

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN
BARANG ATAS HILANGNYA BARANG KIRIMAN
(STUDI KASUS ANTARA VIOLETTA DAN TIKI CABANG
YOGYAKARTA DI LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT – SYARAT
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU
DALAM ILMU HUKUM**

OLEH :

ANDI RIYANTO

NIM : 11340111

PEMBIMBING

- 1. FAISAL LUQMAN HAKIM, S.H., M.HUM.**
- 2. NURAINUN MANGUNSONG, S.H., M.HUM.**

**ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2015

ABSTRAK

Mengikuti perkembangan dari perekonomian yang modern kebutuhan hidup manusia sangatlah banyak. Baik itu kebutuhan pokok maupun kebutuhan tambahan. Salah satu kebutuhan tambahan adalah tentang kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Jasa titipan kilat atau yang sering dikenal dengan sebutan TIKI merupakan salah satu jasa pengiriman barang. Banyak peristiwa hukum yang berkaitan dengan jasa pengiriman barang, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen pengguna jasa pengiriman barang terhadap hilangnya barang kiriman tersebut. Kenyataan yang ditemukan sering kali klaim yang diajukan oleh pengirim kurang ditanggapi oleh pihak perusahaan pengiriman sehingga menimbulkan sengketa. Hal ini mendorong penyusun untuk membahas tentang perlindungan konsumen pengguna jasa pengiriman barang terhadap hilangnya barang kiriman. Di dalam penelitian ini digunakan rumusan masalah yaitu bagaimanakah upaya perlindungan konsumen yang diberikan oleh pihak TIKI dan Lembaga Konsumen Yogyakarta terhadap konsumen Violetta.

Untuk menjawab pokok permasalahan tersebut di atas yang merupakan penelitian lapangan (*field research*) dan kepustakaan (*library*), maka penyusun menggunakan metode pendekatan normatif doktrinal. Yakni metode pendekatan mengenai kesesuaian dari pihak LKY dan TIKI dalam melindungi konsumen yang dikonsepkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kemudian seluruh data dianalisa secara deskriptif-kualitatif.

Adapun hasil penelitian ini menyatakan bahwa pihak LKY sebagai lembaga yang melindungi hak-hak konsumen menerima aduan dari Violetta yaitu konsumen dari TIKI. Aduan yang diterima oleh LKY berisi tentang hilangnya barang pengiriman yang seharusnya dalam 1 wadah yang berisikan payung dan 5 pcs kosmetik senilai Rp.960.000. TIKI melakukan kesalahan yaitu kelalaian dari pihak TIKI yang kurang hati-hati dalam melaksanakan tugasnya sehingga menyebabkan barang kiriman hilang. Pihak TIKI juga melakukan pelanggaran hak-hak konsumen sesuai dengan Pasal 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu informasi yang menyesatkan oleh pihak TIKI kepada konsumen yang merasa bahwa informasi dari pihak TIKI Yogyakarta berbeda dengan apa yang dikemukakan oleh pihak TIKI Tasikmalaya. Upaya perlindungan konsumen yang dilakukan oleh TIKI yaitu yang ada pada kontrak baku dari Pihak TIKI mengenai penggantian barang 10 kali biaya pengiriman merupakan kebijakan dan bukan merupakan nilai ganti rugi semestinya yang harus diterima oleh Violetta yang diatur dalam pasal 19 ayat (1) dan (2). Upaya perlindungan konsumen dari pihak LKY sebagai Lembaga Perlindungan Konsumen melakukan mediasi untuk mencapai kesepakatan bersama antara pihak Violetta dan TIKI. Tindakan yang dilakukan oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta sesuai dengan Pasal 47 UUPK yang pada intinya untuk mencapai kesepakatan yaitu dengan cara mediasi dengan nilai ganti kerugian Rp. 960.000,00.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andi Riyanto
NIM : 11340111
Jurusan/Prodi : Ilmu Hukum
Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang berjudul : "Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Antara Violetta dan TIKI Cabang Yogyakarta di Lembaga Konsumen Yogyakarta)" adalah benar hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiat dari hasil karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 11 Juni 2015

Yang menyatakan,



Andi Riyanto

NIM. 11340111



FM-UINSK-BM-05-03/RO

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Andi Riyanto

Kepada:

**Yth. Bapak Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Andi Riyanto

NIM : 11340111

Judul : **"Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Antara Violetta Dengan TIKI Cabang Yogyakarta Di Lembaga Konsumen Yogyakarta)"**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Prodi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi Saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 3 Juni 2015
Pembimbing I,

Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum.
NIP. 19790719 200801 1 012



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Andi Riyanto

Kepada:

Yth. Bapak Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Andi Riyanto

NIM : 11340111

Judul : **“Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Akibat Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Antara Violetta Dan Tiara) Cabang Yogyakarta Di Lembaga Konsumen Yogyakarta)”**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Prodi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi Saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 11 Juni 2015
Pembimbing II,

Nurainun Mangunsong, S.H., M.H.

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: UIN.02/K.IH-SKR/PP.00.9/294/2015

Skripsi dengan judul: **Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Antara Violetta dan TIKI Cabang Yogyakarta di Lembaga Konsumen Yogyakarta)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Andi Riyanto

NIM : 11340111

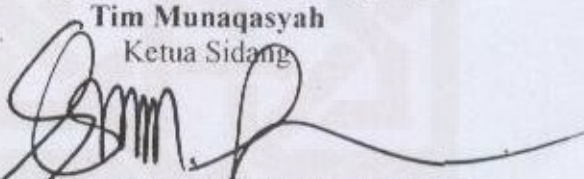
Telah dimunaqasyah pada : Jum'at, 19 Juni 2015

Nilai munaqasyah : A-

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah dan Hukum, Program Studi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

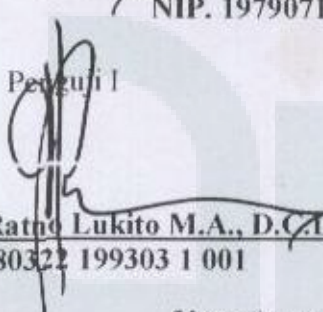
Tim Munaqasyah

Ketua Sidang


Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum.

NIP. 19790719 200801 1 012

Penguji I


Prof. Drs. H. Ratno Lukito M.A., D.C.L
NIP. 19680322 199303 1 001

Penguji II


Ach. Tahir, S.H.I.L.L.M,MA
NIP. 19800626 200912 1 002

Yogyakarta, 22 Juni 2015

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Fakultas Syari'ah dan Hukum

Dekan,


Dr.H. Syafiq Mahmadah Hanafi, S.Ag.,M.Ag.
NIP. 19670518 199703 1 003

MOTTO

***“Jika mimpimu masih hidup, maka
suatu saat pasti akan terwujud”***

“Your future is your unknown paradise”

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, kupersembahkan skripsi ini kepada:

- *Bapak dan Ibuku tercinta yang telah memberikan cinta, kasih sayang, doa serta motivasi,*
 - *Kakak dan adik-adikku tercinta,*
 - *Teman-teman yang selalu menemani dan memberikan semangat,*
 - *Almamater tercinta Program Studi Ilmu Hukum*
- Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam negeri Sunan Kalijaga
Yogyakarta.*

KATA PENGANTAR

. . .

