setidaknya terdapat hal-hal yang menjadi pertimbangan. Hakim mempertimbangkan salah satunya bahwa, BPSK tidak memiliki wewenang menjatuhkan sanksi pidana pada sengketa konsumen. Pemohon keberatan telah mengakui menemukan pelanggaran oleh eks staf *counter* terhadap aturan dan ketentuan prosedur operasional dengan cara mengubah jenis layanan.<sup>17</sup> Berdasarkan Pasal 1 angka (8) Peraturan Menteri Perdagangan dan Perindustrian Nomor 350 Tahun 2001 menetapkan bahwa:

*“Sengketa konsumen adalah sengketa antara Pelaku Usaha dengan Konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan atau memanfaatkan jasa”.*

---

<sup>14</sup> *Ibid.*

<sup>15</sup> *Ibid.*

<sup>16</sup> *Ibid.*

<sup>17</sup> *Ibid.*

Hak konsumen agar bisa memperoleh ganti kerugian telah diatur sebagaimana mestinya dalam Pasal 4 Angka 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai upaya terhadap perlindungan hukum bagi konsumen sebagai jaminan apabila barang yang dipesan tertunda pengirimannya sehingga tidak tepat pada waktunya sampai ditangan konsumen. Dalam perjanjian jual beli terhadap transaksi *online*, sudah tertera perkiraan waktu perjalanan barang tersebut diantar, *e-commerce* mencantumkan tenggat waktu pengiriman barang dan apabila barang tersebut ditunda pengirimannya, konsumen dapat memperpanjang waktu beberapa hari agar barang tersebut segera dikirim, sehingga kesepakatan dicapai secara tertulis dalam media elektronik.

Apabila tanggung jawab dalam melaksanakan perjanjian yang sudah disepakati bersama diabaikan para pihak, hal tersebut dapat diajukan gugatan perdata agar memperoleh pembayaran ganti rugi bahkan bisa saja dituntut secara pidana apabila barang didapat tidak sesuai atas apa yang telah diperjanjikan<sup>18</sup>. Upaya hukum yang dapat diambil oleh konsumen yaitu, menyelesaikan sengketa diluar pengadilan dengan cara damai oleh para pihak yang bersengketa, hal ini sebagai upaya hukum yang harus lebih dulu diusahakan oleh para pihak yang bersengketa sebelum memutuskan untuk penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen<sup>19</sup>. Sebagaimana telah diatur didalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen, mengenai penyelesaian sengketa.

---

<sup>18</sup> Sri Anggraini Kusuma Dewi, *Op. cit.*, hlm. 5.

<sup>19</sup> Roida Nababan, et.all, 2021, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Laut Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Magister Hukum Program Pascasarjana Universitas HKBP Nommensen*, Vol. 02 No. 01, hlm. 12.

Melihat permasalahan tersebut, dapat dikatakan bahwa permasalahan yang berkaitan dengan pengiriman barang terhadap jual beli secara elektronik bisa dikenakan ganti rugi. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut serta menganalisis dalam bentuk penulisan hukum dengan judul : **“PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN JASA PENGIRIMAN BARANG TERHADAP JUAL BELI SECARA ELEKTRONIK DALAM HAL KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG”**

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian terhadap latar belakang diatas, maka pokok permasalahan yang selanjutnya akan dibahas dalam skripsi penulis adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum konsumen terhadap pengguna jasa pengiriman dalam jual beli secara elektronik atas keterlambatan pengiriman barang?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen jika terjadi keterlambatan pengiriman barang yang dipesan secara elektronik?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka tujuan dari dibuatnya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk perlindungan hukum konsumen terhadap pengguna jasa pengiriman dalam jual beli secara elektronik atas keterlambatan pengiriman barang.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen jika terjadi keterlambatan pengiriman barang yang dipesan secara elektronik.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun dengan dilakukannya penelitian ini, maka diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan, kiranya dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu hukum, khususnya hukum tentang perlindungan konsumen atas keterlambatan pengiriman barang dalam transaksi elektronik.

2. Manfaat Praktis

Hasil Penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi bagi para pihak diantaranya sebagai berikut:

- a. Bagi pengguna jasa pengiriman, sehingga bisa menjadi masukan serta bisa mengetahui hak dan kewajiban serta tanggungjawab sebagai pengguna jasa pengiriman barang, sehingga dalam menghadapi masalah keterlambatan barang, pengguna jasa pengiriman barang bisa mendapatkan hak yang semestinya.
- b. Bagi masyarakat, sehingga dapat memberikan informasi serta menjadi bahan bacaan lebih lanjut kepada masyarakat yang berminat mengangkat penelitian serupa dikemudian hari.

