

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Arus globalisasi yang saat ini membuat jarak antar negara bukanlah suatu problematika lagi, orang semakin mudah berhubungan dengan orang lain melalui perkembangan teknologi dan komunikasi. Salah satu perkembangan yang signifikan sekarang adalah transaksi jual beli secara online atau *E-Commerce*.

Penjual dan pembeli tidak perlu bertatap muka (*face to face*) untuk melakukan transaksi jual beli, melainkan hanya perlu memiliki koneksi internet yang akan mempertemukan mereka di dunia virtual.

Eksistensi *E-Commerce* ini penting untuk dikaji aspek legalitasnya, agar tidak menjadi sengketa hukum yang dapat merugikan berbagai pihak secara komersial, Belanja online pertama kali dilakukan di Inggris pada tahun 1979 oleh Michael Aldrich dari Redifon Computers. Ia menyambungkan televisi berwarna dengan komputer yang mampu memproses transaksi secara realtime melalui sarana kabel telepon. Sejak tahun 1980, ia menjual sistem belanja daring yang ia temukan di berbagai penjuru Inggris.

Pada tahun 1980, belanja online secara luas digunakan di Inggris dan beberapa negara di daratan Eropa seperti Perancis yang menggunakan fitur belanja online untuk memasarkan Peugeot, Nissan, dan General Motors. Pada tahun 1992, Charles Stack membuat toko buku daring pertamanya yang

bernama Book Stacks Unlimited yang berkembang menjadi Books.com yang kemudian diikuti oleh Jeff Bezos dalam membuat situs web Amazon.com dua tahun kemudian. Selain itu, Pizza Hut juga menggunakan media belanja online untuk memperkenalkan pembukaan toko pizza online.

Pada tahun 1994, Netscape memperkenalkan SSL encryption of data transferred online karena dianggap hal yang paling penting dari belanja daring adalah media untuk transaksi daringnya yang aman dan bebas dari pembobolan. Pada tahun 1996, eBay situs belanja daring lahir dan kemudian berkembang menjadi salah satu situs transaksi daring terbesar hingga saat ini.

Kata jual menunjukkan bahwa adanya perbuatan menjual, sedangkan beli adalah adanya perbuatan membeli. Dan jual beli online adalah suatu kegiatan jual beli di mana penjual dan pembelinya tidak harus bertemu untuk melakukan negosiasi dan transaksi. Kemudian yang digunakan oleh penjual dan pembeli untuk berkomunikasi yaitu melalui chat, komputer, telepon, sms dan sebagainya

Pemerintah Republik Indonesia, dalam hal ini Kementerian Perdagangan, membuat Undang-Undang Perdagangan dengan maksud untuk memajukan sektor perdagangan di Indonesia. Dalam pasal 2 (a) UU no. 7 tahun 2014 tentang Perdagangan disebutkan bahwa “Kebijakan perdagangan disusun berdasarkan asas kepentingan nasional”. Dalam hal ini, kepentingan nasional tentu saja meliputi pertumbuhan ekonomi, peningkatan daya saing perdagangan, melindungi produksi dalam negeri serta penguatan UMKM dan lain sebagainya.

Perihal bisnis online, Undang Undang Perdagangan juga sudah secara spesifik mengatur dalam pasal 65 terkait dengan jual beli on-line di Indonesia diatur dalam Ayat 1 yang menyatakan :

“Setiap Pelaku Usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar”

Dan Ayat 2 :

“Setiap Pelaku Usaha dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak sesuai dengan data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Serta dalam Ayat 3 yang menyatakan :

“Penggunaan sistem elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memenuhi ketentuan yang diatur dalam Undang Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.”

Jual beli online adalah suatu kegiatan jual beli di mana penjual dan pembelinya tidak harus bertemu untuk melakukan negosiasi dan transaksi. Kemudian yang digunakan oleh penjual dan pembeli untuk berkomunikasi yaitu melalui chat, komputer, telepon, sms dan sebagainya.

Didalam transaksi jual beli online, penjual dan pembeli membutuhkan pihak ketiga untuk melakukan penyerahan barang yang dilakukan oleh pedagang dan penyerahan uang yang dilakukan oleh pembeli. Seperti jual beli di atas, kita juga bisa melakukan jual beli online melalui suatu forum jual beli online atau situs jual beli online yang sudah menyediakan banyak barang untuk diperjual belikan. Tidak hanya itu, untuk memperlancar dan mengamankan transaksi, ada

baiknya bila kita menggunakan jasa pihak ketiga untuk menyimpan uang kita secara aman.