Penyusun ucapkan atas segala rahmat, hidayah, serta anugerah yang telah diberikan oleh Allah SWT. Dengan petunjuk dan bimbinganNya, penyusun dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Antara Vieoletta dan TIKI Cabang Yogyakarta di Lembaga Konsumen Yogyakarta)”** sebagai tugas akhir dalam perkuliahan di Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi seluruh umat Islam termasuk Penyusun.

Selama penyusunan skripsi ini dan menuntut perkuliahan di Fakultas Syari’ah dan Hukum, Program Studi Ilmu Hukum, penyusun banyak mendapat bantuan, motivasi, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penyusun akan menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Drs. H. Akh. Minhaji, MA., Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi,,M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

3. Bapak Ahmad Bahiej, S.H., M.Hum. selaku Ketua Prodi Ilmu Hukum dan Bapak Faisal Lukman Hakim, S.H. M.Hum. selaku Sekretaris Prodi Ilmu Hukum.
4. Bapak Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum selaku pembimbing I, dan Ibu Nurainun Mangunsong, S.H., M.Hum selaku pembimbing II, yang penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan, pengarahan dan motivasi kepada penyusun guna mencapai kebaikan maksimal dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap Dosen Prodi Ilmu Hukum yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penyusun selama perkuliahan.
6. Segenap karyawan TU Fakultas Syari'ah dan Hukum yang memberikan pelayanan terbaik serta kesabaran demi kelancaran segala urusan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada Bapak J. Widiyantoro S.H, M.H selaku ketua dewan pengurus LKY
8. Terima kasih kepada Bapak Dwi Priyono S.H selaku Koordinator Advokasi
9. Ibu Nanik selaku tata usaha Lembaga Konsumen Yogyakarta.
10. Terimakasih kepada Violetta Estrella selaku narasumber dalam proses penyusunan skripsi.
11. Ayah Suparno dan Ibu Sukinah tercinta, yang senantiasa mengiringi penyusun dengan doa, harapan, nasihat, serta curahan kasih sayang yang telah diberikan selama ini.

12. Almarhumah simbahku yang semasa hidup selalu memberikan semangat dan doa dan keponakanku tersayang Rais Al Khalifi.
13. Kakakku Ales Purwasih dan adik-adikku Anis Setyowati dan Aprilia Yunita.
14. Keluarga besar kos madivers jogja Mbah Madi, Zulfikar, Durjat, Riyu, Anang, Tri, Abi, Bambang, Hendi, Wiwid, Edi.
15. Teman-teman Prodi Ilmu Hukum 2011 Wahyu, Aryo, Bella, Linda, Redires, Ngabdul, Aldo, Maya, Uci, Dian, Rima, Yovita, Ekka, Ulfi, Mustofa, Zacky, Mas Huda, teman-teman lain yang tak bisa saya sebutkan satu persatu. Meskipun kebersamaan kita hanya sementara, tapi kenangan itu akan kuingat selamanya.
16. Teman-teman KKN Angkatan 83 Irwansah, Ruhima, Farida, Sokhiep, Sinta, Titik, Ulfa. Terima kasih kekompakan dan kebersamaan kita.
17. Semua pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah senantiasa memberikan pahala yang berlipat sebagai bekal kehidupan di dunia dan akhirat.

Yogyakarta, 3 Juni 2015

Andi Rivanto
11340111

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI I.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI II	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xii
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
D. Telaah Pustaka	5
E. Kerangka Teoritik.....	8
F. Metode Penelitian	15
G. Sistematika Penulisan.....	19
BAB II: TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN KONSUMEN,	
 PERJANJIAN, DAN ALTERNATIF PENYELESAIAN	
 SENGKETA	

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	21
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	21
2. Tinjauan Hukum Konsumen	28
3. Hubungan Konsumen Dengan Pelaku Usaha	35
4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha	39
5. Penyelesaian Sengketa Konsumen	40
6. Sanksi Hukum Dalam UUPK	45
B. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian	47
1. Pengertian Perjanjian	47
2. Syarat Sah Perjanjian	51
3. Asas-asas Perjanjian	53
4. Unsur-unsur Perjanjian	55
5. Akibat Perjanjian	56
6. Berakhirnya Perjanjian	56
C. Tinjauan Umum Alternatif Penyelesaian Sengketa	57
BAB III: TINJAUAN UMUM KRONOLOGI KASUS, ISI KONTRAK	
BAKU JASA PENGIRIMAN TIKI, TATA CARA	
PENGADUAN DI LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA	
A. Kronologi Kasus	65
B. Isi Kontrak Baku Jasa Pengiriman TIKI	73
C. Tata Cara Pengaduan Di LKY	77

BAB IV:	UPAYA PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG	
	DIBERIKAN OLEH TIKI DAN LEMBAGA KONSUMEN	
	YOGYAKARTA TERHADAP KONSUMEN VIOLETTA	80
BAB V:	PENUTUP	
	A. KESIMPULAN	92
	B. SARAN.....	92
	DAFTAR PUSTAKA.....	94
	LAMPIRAN	99

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan umum (*public service*) memang sarat dengan berbagai masalah, apa lagi jangkauannya sendiri sangat luas meliputi sektor profit maupun nonprofit. Sedemikian luas jangkauannya sehingga tidak mudah mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap pelayanan umum. Adanya perbedaan persepsi itu memang wajar sebagai konsekuensi sudut pandang yang berbeda-beda, namun bukannya tidak dapat dipertemukan. Persepsi itu sendiri, sebenarnya tidak lain pemahaman atau pengertian seseorang terhadap sesuatu hal.¹

Mengikuti perkembangan dari perekonomian yang modern kebutuhan hidup manusia sangatlah banyak. Baik itu kebutuhan pokok maupun kebutuhan tambahan. Salah satu kebutuhan tambahan adalah tentang kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Kebutuhan manusia dalam hal pelayanan jasa pengiriman saat ini sangatlah berkembang mulai dari sarana dan prasarana angkutan. Jasa titipan kilat atau yang sering dikenal dengan sebutan TIKI merupakan salah satu jasa pengiriman barang.

TIKI merupakan perusahaan jasa kurir yang berdiri sejak tahun 1970, berusaha mewujudkan bidang spesialisasi lain dalam bentuk badan usaha yang diharapkan dapat menjawab tantangan perkembangan dunia usaha yaitu dalam bidang logistik dan distribusi serta agen cargo. TIKI identik dengan perusahaan

¹ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 179.

jasa pengiriman barang. Merek TIKI melekat dengan sebuah produk jasa pengiriman barang. TIKI bisa diartikan sebagai Titipan Kilat mudah melekat dibenak pelanggan, apa lagi ditunjang dengan slogannya yang mengetengahkan “hanya satu titipan kilat”.

Perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang baru dalam dunia peraturan perundang-undangan di Indonesia. Meskipun “dengungan” mengenai perlunya peraturan perundang-undangan yang komprehensif bagi konsumen tersebut sudah digaungkan sejak lama. Praktik monopoli dan tidak adanya perlindungan konsumen telah meletakkan posisi konsumen dalam tingkat yang terendah dalam menghadapi para pelaku usaha. Tidak adanya alternatif yang dapat diambil oleh konsumen telah menjadi suatu “rahasia umum” dalam dunia industri Indonesia.²

Ketidak berdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha ini jelas sangat merugikan masyarakat. Pada umumnya para pelaku usaha berlindung dibalik *Standar Contract* atau *Perjanjian Baku* yang telah ditanda tangani oleh kedua belah pihak (antara pelaku usaha dan konsumen), ataupun melalui berbagai informasi “semu” yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen.³

Di satu sisi pada dasarnya pelaksanaan perjanjian pengiriman barang tidak dilakukan di atas suatu perjanjian secara tertulis. Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang dalam hukum kebiasaan didasarkan kepada dokumen-dokumen pengiriman saja, yang di dalamnya menerangkan tujuan pengiriman,

² Gunawan, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta; PT Gramedia Pustaka utama, 2001), hlm. 1.

³ *Ibid*, hlm. 2.

nama pengirim, nama pengangkut serta biaya pengiriman. Berdasarkan hukum kebiasaan tersebut para pihak melakukan kewajiban-kewajibannya, sehingga apabila terjadi suatu sengketa di belakang hari maka yang diajukan sebagai bukti adalah dokumen-dokumen tersebut, sedangkan hubungan antara pengirim dan jasa pengiriman barang diikat dengan perjanjian.

Banyak peristiwa hukum yang berkaitan dengan jasa pengiriman barang, khususnya yang berkaitan dengan tanggungjawab pihak jasa pengiriman barang terhadap hilangnya barang kiriman tersebut. Kenyataan yang ditemukan sering kali klaim yang diajukan oleh pengirim kurang ditanggapi oleh pihak perusahaan pengiriman sehingga terkadang timbul sengketa.

Kasus yang dialami konsumen TIKI cabang Yogyakarta oleh konsumen yang bernama Violetta Estrella dengan barang pengiriman sebuah payung dan 5 pcs kosmetik. Barang yang dikirim dalam kasus kehilangan ini adalah barang yang dikirim tidak dalam keadaan utuh atau tidak sesuai dengan jumlah barang yang dikirimkan. Jumlah harga dari barang yang tidak terkirim adalah Rp. 960.000,00 yaitu 5 pcs kosmetik.

Tidak dapat dipungkiri bahwa konsumen berada pada posisi yang lemah dan cenderung menjadi korban dalam transaksi dengan produsen. Oleh karena itu, konsumen haruslah dilindungi. Di daerah Yogyakarta sendiri ada badan atau lembaga yang mengurus mengenai pengaduan hak-hak konsumen yang dilanggar, yaitu Lembaga Konsumen Yogyakarta. Perundang-undangan yang mengatur mengenai konsumen adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat dengan UUPK). Dengan demikian

PT. TIKI tetap menjadi kebanggaan tersendiri bagi masyarakat dan pihak TIKI tentunya, sehingga masih tetap dipercaya meskipun muncul teknologi canggih seperti *email* dan *handphone*.

Dari uraian di atas yang menjadi latar belakang permasalahan pembahasan skripsi ini tentang hak dan kewajiban serta ganti rugi dari pihak yang bersangkutan dari kasus yang berjudul “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Antara Violetta dengan Tiki Cabang Yogyakarta di Lembaga Konsumen Yogyakarta)”.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah di atas muncul masalah yaitu bagaimanakah upaya perlindungan konsumen yang diberikan oleh pihak TIKI dan Lembaga Konsumen Yogyakarta terhadap konsumen Violetta ?

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya perlindungan konsumen yang diberikan oleh TIKI dan Lembaga Konsumen Yogyakarta terhadap konsumen Violetta.

Kegunaan penelitian ini dapat ditinjau dari dua segi yang saling berkaitan yakni dari segi teoritis dan segi praktis. Dengan adanya penelitian ini penulis berharap akan dapat memberikan manfaat:

1. Manfaat teoritis : Menambah literatur atau bahan-bahan informasi ilmiah yang dapat digunakan untuk melakukan kajian dan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat praktis : Dapat menambah ilmu pengetahuan hukum pada diri penulis pribadi, khususnya tentang perlindungan hukum bagi konsumen.

D. Telaah Pustaka

Berdasarkan penelusuran yang dilakukan oleh penyusun dari beberapa penelitian sebelumnya, ada beberapa kajian atau tinjauan yuridis yang membahas tentang “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Antara Violetta Dengan Tiki Cabang Yogyakarta di Lembaga Konsumen Yogyakarta) ” yaitu sebagai berikut:

Satria Adjie Bayu Priangga, dengan judul, ”Tanggung Gugat Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Konsumen yang Kehilangan Barang Ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di BPSK Kota Surabaya)” menjelaskan bahwa perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang yang berperan sebagai pelaku usaha dalam menjalankan usahanya mempunyai kewajiban dan tanggung jawab sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 7 dan Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Adapun upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen yang telah dirugikan akibat kehilangan barang yaitu melalui jalur non litigasi atau di luar pengadilan yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen karena melalui jalur ini konsumen dapat menyelesaikan sengketanya dengan waktu yang relatif cepat, biaya hemat, dan kerahasiaan konsumen

terjamin.⁴ Karena itu penelitian ini berbeda dengan tema yang penyusun teliti yaitu tentang upaya yang diberikan oleh TIKI dan Lembaga Konsumen Yogyakarta sedangkan di penelitian ini menjelaskan tentang perlindungan konsumen yang diberikan BPSK.

Sarah Irfanti Nasution, dengan judul, “Sikap Pelanggan Terhadap Jasa Pengiriman Barang (Studi Deskriptif Tentang Sikap Pelanggan Terhadap Produk Jasa Pengiriman Barang TIKI di CV Titipan Kilat Jl. Brigjen Katamso No. 27 C Medan)” menjelaskan bahwa unsur – unsur dalam jasa pengiriman barang TIKI yang mempengaruhi sikap pelanggan memilih suatu jasa pengiriman barang dalam penelitian ini adalah jangkauan pelayanan, kehandalan perusahaan, kualitas pelayanan, kecepatan pengiriman dan harga yang dibayarkan. Dalam penelitian ini membahas bagaimana sikap pelanggan jasa pengiriman barang yang memilih menggunakan jasa pengiriman barang TIKI perbedaannya sangat jelas karena dalam skripsi yang penulis buat membahas bagaimanakan tanggung jawab yang diberikan oleh pelaku usaha jika barang hilang atau rusak.⁵ Jadi penelitian ini berbeda dengan tema yang penyusun teliti. Perbedaan disini terlihat dari perlindungan yang diberikan TIKI sendiri tanpa ada campur tangan dari pihak Lembaga manapun.

