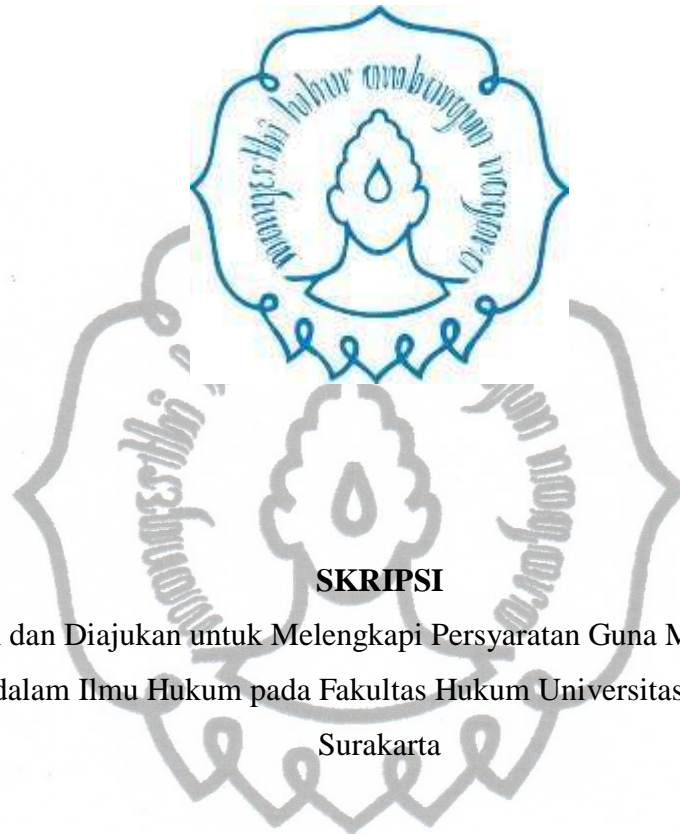


**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS  
RUSAKNYA BARANG DALAM JASA PENGIRIMAN**



**SKRIPSI**

Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna Meraih Derajat  
Sarjana dalam Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret  
Surakarta

**Disusun Oleh :**

**Gumono Prabowo**

**E0013204**

**ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA**

**2020**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**Penulisan Hukum (Skripsi)**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS  
RUSAKNYA BARANG DALAM JASA PENGIRIMAN**

**Oleh :**

**Gumono Prabowo**

**E0013204**

**Disetujui untuk dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Penulisan Hukum  
(Skripsi) Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret**

**Surakarta, 23 Juli 2020**

**Dosen Pembimbing**



**Prof. Dr. Pujiyono, S.H., M.H.  
NIP. 19641219 198903 1 002**

**PENGESAHAN PENGUJI**

**Penulisan Hukum (Skripsi)**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS RUSAKNYA  
BARANG DALAM JASA PENGIRIMAN**

Oleh:  
**Gumono Prabowo**  
NIM. E0013204

Telah diterima dan disahkan di hadapan Dewan Penguji Penulisan Hukum (Skripsi)  
Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret

Pada:  
Hari : **Senin**  
Tanggal : **27 Juli 2020**

**DEWAN PENGUJI**

1. **Tuhana, S.H., M.Si.**  
NIP: 196903221997021001

(.....)

Ketua  
2. **Dr. Suraji S.H., M.Hum.**  
NIP: 196107101985031011

(.....)

Sekretaris  
3. **Prof. Dr. Pujiyono, S.H., M.H.**  
NIP: 197910142003121001  
Anggota

(.....)



Mengetahui,  
Dekan

**Prof. Dr. I Gusti Ayu Ketut Rachmi Handayani, S.H., M.M.**  
NIP. 197210082005012001

## PERNYATAAN

Nama : Gumono Prabowo

NIM : E0013204

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penulisan hukum (skripsi) berjudul **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS RUSAKNYA BARANG DALAM JASA PENGIRIMAN** adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam penulisan hukum (skripsi) ini diberi tanda citas dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Surakarta, 23 Juli 2020

Yang membuat pernyataan



Gumono Prabowo

NIM. E0013204



**ABSTRAK****GUMONO PRABOWO. E0013204. PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS RUSAKNYA BARANG DALAM JASA PENGIRIMAN. Penulisan Hukum (Skripsi). Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret.**