Perusahaan penyedia jasa pengiriman barang memegang peran penting dalam hal pendistribusian barang karena memudahkan manusia dalam pengiriman barang dengan cepat dan tepat. Banyaknya sarana yang dapat digunakan untuk melakukan hal tersebut, pada akhirnya diberikan melalui layanan yang sesuai dengan kebutuhan kita. Penyedia jasa pengiriman barang tersebut biasanya berbentuk perusahaan yang dibangun oleh badan usaha, dan bergerak dalam bidang perdagangan jasa di Indonesia

Transaksi Jual Beli/Belanja *Online* Menurut UU Perlindungan Konsumen, dengan pendekatan UU Perlindungan Konsumen, telah dijamin dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa hak konsumen adalah:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Kewajiban bagi pelaku usaha (dalam hal ini adalah penjual *online*), sesuai Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Ketika berbicara mengenai penyedia jasa pengiriman barang, sudah banyak sekali tempat penyedia jasa pengiriman barang yang dapat diakses dengan mudah yang mengirimkan barang dengan memanfaatkan jasa pengiriman barang, merupakan tanda bahwa bisnis jasa pengiriman di kota ini berkembang secara pesat.

Kemudian ketika masyarakat yang ingin menggunakan jasa tersebut, pada dasarnya harus tunduk dan patuh terhadap perjanjian yang dibuat oleh jasa pengiriman barang tersebut. Ketika seseorang sudah menandatangani resi atau slip bukti pengiriman barang, dan uang atas biaya pengiriman sudah dibayarkan, maka dengan ini sudah timbul perikatan antar kedua belah pihak bahwa perjanjian telah dilakukan. Bentuk daripada perjanjian antara pelanggan (pengguna jasa pengiriman) dengan pelaku usaha atau penyedia jasa pengiriman barang adalah bentuk “Perjanjian pengiriman barang”.

Pengangkutan atau biasa juga disebut dengan transportasi, merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia.

Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, di mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan

pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan¹.

Pengangkutan barang merupakan rangkaian kegiatan (peristiwa) pemindahan barang atau penumpang dari satu tempat pemuatan ke tempat tujuan sebagai tempat penurunan pembongkaran barang muatan². Pengangkutan meliputi tiga pokok kajian, yaitu meliputi:

1. Serangkaian perbuatan hukum mengenai cara terjadi perjanjian pengangkutan;
2. Saat terjadinya perjanjian pengangkutan;
3. Pembuktian dengan dokumen pengangkutan.

Peristiwa penyelenggaraan pengangkutan barang terjadi karena adanya perjanjian. Perjanjian menurut Pasal 1313 KUHPerdata adalah suatu perbuatan yang mengikatkan dirinya antara satu orang atau lebih terhadap satu orang lain atau lebih. Terjadinya perjanjian pengangkutan didahului oleh serangkaian perbuatan penawaran (*offer*) dan penerimaan (*acceptance*) yang dilakukan oleh pengangkut dan pengirim secara timbal balik. Serangkaian perbuatan tersebut dilakukan atas “persetujuan” bersama antara pengangkut dan pengirim. Perjanjian pengangkutan merupakan persetujuan di mana pengangkutan penumpang atau barang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat dan pengirim mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan.

¹ Setiawan Widagdo, *Kamus Hukum*, Penerbit PT. Prestasi Pustaka, Jakarta, 2012, hlm.413.

² Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1998, hlm. 34.

Perjanjian pengangkutan selalu diadakan secara lisan tetapi didukung oleh dokumen pengangkutan yang membuktikan bahwa perjanjian sudah terjadi.³ Dan perjanjian melakukan jasa. Perjanjian melakukan jasa adalah perjanjian dimana suatu pihak menghendak dari pihak lawannya dilakukan suatu pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan, di mana ia bersedia membayar upah, untuk apa yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut sama sekali terserah kepada pihak lawan itu.

Namun, di balik kemudahan dalam mengirim barang menggunakan jasa pengiriman barang, sering kali terjadi masalah yang timbul yang menjadi kendala dalam perusahaan jasa pengiriman barang salah satunya yaitu hilangnya barang atau paket kiriman di mana barang itu mempunyai arti penting yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen. Kenyataan yang ditemukan sering kali klaim yang diajukan oleh pengirim kurang ditanggapi oleh pihak perusahaan pengiriman sehingga terkadang timbul sengketa. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan perjanjian pengiriman barang, tidak selamanya berjalan secara lancar.