- c. Bagi pemerintah, agar dapat menjadi masukan serta memberikan informasi dalam menyusun dan menyempurnakan peraturan mengenai pelanggaran yang terjadi dalam transaksi elektronik khususnya dalam hal pengiriman barang.
- d. Bagi perusahaan jasa pengiriman barang, agar bisa menjadi masukan terhadap pertanggungjawabannya atas keprofesiannya dalam mengirimkan barang dari tangan pelaku usaha kepada konsumen.
- e. Bagi perusahaan di bidang *e-commerce*, agar bisa memberikan informasi serta sebagai masukan terhadap pengembangan layanan serta memberikan solusi dalam mengatasi permasalahan keterlambatan barang.

## **E. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup penelitian ini fokus terhadap pokok permasalahan yakni menganalisis adanya perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman barang dalam transaksi elektronik dalam masalah keterlambatan pengiriman barang yang menyebabkan konsumen mengalami kerugian. Pada penelitian ini digunakan dua penelitian terdahulu yang dapat membedakan dengan penelitian ini serta juga membahas masalah mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman barang sebagai berikut:

### **1. Chikie Nangin (2017)**

Penelitian pertama yang berjudul “**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang**

**Oleh Perusahaan Ekpedisi Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”** yang dimuat dalam jurnal *Lex Crimen*, Vol.VI (No.4). Permasalahan yang dibahas pada penelitian ini yaitu meneliti bagaimana tanggung jawab perusahaan ekspedisi terhadap barang pengiriman serta bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen yang mengalami kerugian akibat pengiriman barang oleh perusahaan ekspedisi. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan metode penelitiannya yaitu yuridis normatif dimana penelitian ini melihat pada ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, KUHPerdata, KUHDagang serta KUHPidana. Dari kesimpulan penelitiannya bahwa tanggung jawab perusahaan ekspedisi di dalam kitab Undang-Undang Hukum Dagang diatur dalam Pasal 468. Setiap konsumen yang merasa dirugikan atas hak-haknya yang dilanggar dapat menyelesaikan sengketanya melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. **Roida Nababan, Martono Anggusti, dan Sonya Lorensa Sirait (2021)** Penelitian kedua yang berjudul “**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekpedisi Laut Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”** dalam *Jurnal*

*Magister Hukum Program Pascasarjana Universitas HKBP Nommensen*, Vol. 02 No. 01. Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah meneliti mengenai bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengiriman barang melalui ekspedisi laut dan upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen yang mengalami kerugian. Populasi dalam penelitian ini adalah PT. Berlian Trans Abadi dengan metode penelitian yang dipakai pada penelitian ini yaitu penelitian hukum normatif dan hukum empiris, sehingga penelitiannya tidak hanya mengumpulkan bahan dengan studi kepustakaan tetapi juga dengan wawancara di lapangan. Dari kesimpulan penelitiannya bahwa apabila barang yang diangkut hilang atau mengalami kerusakan akibat kesalahan perusahaan pengangkut, maka perusahaan harus bertanggungjawab. Konsumen dapat melakukan upaya hukum dengan penyelesaian sengketa diluar pengadilan, penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sebelum memilih untuk menyelesaikan sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian diatas karena dalam penelitian ini mengangkat permasalahan antara hubungan pelaku usaha *e-commerce* dengan jasa pengiriman barang dimana penelitian sebelumnya hanya mengangkat salah satu dari hubungan tersebut dan dalam penelitian ini mengangkat permasalahan keterlambatan pengiriman barang yang sejauh pengetahuan penulis belum ada ditemukan judul yang sama dengan penelitian ini

serta belum ada penulis yang membahas permasalahan tersebut dalam bentuk skripsi.

## **F. Kerangka Teori**

### **1. Teori Perlindungan Hukum**

Pemahaman mengenai arti hukum dikemukakan oleh Dr. O. Notohamidjojo, S.H. ialah peraturan serta kaidah yang tertulis dan tidak tertulis secara menyeluruh terkadang bersifat memaksa didalam lingkungan masyarakat, berorientasi dengan dua asas yakni, keadilan dan daya guna agar tercapai tata serta tentram didalam masyarakat<sup>20</sup>.