Topik utama yang penulis bahas adalah mengenai perlindungan hukum Indonesia terhadap konsumen oleh penyedia jasa pengiriman jika terjadi kerusakan barang saat proses pengiriman. Dari permasalahan tersebut tentu sangat merugikan salah satu pihak serta menyulitkan pihak yang dirugikan untuk menuntut segala kerugian yang timbul. Namun pemerintah telah membuat peraturan dengan prosedur-prosedur tertentu sebagai solusi untuk mengatasi apabila terjadi kasus tersebut diatas. Peraturan ini merupakan wujud dari tanggung jawab negara untuk memberi perlindungan terbaik. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif, bersifat deskriptif yaitu dengan menggunakan sumber-sumber bahan hukum, baik bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder. Teknik pengumpulan data primer yang menggunakan Kitab Undang-undang Hukum perdata serta Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan teknik pengumpulan data sekunder yang menggunakan buku teks yang di tulis oleh para ahli, jurnal hukum, artikel, bahan media internet, serta sumber lain yang memiliki korelasi untuk mendukung penelitian ini. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah studi dokumen atau bahan pustaka yang merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan bahan-bahan dari dokumen, buku, jurnal, atau bahan pustaka lain dalam bentuk tertulis yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Konsumen yang dirugikan serta hak-haknya telah dilanggar dapat diselesaikan sengketanya melalui pengadilan atau diluar pengadilan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

**Kata kunci : jasa ekspedisi, kerugian konsumen, perlindungan konsumen**

**ABSTRACT**

**GUMONO PRABOWO. E0013204. LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS AGAINST DAMAGE TO GOODS IN THE SHIPPING SERVICE. LAW WRITTING (ESSAY). FACULTY OF LAW SEBELAS MARET UNIVERSITY.**

*The main topic that the author discusses is the protection of Indonesian law against consumers by shipping service providers if goods are damaged during the delivery process. From this problem, of course it is very detrimental to one of the parties and makes it difficult for the injured party to claim all the losses that arise. However, the government has made regulations with certain procedures as a solution to overcome these cases. This regulation is a manifestation of the state's responsibility to provide the best protection. This research is a normative legal research, descriptive in nature, namely by using legal material sources, both primary and secondary legal materials. Primary data basic techniques that use the Civil Code and Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection and techniques on secondary data using textbooks written by experts, legal journals, articles, internet media materials, and other sources that have permission to support this research. In this technique, the data that the writer uses is the study of documents or library materials, which is a technique of investigating data by collecting materials from documents, books, journals, or other library materials in written form related to the problem under study. Consumers have the right to advocacy, protection and proper settlement of consumer protection disputes. Consumers who have been harmed and their rights have been violated can regulate their disputes through the court or outside the court in accordance with the provisions stipulated in Law No. 8 of 1999 concerning consumer protection.*

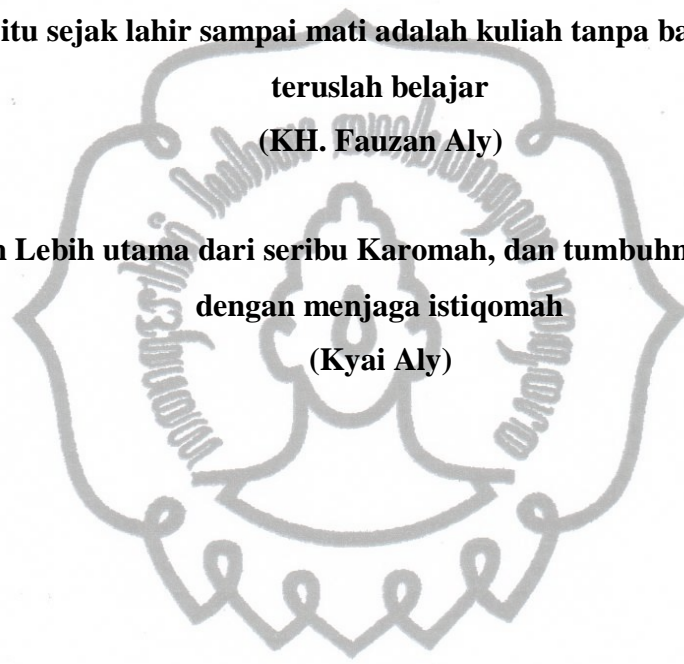
***Keywords: costumer protection, costumer losses, expedition services.***