Ada kalanya pihak-pihak tersebut tidak melaksanakan isi dari perjanjian atau wanprestasi baik yang dilakukan secara sengaja dan/atau kelalaian maupun karena keadaan memaksa dari pengangkut. Padahal, kewajiban dari pengangkut tersebut adalah bertanggungjawab atas keselamatan barang kiriman sampai tujuan penerima, yang mengakibatkan pemenuhan prestasi tidak dapat berjalan

³ Salim, H.S, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta. 2003. Hlm. 35

dengan baik mewajibkan kepada pihak perusahaan pengiriman barang untuk bertanggungjawab, akan tetapi sering terlihat dalam kehidupan sehari-hari adanya pihak perusahaan pengiriman barang yang tidak bertanggungjawab atas kelalaian yang dilakukan, hal tersebut membuat konsumen merasa dirugikan.

Dan apabila kondisi tersebut terjadi, diatur dalam Pasal 8 ayat (1) huruf f UU Perlindungan Konsumen melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Berdasarkan pasal tersebut, ketidaksesuaian spesifikasi barang yang Anda terima dengan barang tertera dalam iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang.

Bahwa sesuai Pasal 4 huruf h UU Perlindungan Konsumen tersebut berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan, pelaku usaha itu sendiri sesuai Pasal 7 huruf g UU Perlindungan Konsumen berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Apabila pelaku usaha melanggar larangan memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut, maka pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2 miliar.

Umumnya pelaku usaha membuat atau menetapkan syarat-syarat perjanjian secara sepihak tanpa memperhatikan dengan sungguh-sungguh kepentingan konsumen sehingga bagi konsumen tidak ada kemungkinan untuk mengubah syarat-syarat itu guna mempertahankan kepentingannya. Seluruh syarat yang terdapat pada perjanjian, sepenuhnya atas kehendak pihak pelaku usaha barang atau jasa. Bagi konsumen hanya ada pilihan: mau atau tidak mau sama sekali.

Selanjutnya penelitian ini bertujuan untuk memperjelas mengenai fungsi dan peran Undang-Undang No. 8 Tahun 2009 Tentang Perlindungan Konsumen dalam mengatur transaksi pengiriman barang antara konsumen dan penyedia jasa pengiriman. Dari aturan hukum tersebut nantinya akan diketahui fungsi peraturan tersebut dalam melindungi hak dan kewajiban antara konsumen dan penyedia jasa pengiriman barang.

Berkaitan dengan pemaparan di atas peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul : **PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT PENGIRIMAN BARANG OLEH PERUSAHAAN EKSPEDISI DITINJAU DARI HUKUM PERJANJIAN JO. UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang penelitian tersebut diatas, dan untuk membatasi ruang lingkup penelitian, maka penulis akan membahas berdasarkan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Ditinjau Dari Hukum Perjanjian Dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ?
2. Bagaimana Kendala apa yang dihadapi dalam Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Ditinjau Dari Hukum Perjanjian Dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ?
3. Bagaimana menyelesaikan permasalahan yang terjadi atas kendala yang dihadapi oleh Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Ditinjau Dari Hukum Perjanjian Dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ?

C. Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Dan Memahami Serta Mengkaji Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Ditinjau Dari Hukum Perjanjian Dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Untuk Mengetahui Dan Memahami Serta Mengkaji Kendala yang dihadapi dalam Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Ditinjau Dari Hukum Perjanjian Dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
3. Untuk Mengetahu Dan Memahami Serta Mengkaji menyelesaikan permasalahan yang terjadi atas kendala yang dihadapi oleh Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Ditinjau Dari Hukum Perjanjian Dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dan dapat diperoleh dari hasil penelitian ini terdiri atas kegunaan teoritis dan praktis.

1. Kegunaan teoritis penelitian ini diharapkan dapat:
 - a. Sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan bidang ilmu hukum pada umumnya dan bidang perdata pada khususnya terkait dengan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Ditinjau Dari Hukum Perjanjian Dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
 - b. Memberikan sumbangan bagi ilmu hukum dalam rangka pencapaian tujuan hukum yaitu untuk menciptakan suatu bentuk kepastian hukum;

- c. Memberikan tambahan referensi di bidang akademis dan sebagai bahan kepustakaan.
2. Kegunaan Praktis dalam penelitian ini diharapkan dapat:
 - a. Memberikan informasi dan gambaran kepada masyarakat tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Ditinjau Dari Hukum Perjanjian Dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
 - b. Memberikan kontribusi pemikiran dan sebagai masukan bagi para pihak, praktisi hukum maupun pemerintah dalam bidang hukum perdata khususnya terkait dengan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Ditinjau Dari Hukum Perjanjian Dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

E. Kerangka Pemikiran

Hukum memberikan penghargaan dan tempat yang tinggi kepada manusia sebagai makhluk pribadi, termasuk ciptaan yang dihasilkan dalam bentuk kekayaan intelektual yang merupakan benda tak berwujud. Penghargaan yang begitu eksklusif yang diberikan kepada seorang individu sebagai makhluk ciptaan Tuhan Yang Maha Esa yang berkemampuan mencipta.