Menurut Stjipto Raharjo mengemukakan bahwa perlindungan hukum memberikan pengayoman untuk hak asasi manusia atas kerugian dan perlindungan tersebut untuk masyarakat sehingga mereka bisa menikmati segala hak-hak dari hukum. Hukum digunakan agar tercapai perlindungan yang bukan sekedar adaptif dan fleksibel, tetapi juga berupa prediktif dan antisipatif. Perlindungan hukum sangat diperlukan bagi masyarakat agar mendapatkan keadilan sosial sebagai akibat lemahnya masyarakat yang belum kuat secara sosial, ekonomi serta politik.<sup>21</sup>

Menurut Muktie, A. Fadjar berpendapat bahwa perlindungan hukum merupakan penyempitan arti dari perlindungan, perlindungan oleh hukum mengenai adanya hak dan kewajiban yang dimiliki subyek hukum dalam

---

<sup>20</sup> Syamsul Arifin, 2021, *Pengantar Hukum Indonesia*, Medan area University Press, Medan, hlm. 5-6.

<sup>21</sup> Satjipto Rahardjo, 2014, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya, Bandung, hlm. 55.

berinteraksi sesama manusia dan lingkungannya.<sup>22</sup> Serta pendapat lain dikemukakan oleh CST Kansil menyatakan bahwa perlindungan hukum merupakan segala upaya hukum yang dilakukan oleh aparat penegak hukum agar memberikan rasa aman secara pikiran atau fisik terhadap gangguan serta ancaman dari pihak manapun.<sup>23</sup>

Kemudahan dalam pengiriman suatu barang dalam pembelian secara elektronik seringkali menimbulkan dampak yang tidak sedikit terhadap permasalahan yang terjadi seperti di negara kita, terlebih dalam hal mengenai perlindungan hukum konsumen yang sangat dekat kaitannya terhadap perindustrian dan perdagangan lokal yang menciptakan berbagai macam barang dan jasa dalam pemenuhan kebutuhan konsumen.<sup>24</sup>

Perlindungan hukum diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya dalam menjadin keamanan dalam bermasyarakat di lingkungannya. Perlindungan hukum konsumen merupakan keseluruhan kaidah dan asas-asas yang melindungi serta mengatur hubungan dan permasalahan antara penggunanya dengan penyedia dalam penggunaan dan penyediaan produk oleh konsumen di lingkungan masyarakat<sup>25</sup>.

Perlindungan hukum konsumen dalam kaitan masalah keterlambatan barang dapat dilihat pengaturannya secara garis besar didalam Undang-

---

<sup>22</sup> “*Pengertian Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli*”, di kutip dalam Tesis Hukum, <http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>, (diakses pada hari Rabu tanggal 29 September 2021 pukul 19:07 WIB).

<sup>23</sup> *Ibid.*

<sup>24</sup> Eli Wuria Dewi, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, hlm. 1.

<sup>25</sup> Kurniawan, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Universitas Brawijaya Press, Malang, hlm. 42.

Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen atau biasa disebut UUPK agar bisa mendapatkan perlindungannya. Dengan adanya pengaturan yang dihapkan mampu menjadi pegangan bagi konsumen terhadap perolehan haknya.

Penulis memakai teori perlindungan hukum karena sudah semestinya perlindungan hukum diberikan kepada masyarakat dapat menjadi payung penegak bagi hak asasi manusia dari kerugian, sehingga memperoleh kenyamanan terhadap hak-hak yang didapat dari hukum itu sendiri. Oleh karena itu, perlindungan hukum juga berlaku bagi konsumen pengguna jasa pengiriman barang dalam bertransaksi secara elektronik serta para pelaku usaha/jasa.

## **2. Teori Perjanjian Jual Beli**

Perjanjian jual beli merupakan pemindahan hak milik terhadap barang dalam suatu perjanjian antara penjual kepada pembeli dengan sebuah harga yaitu imbalan sejumlah uang<sup>26</sup>. Jual beli melahirkan sebuah kesepakatan yang mengakibatkan timbulnya hak dan kewajiban diantara pihak yang membuat kesepakatan. Perjanjian jual beli dimaksudkan untuk mengalihkan kepemilikan dari penjual ke pembeli terhadap suatu barang dengan undang-undang yang memuat ketentuan yang jelas bila hal itu terjadi<sup>27</sup>. Dalam kehidupan sehari-hari, jual beli sudah sangat tidak asing lagi terjadi didalam masyarakat, dimana essensial terhadap perjanjian jual beli hanyalah terletak

---

<sup>26</sup> S.B. Marsh and J. Soulsby, Abdulkadir Muhammad (Ahli Bahasa), 2010, *Hukum Perjanjian*, P.T. Alumni, Bandung, hlm. 243.