⁴ Satria Adjie Bayu Priangga, “Tanggung Gugat Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Konsumen Yang Kehilangan Barang Ditinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Bpsk Kota Surabaya),” *Skripsi*, Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur 2012

⁵ Sarah Irfanti Nasution, “Sikap Pelanggan Terhadap Jasa Pengiriman Barang (Studi Deskriptif Tentang Sikap Pelanggan Terhadap Produk Jasa Pengiriman Barang TIKI di CV Titipan Kilat Jl. Brigjen Katamso No. 27 C Medan),” *Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara, 2010.

Lucy Margareth Napitupulu, dengan judul, “Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Pos Express Di PT. Pos Indonesia (Persero) Medan (Studi Kasus PT. Pos Medan)” menjelaskan bahwa perlindungan hukum yang diberikan terhadap konsumen pengguna jasa Pos Express adalah melalui perjanjian antara pengguna jasa Pos Express dengan PT Pos Indonesia (Persero) Medan yang berbentuk perjanjian baku dan melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan ini diberikan kepada konsumen sesuai penyebab kerugian tersebut, apakah timbul dari faktor internal atau eksternal. Prosedur penyelesaian klaim dan ganti kerugian antara konsumen dan pelaku usaha dilakukan dengan cara perdamaian/ musyawarah untuk mufakat. Apabila asas mufakat dan perdamaian tidak tercapai, maka penyelesaian klaim yang timbul diserahkan kepada pihak pengadilan atau lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen (BPSK).⁶ Sehingga penelitian ini tidak sama dengan yang penyusun lakukan. Perbedaan disini terdapat pada penyelesaian sengketa yang dilakukan di BPSK dan skripsi yang saya teliti penyelesaian sengketa di Lembaga Konsumen Yogyakarta.

Novita Kharin Widistasari, dengan judul ” Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Solo”, menjelaskan bahwa keberadaan PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pos dan telekomunikasi di Indonesia sudah cukup lama. Berdasarkan hal itu, maka banyak masyarakat yang

⁶ Lucy Margareth Napitupulu, ” Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Pos Express Di PT. Pos Indonesia (Persero) Medan (Studi Kasus PT. Pos Medan),” *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara ,2010.

menggunakan jasa-jasa pelayanan dari PT. Pos Indonesia (Persero). Salah satu bentuk jasa yang sering digunakan oleh masyarakat adalah jasa pengiriman barang. Kita tentu sudah sering mendengar bahwa dalam pengiriman barang, barang yang dikirim itu terlambat sampai di tempat tujuan, hilang, dan rusak. Masyarakat sebagai konsumen yang menggunakan jasa dari PT. Pos Indonesia (Persero) tentu sangat dirugikan akan hal itu, kerugian bagi konsumen tidak hanya kerugian materiil tetapi juga kerugian imateriil. Dengan banyaknya kerugian yang diderita oleh konsumen pengguna jasa PT. Pos Indonesia, maka Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diharapkan menjadi titik balik dalam usaha untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen.⁷ Dalam skripsi ini peneliti membahas mengenai perlindungan konsumen dari jasa pengiriman barang yang kasusnya masih terlalu luas dalam hal kehilangan rusak ataupun terlambat. Skripsi ini jelas berbeda karena pembahasan mengenai perlindungan konsumen lebih kepada kasus yang terlalu luas dan skripsi yang saya teliti cakupan perlindungan konsumen lebih kepada kasus kehilangan.

E. Kerangka Teoritik

1. Perlindungan konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menurut Pasal 1 ayat (1) menyebutkan pengertian perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi

⁷ Novita kharin widistasari, " Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Solo," *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Jember, 2014.

perlindungan kepada konsumen.⁸ Sedangkan yang dimaksud konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia didalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Penelitian ini, yang dimaksud dengan konsumen adalah para pengguna jasa perusahaan pengiriman barang, baik pengguna jasa retail (individu) ataupun korporat (pebisnis) yang mengadukan adanya kehilangan atas barang dan/atau dokumen kiriman mereka.

Banyak konsumen yang sudah dirugikan baik secara materiil maupun immateriil oleh pelaku usaha, namun dari pihak konsumen kurang usahanya untuk menuntut hak-haknya. Kenyataan ini disebabkan konsumen kurang menyadari hal-hal apa saja yang menjadi haknya dan masih enggan untuk menjalani proses penuntutan hak-haknya yang lama dan rumit. Lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan penjelasan mengenai apa saja yang menjadi hak-hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 4, yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang /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;

⁸ Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan 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 dan 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 perundang-undangan lainnya.⁹

Pelaksanaan pengiriman barang tidak terlepas dari resiko baik yang disebabkan oleh kelalaian pihak pengiriman maupun disebabkan oleh hal-hal di luar kemampuan manusia. Resiko yang disebabkan oleh kelalaian pihak pengangkut, yang mengakibatkan pemenuhan prestasi tidak dapat berjalan dengan baik mewajibkan kepada pihak pengiriman untuk bertanggungjawab.

Pasal 8 ayat (1) butir a Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan perundang-undangan. Berdasarkan pasal tersebut maka para pelaku usaha yang ingin memproduksi

⁹ Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang dihasilkannya harus memenuhi standar yang telah ditentukan oleh Undang-undang.

Pasal 1365 KUH Perdata menentukan bahwa :”Tiap perbuatan melanggar hukum, yang menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian, mengganti kerugian tersebut.” Kesimpulan dari pasal itu adalah setiap orang yang dirugikan oleh peristiwa/kelalaian, kurang hati-hati, berhak mendapatkan ganti rugi (kompensasi) atas kerugiannya itu. Tetapi untuk mendapatkan hak ganti rugi tersebut Undang-undang membebankan pembuktian kesalahan orang lain dalam peristiwa tersebut kepada mereka yang menggugat ganti rugi.¹⁰

Mediasi merupakan salah satu upaya penyelesaian sengketa dimana para pihak yang berselisih atau bersengketa bersepakat untuk menghadirkan pihak ketiga yang independen guna bertindak sebagai mediator (penengah). Mediasi sebagai salah satu proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan, dewasa ini digunakan oleh pengadilan sebagai proses penyelesaian sengketa. Bentuk penyelesaian sengketa dengan cara mediasi yang sekarang dipraktikkan terintegrasi dengan proses peradilan

Menurut teori, ada beberapa definisi mengenai mediasi, tetapi secara umum mediasi sebenarnya merupakan bentuk dari proses alternative dispute resolution (ADR) atau alternative penyelesaian sengketa. Penyebutan alternative penyelesaian sengketa ini, dikarenakan mediasi merupakan satu cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang bersifat memutus, cepat, murah dan memberikan

¹⁰ Nasution, *Konsumen Dan Hukum*, Cetakan Pertama, (Jakarta : Pustaka Sinnar Harapan, 1995) hal. 171.

akses kepada para pihak yang bersengketa memperoleh keadilan atau penyelesaian yang memuaskan. Dalam proses mediasi pelaksanaannya dibantu oleh pihak ketiga yang disebut sebagai mediator dan untuk penunjukan petugas sebagai mediator adalah lembaga yang bersangkutan dalam proses penyelesaian sengketa.