Negara Republik Indonesia adalah negara hukum yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dengan menjunjung tinggi nilai-nilai moral, etika, akhlak mulia, dan kepribadian luhur

bangsa, beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, menghormati kebinekaan dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara, serta melindungi harkat dan martabat setiap warga negara.

Pancasila yang telah diterima dan ditetapkan sebagai falsafah bangsa Indonesia dalam pembukaan Undang-undang Dasar 1945, adalah jiwa seluruh Rakyat Indonesia serta merupakan kepribadian dan pandangan hidup bangsa.

Pancasila menurut Eddy Damian⁴ menyatakan bahwa:

“Pancasila yang menjadi dasar negara Indonesia mengaturnya dalam sila Kelima yaitu *sila keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia*. Pancasila sila kelima yang menjadi pandangan hidup bangsa Indonesia menyatakan bahwa Negara Republik Indonesia pendiriannya dijiwai dengan semangat kekeluargaan dan gotong-royong. Keberadaan dan peranan orang-orang secara individual tidaklah dilenyapkan atau diabaikan sama sekali, terbukti dari diberikannya penghormatan kepada hak-hak orang lain dan penghargaan oleh masyarakat kepada hasil karya seseorang serta menjaga keseimbangan antara hak dan kewajiban”.

Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 Amandemen Ke- IV menyatakan bahwa “Negara Indonesia adalah negara hukum”

Undang-undang Dasar 1945 menegaskan bahwa Negara Republik Indonesia adalah negara yang berdasarkan atas hukum (*rechtstaat*). Sebagai negara hukum, maka Negara Indonesia selalu menjamin segala warga negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan serta wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya.

⁴ Eddy Damian, *Hukum Hak Cipta*, P.T Alumni, Bandung, 2002, hlm. 29-30

Negara hukum merupakan sebuah konsep dalam penyelenggaraan kehidupan berbangsa dan bernegara, sehingga menurut Mochtar Kusumaatmadja makna Negara hukum adalah kekuasaan harus tunduk pada hukum dan semua orang sama di depan hukum, dalam Negara hukum berarti semua alat perlengkapan Negara berdasarkan hukum dan hubungan kemasyarakatan harus tunduk pada peraturan-peraturan hukum yang berlaku, bahkan pembagian kekuasaan tersebut bertujuan untuk memperlemah kekuasaan elit-elit politik⁵

Hukum Perlindungan Konsumen menurut Az. Nasution adalah hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup⁶

Pengertian Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selanjutnya disingkat UUPK 8/1999 adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Pengertian Konsumen dalam Pasal 1 Angka 2 UUPK 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah “setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

⁵ Ibid

⁶ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000), hal. 9

Sementara itu, pengertian Pelaku Usaha dalam Pasal 1 Angka 3 UUPK 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah “setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/jasa yang dikonsumsi dan digunakan.

5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Perlindungan konsumen dalam Pasal 3 UUPK 8/1999 bertujuan untuk:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dari usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. Oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak

dini. Tujuan perlindungan konsumen mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan sistem perlindungan konsumen. Tujuan perlindungan konsumen disusun secara bertahap, mulai dari kesadaran hingga pemberdayaan. Pencapaian tujuan perlindungan konsumen tidak harus melalui tahapan berdasarkan susunan tersebut, tetapi dengan melihat urgensinya. Misal, tujuan meningkatkan kualitas barang, pencapaiannya tidak harus menunggu tujuan pertama tercapai adalah meningkatkan kesadaran konsumen. Idealnya, pencapaian tujuan perlindungan konsumen dilakukan secara serempak.⁷

F. Metode Penelitian

Untuk dapat mengetahui dan membahas suatu permasalahan maka diperlukan adanya pendekatan dengan mempergunakan metode-metode tertentu yang bersifat ilmiah. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian ini dilakukan secara deskriptif analitis¹⁰ berupa penggambaran, penelaahan dan penganalisaan ketentuan-ketentuan yang berlaku, yaitu metode ini memiliki tujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis, faktual serta akurat dari objek penelitian itu sendiri

⁷ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2007), hal. 40-41

¹⁰ Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Press, Jakarta, 2001, hlm. 13

2. Metode Pendekatan

Menggunakan metode pendekatan Yuridis-Normatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan mendasarkan pada kepustakaan atau data sekunder, Roni Hanitijo Soemitro menyatakan bahwa :

“ Metode Yuridis Normatif adalah pendekatan atau penelitian hukum dengan menggunakan metode pendekatan/teori/konsep dan metode analisis yang termasuk dalam disiplin ilmu yang bersifat dogmatis.”