<sup>27</sup> *Ibid*, hlm. 261.

pada barang dan harga itu sendiri, oleh karena itu kegiatan jual beli merupakan pokok aktivitas perekonomian masyarakat dalam memenuhi kebutuhan.

Masyarakat Indonesia masih melakukan kegiatan jual beli secara konvensional mau itu atas dasar sistem KUH Perdata ataupun berdasarkan sistem hukum adat yang dalam hal ini, hubungan jual beli tanpa mengikat kepada asas maupun sistem obligator atau lainnya didalam hukum adat itu sendiri<sup>28</sup>. Pada jual beli terdapat dua sisi hukum perdata, yaitu hukum kebendaan dimana pembeli maupun penjual sama-sama menikmati hak untuk menerima tagihan dan hukum perikatan dimana penjual menyerahkan barang yang dijual penjual dan pembeli melakukan pembayaran<sup>29</sup>. Dari hal tersebut dapat di katakan bahwa jual beli merupakan tentang suatu benda dan perjanjian dengan suatu tujuan yang sama-sama menguntungkan.

Objek utama yang menjadi wujud dalam jual beli yaitu apabila benda-benda bergerak, hanya perlu dilakukan secara lisan, namun jika terhadap benda-benda tertentu seperti mengenai objek benda tidak bergerak secara luas, maka diperlukan bukti berupa akta jual beli<sup>30</sup>. Pada perjanjian jual beli yang hendak dilakukan, harus melihat apa-apa saja yang di persyaratkan dalam sebuah perjanjian. Dalam pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata diatur mengenai syarat sahnya suatu perjanjian sebagai berikut:

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;

---

<sup>28</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Op. cit.*, hlm. 41.

<sup>29</sup> Gunawan Wijaya, 2003, *Jual Beli*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, hlm. 7.

<sup>30</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Op. cit.* hlm. 43.

3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang tidak terlarang.

Perjanjian jual beli diantara penjual dan pembeli dianggap telah berlangsung jika kesepakatan penyesuaian kehendak tentang kondisi barang dan harga tersebut disetujui, meskipun belum adanya penyerahan dan pembayaran barang yang di sepakati (Pasal 1458 KUH Perdata)<sup>31</sup>. Jual beli dapat dilakukan pembayaran dengan dua cara yaitu, tunai dan kredit.

Dalam hal ini apabila dilakukan dengan cara tunai, sebagian hanya dilakukan secara lisan saja, sebagai contoh jual beli barang di toko, jual beli makanan dan minuman di restoran maupun di tempat umum, dan jual beli mobil secara tunai, tetapi juga diperbolehkan jual beli dengan cara kredit yaitu pembayaran dilakukan dengan mengangsur, maka perjanjiannya haruslah dibuat secara tertulis berdasarkan Undang-Undang Kredit Konsumen maupun dibuat berdasarkan suatu tata tertib perjanjian jual beli kredit dan sewa beli yang berlaku<sup>32</sup>.

Dalam jual beli secara elektronik, tentu ada perjanjian yang disepakati oleh pelaku usaha, *e-commerce*, serta pembeli. Sama seperti halnya ketika pembeli hendak memilih metode pembayaran yang akan di gunakan oleh konsumen (misal: COD), tentu terlebih dahulu penjual menyetujui permintaan metode pembayaran tersebut, barulah setelahnya *e-commerce* memberikan informasi kepada pembeli. Layanan *e-commerce* saat ini pun telah memuat ketentuan

---

<sup>31</sup> *Ibid*, hlm. 42-43.

<sup>32</sup> Abdulkadir Muhammad, *Loc. cit.*

apabila dalam transaksi menggunakan sistem COD, konsumen diharapkan tidak membuka paket terlebih dahulu ketika barang sampai.

### 3. Teori Penyelesaian Sengketa

Dalam teori penyelesaian sengketa yang dikemukakan oleh Dean G Pruitt dan Z. Rubin yang menurut mereka dalam penyelesaian sengketa terdapat lima cara penyelesaian sengketa<sup>33</sup>. Pertama, *Contending* (bertanding) ialah berusaha melakukan suatu solusi yang mana lebih disukai oleh salah satu pihak terhadap pihak yang lain. Kedua, *Yielding* (mengalah) ialah menurunkan aspirasi sendiri untuk bersedia mendapat kekurangan terhadap yang sebenarnya diinginkan. Ketiga, *Problem Solving* (pemecahan masalah) ialah mendapati cara lain yang memuaskan dari kedua belah pihak. Keempat, *With Drawing* (menarik diri) ialah memutuskan untuk meninggalkan situasi sengketa dengan fisik maupun psikologis. Kelima, *In Action* (diam) ialah tidak melakukan apapun.<sup>34</sup>

Didalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen sendiri telah mengatur mengenai penyelesaian sengketa. Pasal 47 mengatur mengenai penyelesaian sengketa di luar Pengadilan atau non-litigasi, pasal 48 mengatur mengenai penyelesaian sengketa melalui Pengadilan atau litigasi.