2. Alternatif Penyelesaian Sengketa

Konflik, sengketa, pelanggaran atau pertikaian antara atau terkait dua individu atau lebih dewasa ini telah dan akan terus menjadi fenomena biasa dalam masyarakat. Situasi itu akan semakin merepotkan dunia hukum dan peradilan apabila semua konflik, sengketa atau pertikaian itu diproses secara hukum oleh peradilan. Dalam kaitan itu diperlukan mekanisme penyelesaian sengketa alternatif atau alternative dispute resolution yang tidak membuat masyarakat tergantung pada dunia hukum yang terbatas kapasitasnya, namun tetap dapat menghadirkan rasa keadilan dan penyelesaian masalah. Mekanisme tersebut sebenarnya telah memiliki dasar hukum dan telah memiliki preseden serta pernah dipraktikkan di Indonesia walau jarang disadari.

Mekanisme tersebut juga memiliki potensi untuk semakin dikembangkan di Indonesia. Keuntungan utama dari penggunaan ADR dalam menyelesaikan kasus-kasus perdata adalah bahwa pilihan penyelesaian pada umumnya diserahkan kepada pihak pelaku dan korban. Keuntungan lain yang juga amat menonjol adalah biaya yang murah. Sebagai suatu bentuk pengganti sanksi, pihak pelaku dapat menawarkan kompensasi yang dirundingkan/disepakati dengan pihak korban. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini umumnya dinamakan

Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) Atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR).¹¹

Alternatif penyelesaian sengketa yang dimaksud yaitu:

- a. Negosiasi yaitu penyelesaian sengketa ini diselesaikan oleh para pihak melalui pertemuan (tatap muka) secara sukarela dan langsung dan bila tercapai kesepakatan, hasilnya dituangkan dalam kesepakatan secara tertulis yang dibuat oleh para pihak sendiri.
- b. Mediasi yaitu penyelesaian sengketa dengan cara meminta bantuan lembaga arbitrase atau lembaga alternative penyelesaian sengketa untuk menunjuk seorang mediator.
- c. Konsiliasi adalah suatu tindakan atau proses untuk mencapai permufakatan atau perdamaian di luar pengadilan. Dengan demikian, konsiliasi merupakan alternatif penyelesaian sengketa yang melibatkan seorang pihak ketiga, dimana pihak ketiga yang diikutsertakan untuk menyelesaikan sengketa adalah seseorang yang secara profesional dan sudah dapat dibuktikan keandalannya.

3. Perjanjian

Pengertian perjanjian menurut Pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum perdata dinyatakan bahwa suatu perjanjian adalah:

¹¹ Susanti Adi Nugroho, *Mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, (Jakarta: PT Telaga Ilmu Indonesia, 2009), hlm. 1.

“suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”

Namun demikian rumusan Pasal 1313 KUH Perdata tersebut tampaknya kurang lengkap, karena yang mengikatkan diri dalam perjanjian hanya salah satu pihak saja, padahal yang seringkali dijumpai adalah perjanjian dimana kedua belah pihak saling mengikatkan diri satu sama lain, para pihak saling mengikatkan diri sehingga mempunyai hak dan kewajiban yang bertimbal balik, oleh sebab itu rumusan dari pasal tersebut seharusnya ditambah atau saling mengikatkan dirinya satu sama lain.

Pendapat dari Prof. Purwahid Patrik, bahwa perjanjian adalah:

“perbuatan yang terjadi sesuai dengan formalitas-formalitas dari peraturan hukum yang ada tergantung dari persesuaian kehendak dua atau lebih orang-orang yang ditujukan untuk timbulnya akibat hukum dari kepentingan salah satu pihak atas beban pihak lain atau demi kepentingan masing-masing pihak secara timbal balik”¹²

Pada intinya, perjanjian ini menimbulkan perikatan diantara para pihak, dengan demikian terlihat adanya hubungan antara perjanjian dengan perikatan sebagai suatu hubungan sebab akibat (*causalitas*). Perjanjian sering pula diistilahkan dengan persetujuan, hal demikian disebabkan karena penekanan terhadap adanya unsure persetujuan para pihak untuk melahirkan hubungan hukum diantara para pihak.

¹² Purwahid Patrik, *Hukum perdata II Perikatan yang lahir dari Undang-undang*, (Semarang: Jilid I, 1998), hlm. 3.

Dari uraian tentang pengertian perjanjian diatas, kiranya dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam suatu perjanjian sekurang-kurangnya terdapat dua pihak, dimana pihak-pihak tersebut saling bersepakat untuk melahirkan hubungan hukum diantara mereka.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Jenis penelitian

Dalam penyusunan proposal penelitian ini agar dapat memenuhi kriteria sebagai tulisan ilmiah, maka diperlukanlah data-data yang relevan dari proposal penelitian ini. Dalam proposal penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian lapangan atau penelitian empiris ini dilakukan dengan bertitik tolak dari data-data primer yang diperoleh di tempat penelitian.¹³Yaitu dengan melakukan pengamatan, observasi secara langsung terhadap Perlindungan Konsumen yaitu Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Pengiriman (Studi Kasus Antara Violeta Dan Tiki Cabang Yogyakarta Di Lembaga Konsumen Yogyakarta). Penelitian ini juga didukung dengan penelitian pustaka (*library research*) dengan mengkaji dan meneliti berbagai dokumen atau literature yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

2. Metode pendekatan

¹³ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, (Jakarta: CV. Rajawali, 1986), hlm. 5.

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian, maka metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah normatif doktrinal. Normatif doktrinal adalah pendekatan yang dikonsepsikan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Data yang diperlukan lebih mengutamakan pada penggunaan data sekunder walaupun menggunakan data primer hanya sebagai data pendukung dari data sekunder. Menurut Soerjono Soekanto Undang-undang adalah sebagai sarana untuk semaksimal mungkin dapat mencapai kesejahteraan spiritual dan material baik masyarakat maupun individu sehingga ada kesesuaian antara Undang-undang dengan realitas yang ada.