Penelitian dilakukan dengan cara menguji dan mengkaji berbagai bahan hukum yang berkaitan dengan permasalahan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Ditinjau Dari Hukum Perjanjian Dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

3. Tahap Penelitian

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, maka penulis melakukan penelitian yang dibagi dalam 2 (dua), yaitu :

a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian kepustakaan dilakukan baik untuk memperoleh bahan hukum primer berupa, Kitab Undang-Undang Hukum perdata, maupun bahan hukum sekunder seperti buku maupun Koran dan dalam tahap ini menguji data sekunder yang terdiri atas bahan-bahan hukum yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti,¹¹ Data sekunder itu sendiri terdiri dari :

¹¹ *Ibid*, hlm 14.

- 1) Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat seperti peraturan per Undang-Undangan, yurisprudensi, traktat, dan lainnya yang berkaitan dengan dengan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Ditinjau Dari Hukum Perjanjian Dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- 2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti hasil-hasil penelitian, buku, hasil karya dari kalangan hukum.
- 3) Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus, ensiklopedia dan lainnya.

b. Studi Penelitian Lapangan

Studi penelitian lapangan tergolong kedalam data primer, terhadap data primer, teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara (*interview*) melalui penelitian lapangan. Wawancara adalah cara untuk memperoleh informasi dengan bertanya langsung pada yang diwawancarai.⁸

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan adalah, dilakukan dengan cara :

- b. *Library Research* (Penelitian kepustakaan) Adalah penelitian dilakukan dengan cara mencari dan mengumpulkan data baik yang ada dalam

⁸ *Ibid*, hlm.116

literatur maupun perUndang-Undangan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Penelitian dilakukan terhadap data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tertier yang dilakukan di perpustakaan dengan cara studi dokumen

- c. *Field Research* (Penelitian Lapangan) Adalah suatu cara untuk memperoleh data atau bahan-bahan secara langsung dengan menggunakan penelitian di lapangan, dalam hal ini mengadakan wawancara secara bebas terarah yang berkaitan dengan permasalahan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Ditinjau Dari Hukum Perjanjian Dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

5. Alat Pengumpul Data

Penelitian ini menggunakan alat pengumpul data dengan studi dokumen atau bahan pustaka dan wawancara, yaitu suatu alat pengumpul data yang dilakukan melalui data baik tertulis ataupun wawancara langsung dengan pihak yang terkait.

6. Analisis Data

Sebagai cara untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah terkumpul, akan dipergunakan metode analisis yuridis kualitatif. Analisis yuridis, karena penelitian ini bertitik tolak dari peraturan-peraturan yang ada sebagai norma hukum positif.⁹ kualitatif, karena seluruh data yang diperoleh

⁹ *Ibid* Hlm 17

kemudian disusun secara sistematis, untuk selanjutnya dianalisa secara kualitatif, untuk mencapai kejelasan masalah yang akan dibahas, tanpa menggunakan angka-angka, tabel-tabel maupun rumus statistik.

7. Lokasi Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti di dalam mengumpulkan data skripsi ini dilakukan di beberapa Perguruan Tinggi di Bandung baik negeri (UNPAD) maupun swasta (UNPAS, UNPAR), dan Perpustakaan Daerah Kota Bandung.

a Penelitian Kepustakaan

- a. Perpustakaan Fakultas Hukum UNPAS di Jalan Lengkong Besar No.68 Bandung
- b. Perpustakaan Fakultas Hukum UNPAD di Jalan Gedung Graha Kandaga Jl. Raya Bandung Sumedang Km. 21 Jatinangor
- c. Perpustakaan Daerah di Jalan Kawalayaan II No. 4 Bandung.

8. Jadwal Penelitian

Jenis Kegiatan	Waktu				
	Februari 2020	Maret 2020	April 2020	Juni 2020	Juli 2020
Pengajuan Judul dan Acc. Judul					
Bimbingan					
Seminar UP					
Penelitian Lapangan					
Pengolahan Data					
Penulisan Laporan					
Sidang komprehensif					

Catatan: jadwal ini sewaktu-waktu dapat berubah berdasarkan pertimbangan situasi dan kondisi.