---

<sup>33</sup> Muchlisin Riadi, “*Pengertian, Jenis, Penyebab dan Penyelesaian Sengketa*”, di kutip dalam Kajian Pustaka, <https://www.kajianpustaka.com/2018/10/pengertian-jenis-penyebab-dan-penyelesaian-sengketa.html>, diakses pada hari Minggu tanggal 19 Oktober 2021 pukul 22:37 WIB.

<sup>34</sup> *Ibid.*

## 1. Penyelesaian Sengketa Secara Litigasi

Penyelesaian sengketa secara litigasi menurut Frans Hendra Winarta dalam bukunya yang berjudul *Hukum Penyelesaian Sengketa* mengemukakan pendapatnya bahwa penyelesaian sengketa secara konvensional dilingkup usaha seperti pada bidang perdagangan, perbankan, proyek pertambangan dan lainnya.<sup>35</sup> Dalam alurnya, litigasi menaruh pihak yang saling berlawanan satu sama lain serta penyelesaian sengketa secara litigasi juga sebagai sarana terakhir (*ultimum remedium*) apabila upaya alternatif penyelesaian sengketa tidak dapat dicapai.<sup>36</sup>

## 2. Penyelesaian Sengketa Secara Non-Litigasi

Penyelesaian sengketa ini telah diatur didalam Pasal 47 UUPK. Penyelesaian sengketa secara non-litigasi dikemukakan oleh Rachmadi Usman yang berpendapat selain melalui pengadilan (litigasi), penyelesaian sengketa bisa juga diselesaikan dengan cara di luar pengadilan (non-litigasi) atau di Indonesia dikenal dengan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) dijelaskan dalam Pasal 1 Angka (10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase.<sup>37</sup> Penyelesaian sengketa melalui cara ini lebih efektif serta efisien karena

---

<sup>35</sup> Frans Hendra Winarta, 2012, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 1-2.

<sup>36</sup> *Ibid.*

<sup>37</sup> Rachmadi Usmani, 2012, *Mediasi di Pengadilan : Dalam Teori dan Praktik*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 8.

seiring perkembangannya telah muncul bermacam penyelesaian sengketa diluar pengadilan dalam bentuk lain sebagai berikut:<sup>38</sup>

#### 1. Arbitrase

Dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 yang berbunyi: “Arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh pihak yang bersengketa”.<sup>39</sup>

#### 2. Mediasi

Dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan. Mediasi adalah penyelesaian sengketa dengan menjalankan perundingan agar mendapatkan kesepakatan para pihak bersama mediator.

#### 3. Negosiasi

Negosiasi adalah komunikasi dua arah yang disusun agar terwujud suatu tujuan yang dikehendaki agar bisa memperoleh kesepakatan yang ketika para pihak mempunyai kepentingan yang sama ataupun berbeda<sup>40</sup>

#### 4. Konsiliasi

Dalam konsiliasi, mediator berpindah wewenang menjadi konsiliator yang melakukan tugas lebih aktif guna mendapatkan bentuk-bentuk

---

<sup>38</sup> Yahya Harahap, 2017, *Hukum Acara Perdata Tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian, dan Putusan Pengadilan*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 37.

<sup>39</sup> *Ibid.*

<sup>40</sup> *Ibid*, hlm. 38.

penyelesaian sengketa, lalu menawarkannya ke pihak-pihak yang kemudian menjadi *resolution* apabila disetujui para pihak.<sup>41</sup>

Dapat disimpulkan bahwa dengan dilakukannya penyelesaian sengketa diharapkan dapat menemukan titik akhir jalan keluar dari permasalahan yang bersengketa. Apabila dalam kaitannya sebagai konsumen pengguna suatu jasa kemudian mendapatkan kecurangan yang menimbulkan tuntutan agar terpenuhi ganti kerugiannya, konsumen dapat menggunakan cara penyelesaian sengketa yang dirasa baik untuk diambil, maka langkah dalam penyelesaian sengketa harus diambil dengan cara yang tepat agar tercapai perdamaian.