3. Objek dan Subjek penelitian

a. Objek penelitian adalah perlindungan konsumen TIKI terhadap hilangnya barang pengiriman

b. Subjek Penelitian

1. Lembaga Konsumen Yogyakarta
2. Konsumen TIKI yang kehilangan

3. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat, data ini didapat dari sumber pertama dari individu atau perorangan seperti hasil

wawancara.¹⁴ Data yang diperoleh peneliti secara langsung dari bsubyek penelitian yang dapat berupa hasil wawancara dan/atau angket (*field research*).

b. Data Sekunder

Jenis data sekunder atau data kepustakaan atau bahan hukum, dalam penelitian hukum seperti ada kesepakatan yang tidak tertulis dari para ahli peneliti hukum, bahwa hukum itu berupa berbagai literature.¹⁵

1) Bahan Hukum Primer

Berupa bahan hukum yang mengikat yang terdiri dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dan KUHPdata .

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan yang erat hubungannya dengan hukum primer, dan dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer, meliputi rancangan peraturan perundang-undangan, hasil karya ilmiah para ahli dan hasil-hasil penelitian. Selain itu berupa bahan yang didapat dari buku-buku karangan para ahli, modul, surat kabar berupa karya ilmiah seperti bahan pustaka, jurnal dan sebagainya serta bahan lainnya yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan.

¹⁴ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 42.

¹⁵ Mukti Fajar Nur Dewanta & Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 157.

3) Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang member informasi tentang bahan hukum primer dan sekunder seperti kata-kata yang butuh penejelasan lebih lanjut seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia, ensiklopedia dan beberapa artikel dari media internet.¹⁶

4. Teknik Pengumpulan Data.

- a. Observasi, adalah pengamatan secara langsung, dalam artian mengamati secara langsung objek yang akan diteliti oleh peneliti untuk untuk mendapatkan data atau fakta di lapangan.¹⁷ observasi ini di Lembaga Konsumen Yogyakarta.
- b. Wawancara, merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai tetapi dapat juga diberi daftar pertanyaan dahulu untuk dijawab pada kesempatan lain.¹⁸ Wawancara ini ditujukan pada Bapak J. Widiyantoro S.H, M.H selaku ketua dewan pengurus LKY dan Violetta sebagai konsumen pengguna TIKI.
- c. Dokumen, sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi.¹⁹ Bentuknya berupa pengumpulan peraturan perundang-undangan, buku-buku, dokumen-dokumen perjanjian dan bahan lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

¹⁶ *Ibid*, hlm. 67.

¹⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm. 133.

¹⁸ Juliansyah noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 138.

¹⁹ *Ibid.*, hlm. 141.

5. Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan menguraikan, membahas, menafsirkan temuan-temuan penelitian dengan perspektif atau sudut pandang tertentu baik yang disajikan dalam bentuk narasi untuk data kualitatif maupun dalam bentuk tabel untuk data kuantitatif.

Data yang diperoleh dari penelitian kemudian dianalisa secara deskriptif kualitatif,²⁰ yaitu mengelompokkan data yang diperoleh dan menyeleksi data yang diperoleh dari penelitian, yang kemudian di hubungkan dengan masalah yang akan diteliti berdasarkan kualitas serta kebenarannya, kemudian diuraikan sehingga diperoleh gambaran dan penjelasan tentang kenyataan yang sebenarnya, guna menjawab permasalahan.

G. Sistematika pembahasan

Untuk mempermudah dalam pembahasan skripsi ini, penulis membuat sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bab satu adalah pendahuluan, adapun di dalam pendahuluan berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, telaah pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab dua adalah tinjauan tentang perlindungan konsumen, dalam bab ini digunakan untuk membahas beberapa hal diantaranya pengertian dan tinjauan hukum konsumen, hubungan konsumen dengan pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha, penyelesaian sengketa konsumen, serta sanksi-sanksi hukum yang

²⁰ Muslan aburrahman, *Sosiologi dan Metode Penelitian Hukum*, (Malang: UMM Press, 2009), hlm. 122.

dapat diberikan terhadap tindakan pelanggar yang dilakukan dan Tinjauan tentang perjanjian, diantaranya adalah pengertian perjanjian, syarat sah perjanjian, asas-asas perjanjian, unsur-unsur perjanjian, akibat perjanjian, berakhirnya perjanjian, serta Tinjauan umum tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Bab tiga adalah untuk membahas tentang gambaran umum tentang Tinjauan Umum Kronologi Kasus, Isi Kontrak Baku Jasa Pengiriman TIKI, Tata Cara Pengaduan Di Lembaga Konsumen Yogyakarta

Bab empat adalah analisis yang berkaitan dengan pokok permasalahan penelitian ini, yaitu tentang Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Pengiriman (Studi Kasus Antara Violeta dengan Pihak Tiki Cabang Yogyakarta di Lembaga Konsumen Yogyakarta)

Bab lima adalah penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pembahasan dan penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa upaya perlindungan yang diberikan oleh TIKI hanya berlandaskan pada klausul baku yang hanya menguntungkan pihak pelaku saja. Penggantian kerugian hanya sejumlah 10 kali biaya pengiriman. Sedangkan kerugian yang diderita oleh konsumen sejumlah Rp. 960.000,00. Hal ini tidak sesuai dengan UUPK Pasal 19 ayat (1) dan (2) yaitu tentang penggantian kerugian yang sejenis atau setara nilainya.

Perlindungan konsumen yang diberikan oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta yaitu dengan cara penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh pihak lembaga Konsumen Yogyakarta sudah sesuai dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen. Tindakan yang dilakukan oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta sesuai dengan Pasal 47 UUPK yang pada intinya untuk mencapai kesepakatan yaitu dengan cara mediasi. Hasil dari mediasi sendiri yaitu ganti rugi yang diperoleh konsumen yang bernama Violetta senilai Rp. 960.000,00.

B. Saran

Dari penelitian yang dilakukan, yaitu dengan judul Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus

Antara Violetta Dan Tiki Cabang Yogyakarta Di Lembaga Konsumen Yogyakarta. Maka saran yang bisa diberikan peneliti ini untuk mewujudkan perlindungan kepada konsumen di masa yang akan datang agar sesuai dengan keinginan dan sesuai dengan UUPK ,hendaknya berbagai pihak mampu untuk :

1. Sebaiknya pihak konsumen yang mengirimkan barang yang bernilai seharusnya meminta asuransi kepada pihak jasa pengiriman barang agar dalam pengaduan dan penanganan kasus yang terjadi dapat diselesaikan lebih cepat sebagaimana ketentuan dalam asuransi yang telah disepakati.
2. Sebaiknya pihak pelaku usaha mengutamakan pelayanan yang terbaik dan untuk tidak mengulangi lagi kesalahan sebagai pembelajaran supaya pihak TIKI lebih hati-hati mengenai pengolahan bisnisnya, fasilitasnya dan kinerjanya agar konsumen tidak menderita kerugian lagi.
3. Sebaiknya pihak Lembaga Konsumen Yogyakarta lebih aktif lagi dalam menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam menggunakan pelayanan barang dan/atau jasa

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Undang-Undang

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Sumber Buku dan Karya Ilmiah

Aburrahman, Muslan, *Sosiologi dan metode penelitian hukum*, Malang: UMM Press, 2009.