## MOTTO

**Cita-cita seorang laki-laki harus bisa merobohkan kuatnya gunung  
(Kyai Muzayyin Chamidi)**

**Hidup itu sejak lahir sampai mati adalah kuliah tanpa bangku, maka  
teruslah belajar  
(KH. Fauzan Aly)**

**Istiqomah Lebih utama dari seribu Karomah, dan tumbuhnya karomahitu  
dengan menjaga istiqomah  
(Kyai Aly)**



## PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati karya kecil ini hendak penulis persembahkan :

1. Terimakasih untuk ayah tercinya bapak Choirul Arifin (alm) dan ibunda yang aku sayangi Ibu Tursiyah yang selalu memberikan cinta, doa, pengorbanan dan mencurahkan segalanya tanpa henti, serta keluarga besarku yang selalu menghiasi kebahagiaan dalam hidupku.
2. Saudara-saudaraku mengantarkan dan mememani saya disat sedih dan senang serta memberikan semangat dalam penulian hukum ini
3. Keluarga besar Fakultas Hukum Angkatan 2013 yang telah menjadi bagian keluarga, terimakasih atas perhatian dan dukungannya
4. Semua pihak yang telah membantu dalam terselesaikannya penulisan hukum ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga segala kebaikan Bapak, Ibu, Rekan-rekan menjadi amalan dan mendapatkan balasan kebaikan dari Allah SWT.
5. Almamater tercinta Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Dzat Yang Maha Kuasa, Maha Pengasih dan Penyayang, atas segala limpahan nikmat, rezeki, dan karuniaNya kepada penulis, serta tidak lupa shalawat dan salam selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum (skripsi) yang berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS RUSAKNYA BARANG DALAM JASA PENGIRIMAN” Penulisan hukum ini diajukan sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) derajat S1 dalam Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulisan hukum ini membahas tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Rusaknya Barang Dalam Jasa Pengiriman Apabila Dikaji Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Knsumen. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis merasa perlu mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof Dr Jamal Wiwoho, SH, MHum selaku Rektor Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Prof. Dr. I Gusti Ayu Ketut Rachmi Handayani, S.H.,M.M. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Ibu Maria Madalina, S.H.,M.Hum. selaku Pembimbing Akademik penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta
4. Prof. Dr. Pujiyono, S.H, M.H selaku pembimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan hukum ini.
5. Bapak, Ibu dosen dan Staf Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta atas segala bekal ilmu yang bermanfaat selama menuntut ilmu di Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.

6. Kedua orang tua penulis, Bapak Choirul Arifin (alm) dan Ibu Tursiyah, serta keluarga yang senantiasa memberikan do"aa, semangat, serta motivasi.
7. Devia Kusuma Ningsih S. Ikom, Tomo Rusandy S.H, Elia NKN Amd, Heri Susanto S.Pd, Febri Wijaya, S.H atas segala support yang telah diberikan untuk segera menyelesaikan penulisan ini
8. Teman-teman dari Universitas Sebelas Maret terimakasih atas dukungan dan semangat kalian untuk menemani perjalanan kuliah penulis selama tujuh tahun ini.
9. Teman-teman dari Temanggung dan teman-teman band (Yono Sinom Management dan Kerang Ajaib) terimakasih atas dukungan dan motivasi kalian selama perkuliahan dan penulisan skripsi.
10. Teman-teman Kos Biru Transparan dan Kos Rizqi yang sudah menyemangati penulis.
11. Rizky Setya Wahyudi, dan Pradipta Nitiyasa yang telah membantu penulis dalam menemukan inspirasi menyelesaikan skripsi.
12. Yuni Setiowati yang telah menyemangati penulis dan memberikan banyak bantuan sehingga skripsi penulis dapat terselesaikan sebagaimana mestinya.

Penulis sadar bahwa penulisan hukum ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang membangun demi perbaikan penulisan hukum ini. Penulis berharap semoga penulisan hukum ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan bagi semua pihak yang membutuhkan. Terima kasih.

Surakarta, 23 Juli 2020

Penulis



Gumono Prabowo

NIM. E0013204

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Metode Penelitian.....	7
F. Sistematika Penulisan Hukum.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
A. Kerangka Teori.....	11
1. Perlindungan Konsumen.....	11
2. Pelaku Usaha .....	14
B. Kerangka Pemikiran .....	23
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>25</b>
A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Rusaknya Barang dalam Jasa Pengiriman .....	25
B. Prosedur Penyelesaian Sengketa Atas Rusaknya Barang Dalam Jasa Pengiriman Menurut Hukum Yang Berlaku Di Indonesia .....	34
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>57</b>
A. Simpulan.....	57
B. Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....23