## **G. Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan suatu sarana utama dalam kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni yang diterapkan secara sinkron terhadap ilmu pengetahuan yang menjadi acuan dalam metodologi penelitian, sehingga penelitian itu memiliki tujuan agar dapat mengungkapkan kebenaran secara sistematis, metodologis, dan konsisten<sup>42</sup>. Penulis menggunakan metode penelitian yuridis empiris, sehingga di gunakan cara yang dapat membantu penulis dalam menganalisis penelitian ini.

### **1. Jenis Penelitian**

Untuk dapat menganalisis penelitian ini, maka diperlukan metode penelitian yang penulis gunakan yaitu yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif

---

<sup>41</sup> Nurnaningsih Armani, 2012, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*, Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 34.

<sup>42</sup> Zainuddin Ali, 2009, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 17.

mengarah kepada norma hukum yang ada dalam peraturan perundang-undangan dan putusan-putusan pengadilan serta norma-norma yang berkembang serta terdapat didalam masyarakat<sup>43</sup>. Jenis penelitian yuridis normatif membahas mengenai doktrin-doktrin atau asas-asas pada ilmu hukum.<sup>44</sup> Dengan penelitian yuridis normatif ini, maka dapat dilakukan sinkronisasi terhadap aturan norma-norma hukum yang ada di lingkungan masyarakat.

## 2. Metode Pendekatan

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan yang memudahkan penulis terhadap pemahaman kajian. Metode pendekatan penelitian didefinisikan sebagai suatu cara pandang peneliti untuk memilih spektrum lingkup pembahasan yang dianggap bisa mengacu pada kejelasan terhadap uraian dalam substansi penelitian ilmiah<sup>45</sup>. Adapun pendekatan yang digunakan oleh penulis terdiri dari sebagai berikut:

### A. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)

Dalam pendekatan ini dapat dilakukan dengan cara menelaah segala perundang-undangan yang berhubungan dengan isi penelitian.<sup>46</sup>

---

<sup>43</sup> *Ibid*, hlm. 105.

<sup>44</sup> *Ibid*, hlm. 24.

<sup>45</sup> I Made Pasek Diantha, 2016, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum*, Kencana, Jakarta, hlm. 156.

<sup>46</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2011, *Penelitian Hukum*, Cetakan 7, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hlm. 93.

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

Dalam penekatan konseptual memerlukan pemahaman terhadap pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum sebagai sandaran bagi penelitian dalam mengembangkan argumentasi hukum dalam memecahkan isu hukum yang ditangani<sup>47</sup>.

### C. Pendekatan kasus (*Case Approach*)

Pendekatan kasus merupakan pendekatan yang dapat dilakukan dengan cara menelaah kasus-kasus terkait dengan isu penelitian dan telah menjadi putusan pengadilan yang sudah memiliki kekuatan tetap<sup>48</sup>.

## 3. Sumber Bahan Hukum

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sumber bahan hukum sebagai berikut:

### A. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang memiliki otoritas (*autoritatif*)<sup>49</sup>. Penulis menggunakan bahan hukum primer sebagai berikut:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

---

<sup>47</sup> *Ibid*, hlm. 100.

<sup>48</sup> *Ibid*, hlm. 104.

<sup>49</sup> Zainuddin Ali, *Op. cit*, hlm. 47.

- 3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 j.o Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

#### B. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan keseluruhan publikasi mengenai hukum yang merupakan dokumen tidak resmi seperti yang paling utama adalah buku-buku yang memuat aspek-aspek dasar ilmu hukum serta pandangan-pandangan klasik dari ahli hukum terdahulu<sup>50</sup>. Penulis menggunakan bahan hukum sekunder yaitu buku-buku tentang hukum, jurnal-jurnal hukum serta dokumen-dokumen lain yang terkait dengan penelitian ini.

#### C. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum selanjutnya yang penulis gunakan yaitu bahan hukum tersier, yang merupakan bahan-bahan hukum yang memberikan arahan maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder seperti dari KBBI, Kamus Hukum, majalah, surat kabar dan sebagainya<sup>51</sup>. Dalam penelitian ini penulis menggunakan bahan hukum tersier seperti dalam hal menterjemahkan atau mengartikan kata atau bahasa yang kurang dimengerti oleh penulis.

---

<sup>50</sup> *Ibid*, hlm. 54.

<sup>51</sup> Bambang Sunggono, 2013, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 13.