Adi Nugroho, Susanti, *Mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: PT Telaga Ilmu Indonesia, 2009.

Ali, Achmad, *Menguak takbir Hukum (Suatu kajian Filosofis dan sosiologis)*, Jakarta : PT. Toko Gunung agung Tbk, 2002.

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.

As'adi, Edi, *Hukum Acara Perdata dalam Perspektif Mediasi (ADR) di Indonesia* Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.

Barkatulah, Abdul Halim *Hak-Hak Konsumen* ,Bandung: Nusa Media,2010.

_____, *Hukum Perlindungan Konsumen* , Bandung: Nusa Media,2008.

Dewata, Mukti Fajar Nur & Yulianto achmad. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010.

Djamali, Abdoel, *Pengantar Ilmu Hukum Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo,2006.

- Emerzon, Joni dalam Zaeni Asyahadie, *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaan di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Fuady, Munir *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001.
- Kristianti, CTS, *Hukum perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Lucy Margareth Napitupulu, "Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Pos Express Di PT. Pos Indonesia (Persero) Medan (Studi Kasus PT. Pos Medan)," *skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, 2010.
- Made Widnyana, I, *Alternatif Penyelesaian Sengketa (ADR)*, Jakarta: Fikahati Aneska, 2009.
- Mertokusumo, Sudikno, *Mengenal Hukum*, Yogyakarta: Penerbit Liberty, 1986.
- _____, *Penemuan Hukum : suatu pengantar*, Jakarta: Liberty, 1996.
- Miru, Ahmadi & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan konsumen*, Jakarta: PT raja Grafindo Persada, 2004.
- Miru, Ahmadi, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Muhammad, Abdul Kadir *Hukum Perjanjian*, Bandung: alumni, 1982.
- Nasution, Az, *Konsumen dan Hukum Tinjauan sosial, Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Pustaka Sinar, 1995.
- _____, *Hukum Perlindungan Konsumen, (Suatu Pengantar)*, Jakarta: Diadit Media, 2001.
- Noor, Juliansyah, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana, 2011.

- Novita kharin widistasari, " Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Cabang Solo," *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Jember, 2014
- Nugroho,Susanti Adi, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Patrik,Purwahid *Hukum perdata II Perikatan yang lahir dari Undang-undang*, Semarang: Jilid I,1998
- Randy Gunawan, *Perlindungan hak Konsumen Pengguna Jasa Layanan Transportasi Bus Transjakarta-Busway sesuai dengan Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*.
- Sarah Irfanti Nasution, , "Sikap Pelanggan Terhadap Jasa Pengiriman Barang (Studi Deskriptif Tentang Sikap Pelanggan Terhadap Produk Jasa Pengiriman Barang TIKI di CV Titipan Kilat Jl. Brigjen Katamso No. 27 C Medan)," *skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu Politik Universitas Sumatera Utara,2010.
- Satria Adjie Bayu Priangga ,*"Tanggung Gugat Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Konsumen Yang Kehilangan Barang Ditinjau Dari Uu No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Bpsk Kota Surabaya)," skripsi*, Fakultas Hukum UPN "Veteran" Jawa Timur ,2012
- Satrio, *Hukum perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, Bandung: PT. Cipta Aditya Bhakti,2001.

- Setiawan, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Bandung: Bina Cipta, 1994.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia Grasindo, 2000.
- Shofie, Yusuf, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Bandung : Citra Aditya Bakti, 2003
- Sidabalok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2010.
- Simatupang, Taufik *Aspek Hukum Periklanan dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, Soerjono, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta: CV, Rajawali, 1986.
- Sofie, Yusuf, *Pelaku Usaha, Konsumen dan Tindak Korporasi*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002.
- Subekti, Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (burgerlijk wetboek)*, Jakarta: Pradnya Paramitha, 1976.
- Subekti, *Hukum perjanjian*, Jakarta: PT. Intermasa, 1985.
- Sudiarto dan Asyhadi, Zaelani, *Mengenal Arbitrasi Salah Satu Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.
- Sumatono, Gatot, *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia*, Jakarta: PT Graha Media Pustaka Utama, 2006.
- Sutedi, Adrian, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2008.

Umar, Husein, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.

Lain-lain

http://www.academia.edu/5291160/Penyelesaian_Sengketa_Konsumen_consumer_disputes_settlement_

Http://www.academia.edu/9172074/Perlindungan_hukum

<http://www.tiki-online.com/>

<http://ylki.or.id>



LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA

(Yogyakarta Consumer Institute)

SURAT KETERANGAN

Nomo57/Eks/LKY/VI/2015

Dengan ini Lembaga Konsumen Yogyakarta menerangkan bahwa :

Nama : ANDI RIYANTO
NO. Mhs : 11340111
Fakultas : SYARI'AH DAN HUKUM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Telah menyelesaikan kegiatan penelitian di lembaga kami untuk memenuhi tugas pembuatan Skripsi dengan judul :

"PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS HILANGNYA BARANG KIRIMAN "(Studi Kasus Antara Violeta dan Tiki Cabang Yogyakarta di Lembaga Konsumen Yogyakarta)

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 10 Juni 2015

Saktya Rini Hastuti, S.TP
Ketua

SURAT PERNYATAAN WAWANCARA

Yang bertandatangan di bawah ini:

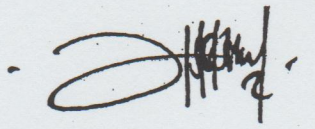
Nama : Violetta Estrella
Universitas : Institut Seni Indonesia Yogyakarta
Alamat : Yogyakarta

Menyatakan telah melakukan wawancara dalam rangka untuk penyusunan skripsi dengan mahasiswa:

Nama : Andi Riyanto
NIM : 11340111
Prodi : Ilmu Hukum
Fakultas : Syariah dan Hukum
Universitas : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Antara Violetta dan Tiki Cabang Yogyakarta di Lembaga Konsumen Yogyakarta)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 5 Mei 2015


(Violetta Estrella)



PEDOMAN DAN SYARAT PENGIRIMAN

Pengirim menjamin bahwa yang bersangkutan adalah pemilik yang sah dan/atau berhak atas titipan yang diserahkan kepada TIKI untuk dikirim ke alamat yang ditentukan oleh pengirim. Pedoman dan Syarat Pengiriman yang tercantum dalam BUKTI TANDA TERIMA KIRIMAN BARANG (BTTKB) ini merupakan perjanjian yang mengikat antara pengirim dan TIKI ketika pengirim menyerahkan barang/paket, dokumen atau surat kepada TIKI untuk dikirim ke suatu tujuan yang ditentukan oleh pengirim dengan membayar biaya tertentu kepada TIKI baik secara tunai maupun berdasarkan kesepakatan sebelumnya antara pengirim dengan TIKI.