#### **4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum**

Teknik pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini pertama penulis melakukan pengumpulan bahan-bahan dengan cara memilah mana yang bahan primer dan mana bahan sekunder. Bahan primer didapat dengan melakukan penyesuaian pasal didalam peraturan perundang-undangan terkait yang dapat mendukung penelitian. Pengumpulan bahan sekunder dengan cara mengumpulkan buku-buku hukum, jurnal-jurnal hukum dan bahan sekunder lainnya yang terkait dengan permasalahan yang dibahas sehingga dapat mendukung penelitian, lalu kedua bahan tersebut ditunjang oleh bahan tersier yang dapat menghubungkan keduanya.

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

Teknik analisis bahan dapat mempermudah penulis dalam pengkajian. Pertama mengelompokan data serta informasi berdasarkan subaspek dan hubungannya, setelah itu interpretasi seluruh aspek agar memahami hubungan keseluruhan aspek yang menjadi inti permasalahan penelitian secara induktif agar didapat gambaran hasil secara utuh<sup>52</sup>. Kemudian mengabungkan data sekunder dan data primer yang disusun secara sistematis yang selanjutnya dianalisis secara kualitatif yang meliputi isi dan struktur hukum positif ditentukan yang mana isi atau makna aturan hukum yang dijadikan rujukan dalam menyelesaikan persoalan objek kajian terhadap suatu kebenaran.

---

<sup>52</sup> Bahder Johan Nasution, 2016, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung, hlm. 174.

## 6. Teknik Penarikan Kesimpulan

Apabila pada langkah awal kesimpulan sudah dikemukakan dengan ditunjang oleh bukti-bukti yang akurat dan konsisten pada saat peneliti melihat bagaimana pelaksanaannya dilapangan, maka kesimpulan yang dikemukakan adalah kesimpulan yang dapat dipertanggung jawabkan<sup>53</sup>. Dalam penulisan ini, penulis menggunakan teknik penarikan kesimpulan dengan menggunakan cara berfikir deduktif, yakni dengan menggunakan cara berfikir yang mendasar dengan spek-aspek yang bersifat umum lalu setelah itu dapat ditarik kesimpulan secara khusus<sup>54</sup>.

---

<sup>53</sup> *Ibid*, hlm. 172.

<sup>54</sup> H.Salim HS, 2012, *Perkembangan Hukum Jaminan di Indonesia*, Rajawali Press, Jakarta, hlm. 11.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Ali, Zainuddin, 2009, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Arifin, Syamsul, 2021, *Pengantar Hukum Indonesia*, Medan: Medan area University Press.
- Armani, Nurnaningsih, 2012, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*, Jakarta: Grafindo Persada.
- Barkatullah, Abdul Halim, 2017, *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia (Sebagai Pedoman Dalam Menghadapi Era Digital Bisnis E-commerce di Indonesia)*, Bandung: Nusa Media.
- Dewi, Eli Wuria, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Diantha, I Made Pasek, 2016, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum*, Jakarta: Kencana.
- Harahap, Yahya, 2017, *Hukum Acara Perdata Tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian, dan Putusan Pengadilan*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Herdiansyah, Haris, 2010, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Salemba Humanika.
- HS, H. Salim, 2012, *Perkembangan Hukum Jaminan di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Press.
- Kurniawan, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Makarim, Edmon, 2013, *Notaris dan Transaksi Elektronik*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Marpi, Yapiter, 2020, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce*, Jakarta: Zona Media Mandiri.
- Marsh, S.B., dan J. Soulsby, Abdulkadir Muhammad (Ahli Bahasa), 2010, *Hukum Perjanjian*, Bandung: P.T. Alumni.

- Marzuki, Peter Mahmud, 2011, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media group.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan 9, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Muhammad, Abdulkadir, 2013, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Nasution, Bahder Johan, 2016, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Bandung: Mandar Maju.
- Nugroho, Susanti Adi, 2011, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Prenada Media Group.
- Rahardjo, Satjipto, 2014, *Ilmu Hukum*, Bandung: Citra Aditya.
- Rosmawati, 2018, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok: Prenadamedia Group.
- Sembiring, Rasmulia, 2014, *Pengantar Bisnis*, Bandung: La Goods Publishing.
- Sidabalok, Janus, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti: Bandung.
- Sunarso, Siswanto, 2009, *Hukum Informasi Dan Transaksi Elektronik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sunggono, Bambang, 2013, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Syahrin, M. Alvi, 2017, *Konsep Teoritis Penyelesaian Sengketa Hukum E-commerce*, Tangerang: Mahara Publishing.
- Tim Visi Yustisia, 2014, *KUHD, UU Perdagangan & UU Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat*, Jakarta: Visimedia.
- Usmani, Rachmadi, 2012, *Mediasi di Pengadilan : Dalam Teori dan Praktik*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Wijaya, Gunawan, 2003, *Jual Beli*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Winarta, Frans Hendra, 2012, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*. Jakarta: Sinar Grafika.

## **B. Peraturan Undang-Undang**

Kitab Undang-Undang Hukum Pedata, Staatsblad 1847 Nomor 23.

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Staatsblad 1847 Nomor 23.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 j.o Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5952.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6420.

## **C. Jurnal**

Dewi, Sri Anggraini Kusuma, 2015, Perjanjian Jual Beli Barang Melalui Elektronik Commerce (E-Commerce), *Jurnal Ilmiah Teknologi dan Informasia ASIA (JITIKA)*, Vol.9, No.2.

Martua, Chando, dan S. Pantja Djati, 2018, Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Ab Cargo, *Jurnal Ilmiah Bisnis, Pasar Modal, dan UMKM*, Vol. 1, No.1.

M. S, Michael Benhard, 2016, Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Barang Terhadap Hilang/Atau Rusaknya Barang Melalui Jalur Darat (Studi Kasus Pada Pt. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Medan), Universitas Sumatera Utara: Medan.

Musyafah, Aisyah Ayu, Hardanti Widya Khasna, Bambang Eko Turisno, 2018, Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang, *Jurnal Law Reform Program Studi Magister Ilmu Hukum*, Vol. 14, No. 2.

Nababan, Roida, Martono Anggusti, dan Sonya Lorensa Sirait, 2021, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Laut Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Magister Hukum Program Pascasarjana Universitas HKBP Nommensen*, Vol. 02 No. 01.

Nangin, Chikie, 2017, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekpedisi Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, *Lex Crimen*, Vol.VI (No.4).

Sutisna, Entis, dan Ketut Chandra Ratnasari, 2018, *Analisis Keterlambatan Pengiriman Barang E-Commerce Dengan Menggunakan Metode Lean Six Sigma*, *Jurnal Logistik Bisnis*, Vol 9, No.1.

#### D. Internet

Asri, “*Penyebab Kiriman Paket Telat atau Tidak Sampai*”, <https://www.sajadahbusa.com/penyebab-kiriman-paket-telat-atau-tidak-sampai/> (diakses pada hari Kamis tanggal 30 September 2021 pukul 12:18 WIB)

Hawkins, Leah, “*Jenis-Jenis Transaksi Jual Beli Online di Indonesia dan Perbedaannya*”, <http://carajualan.com/jenis-jenis-transaksi-jual-beli-online-di-indonesia-dan-perbedaannya/> (diakses pada hari Jumat tanggal 10 Desember 2021 pukul 10:41 WIB)

Hidranto, Firman, “*Bisnis E-Commerce Semakin Gurih*”, <https://www.indonesia.go.id/kategori/indonesia-dalam-angka/2534/bisnis-e-commerce-semakin-gurih?lang=1> (diakses pada hari Minggu tanggal 22 Agustus 2021 pukul 20:23 WIB).

Kresna, “*Akta Perjanjian Pengikatan Jual Beli (skripsi dan tesis)*”, <https://konsultaskripsi.com/2019/08/22/akta-perjanjian-pengikatan-jual-beli-skripsi-dan-tesis/> (diakses pada hari Kamis tanggal 30 September 2021 pukul 22:34 WIB).

Riadi, Muchlisin, “*Pengertian, Jenis, Penyebab dan Penyelesaian Sengketa*”, di kutip dalam *Kajian Pustaka*, <https://www.kajianpustaka.com/2018/10/pengertian-jenis-penyebab-dan-penyelesaian-sengketa.html>, (diakses pada hari Minggu tanggal 19 Oktober 2021 pukul 22:37 WIB).

Saputra, Andi, “*Paket Makanan Telat Sampai ke Pembeli, Jasa Pengiriman Didenda Rp 1 Juta*”, <https://news.detik.com/berita/d-5672640/paket-makanan-telat-sampai-ke-pembeli-jasa-pengiriman-didenda-rp-1-juta> (diakses pada hari Kamis tanggal 30 September 2021 pukul 13:40 WIB).

“*Pengertian Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli*”, di kutip dalam *Tesis Hukum*, <http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>, (diakses pada hari Rabu tanggal 29 September 2021 pukul 19:07 WIB).

**E. Putusan**

Putusan Nomor 295/Pdt.Sus.BPSK/2020/PN Bks.

Putusan Nomor 176 K/Pdt.Sus-BPSK/2021.