- Yang dimaksud **TITIPAN** adalah semua bentuk barang/paket dokumen atau surat yang dikirim melalui TIKI.
 - Yang dimaksud **PENGIRIM** adalah orang perorangan atau badan hukum yang tertulis/tercetak dalam BTTKB kolom pengirim saat melakukan pengiriman dengan memanfaatkan jasa pengiriman yang disediakan oleh TIKI dengan membayar biaya yang telah ditetapkan oleh TIKI.
 - TIKI berarti seluruh agen TIKI yang telah ditentukan berdasarkan perjanjian keagenan antara PT CV Titipan Kilat dengan agen yang kemudian memakai merk dagang TIKI.
- 1) Pengirim dilarang memasukkan kedalam titipan barang-barang yang termasuk namun tidak terbatas pada:
 - a) Barang berbahaya yang mudah meledak atau terbakar, obat-obatan terlarang, barang-barang yang menurut pihak berwajib dilarang diproduksi dan diedarkan, emas, perak, uang tunai, abu, cyanide, platinum, dan batu atau metal berharga, cek tunai, Bilyet Giro, money order atau traveller's cek, barang antik, lukisan antik, binatang atau tanaman hidup, jam tangan, perhiasan.
 - b) Barang-barang lain yang melebihi declare value dan barang-barang lain yang ditetapkan berdasarkan kebijaksanaan TIKI.
 - 2) Pengirim wajib memberikan informasi yang lengkap dan benar kepada TIKI tentang isi titipan yang dinyatakan pada saat pengiriman dan TIKI akan mengisi sesuai dengan pernyataan pengirim. TIKI berhak namun tidak memiliki kewajiban untuk membuka dan/atau memeriksa kiriman tersebut untuk mencocokkan kebenarannya. Apabila pada saat dibuka ternyata tidak sesuai dengan isi, maka TIKI berhak menolak untuk menerima dan mengangkut titipan tersebut, namun TIKI berhak untuk menahan dan melaporkannya kepada pihak berwajib apabila kiriman tersebut diduga akan membahayakan keselamatan umum. Apabila dikemudian hari pernyataan tersebut tidak sesuai dengan isi titipan yang berakibat pada adanya akibat hukum bagi TIKI baik secara perdata maupun pidana, pengirim, penerima dan pihak ketiga berkewajiban untuk membebaskan TIKI dan segala akibat hukum tersebut namun apabila TIKI diputus bersalah oleh pengadilan karena hal tersebut, pengirim berkewajiban untuk menanggung putusan tersebut beserta biaya-biaya yang dikeluarkan TIKI, dan TIKI berhak untuk melakukan tindakan hukum baik secara perdata maupun pidana kepada pengirim.
 3. TIKI berhak untuk melakukan pembulatan keatas terhadap berat dalam satuan Kilo gram dan biaya kirim dalam nilai ratusan Rupiah.
 4. TIKI tidak bertanggung jawab atas hal-hal:
 - a) Semua kerusakan dan resiko teknis pada mesin maupun barang elektronik yang terjadi selama pengangkutan, yang menyebabkan tidak berfungsi atau berubah fungsinya.
 - b) Kebocoran pada barang cair, kerusakan pada barang pecah belah, dan kerusakan-kerusakan lain karena sifat barang tersebut.
 - c) Penahanan dan penyitaan serta penusnahan titipan oleh pejabat yang berwenang.
 - d) Kerusakan, keterlambatan ataupun kehilangan karena keadaan memaksa (force majeure) karena bencana alam, keadaan darurat atau hal lain diluar kemampuan manusia.
 5. TIKI tanpa pemberitahuan dan persetujuan terlebih dahulu dan pengirim berhak untuk menggunakan sarana transportasi lainnya dalam melaksanakan pengiriman dan pengirim terikat pada aturan dan ketentuan yang mengikat TIKI dengan pemilik sarana transportasi.
 6. TIKI dibebaskan dari segala tanggung jawab semenjak diterimanya titipan dan ditanda-tangani BTTKB oleh siapapun dialamat penerima, serta tidak ada keluhan/klaim atas kiriman tersebut pada saat itu, kecuali ada kesepakatan lain sebelumnya antara pengirim dengan TIKI.
 7. a) TIKI tidak berkewajiban untuk memberitahukan kepada pengirim mengenai diterimanya barang oleh si penerima
b) TIKI tidak melayani serta tidak bertanggung jawab terhadap tuntutan dalam bentuk apapun atas tidak diterimanya, kehilangan, kerusakan atau kekurangan suatu titipan setelah 15 (lima belas) hari kerja terhitung sejak estimasi waktu penyampaian.
 8. TIKI bertanggung jawab terhadap titipan dan titipan berharga (special item) sepanjang pengakuan dan isi barang sesuai, dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a) Bilamana terjadi kehilangan, kerusakan atau kekurangan atas titipan yang tidak diasuransikan, penggantian maksimum sebesar 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman untuk titipan yang hilang dan kurang saja
 - b) Untuk titipan yang nilai barangnya melebihi 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman dan memiliki nilai subyektif bagi pengirim, wajib diasuransikan yang pembayaran preminya dibayar oleh pengirim kepada Asuransi Jasa Titipan sesuai dengan tarif yang ditentukan oleh perusahaan Asuransi Jasa Titipan. Penggantian kerugian di selesaikan sesuai dengan Polis Kontrak Asuransi Jasa Titipan.
 9. TIKI tidak memiliki tanggung jawab apapun selain apa yang dikemukakan dalam point 8 diatas, termasuk segala bentuk kerugian apapun berupa kerugian materiil, imateriil dan kehilangan kesempatan memperoleh keuntungan yang diderita oleh pengirim maupun penerima sebagai akibat keterlambatan, kekurangan, kerusakan, atau kehilangan barang.
 10. Pengajuan dan penyelesaian klaim dilakukan oleh pengirim secara tertulis ditempat transaksi pengirim dilakukan, dengan syarat menyerahkan dokumen-dokumen asli berupa:
 - a) Identitas pengirim yang masih berlaku;
 - b) BTTKB
 - c) Apabila diasuransikan harus disertakan dengan Surat Penutupan Asuransi Pengiriman Barang.

Dokumen-dokumen tersebut dicocokkan dengan dokumen di TIKI. Apabila ada perbedaan maka TIKI akan memutuskan berdasarkan dokumen yang ada padanya.

A .6312715

Curriculum Vitae



Nama : Andi Riyanto

Tempat dan Tanggal Lahir : Klaten, 02 Januari 1992

Alamat : Bodronayan, Gesikan, Gantiwarno, Klaten

Nomor HP : 0856-4115-5335

Pendidikan Terakhir : SMA

Riwayat Pendidikan :

1. SDN 1 WATUGAJAH
2. SMPN 2 WEDI
3. SMAN 2 KLATEN
4. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta