

**TANGGUNG JAWAB JASA EKSPEDISI PENGIRIMAN TERHADAP
KONSUMEN ATAS BARANG YANG DIKIRIM**

(Studi Kasus PT. Indah Logistik Cabang Sleman)



**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT MEMPEROLEH GELAR
SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU HUKUM**

OLEH:

MUHAMMAD VITO ANANDA

21103040126

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

**DOSEN PEMBIMBING
Dr. M. MISBAHUL MUJIB, S.AG., M.HUM.
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2025**

ABSTRAK

Adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 merupakan suatu bentuk adanya perlindungan terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban bagi konsumen dan pelaku usaha terutama penyedia jasa ekspedisi pengiriman barang yakni PT. Indah Logistik yang berjumlah kurang lebih 519 cabang. Ada beberapa sistem layanan baru seperti aplikasi Indah Online, fitur pelacakan barang melalui link cek resi, layanan pengiriman dalam kota, dan layanan pengiriman online untuk memudahkan konsumen. Dalam pelaksanaannya, hubungan antara penyedia layanan pengiriman barang dan konsumen pada PT. Indah Logistik seringkali terjadi suatu permasalahan yang disebabkan karena adanya barang hilang dan rusak, padahal konsumen telah melaksanakan kewajibannya yakni membayar ongkos kirim, namun konsumen tidak mendapatkan hak yang seharusnya mereka dapatkan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk tanggung jawab yang digunakan oleh PT.Indah Logistik cabang Sleman untuk ganti kerugian terhadap adanya barang yang mengalami kerusakan atau kehilangan pada saat pengiriman.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yuridis-empiris, berupa pendekatan dengan mengkaji aturan hukum yang ada dan dipertimbangkan dengan kenyataan data empiris dilapangan, dengan menggunakan metode penelitian deskriptif analitis. Teori tanggung jawab hukum, perlindungan konsumen dan upaya hukum diharapkan dapat menganalisa permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Indah Logistik telah menunjukkan suatu bentuk tanggung jawab dengan memberikan ganti kerugian terhadap adanya kerusakan atau kehilangan barang. Dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen, PT Indah Logistik berpegang pada asas-asas yang terkandung dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 yang menjunjung tinggi asas keadilan, manfaat, keseimbangan, keamanan, keselamatan, serta kepastian hukum. Hal ini tercermin dalam adanya penerapan mekanisme ganti kerugian, transparansi pengaduan, diversifikasi layanan, penggunaan sistem pelacakan, dan dokumentasi pengiriman yang lengkap. Untuk mengatasi masalah antara konsumen dengan jasa ekspedisi pengiriman diperlukan upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk menuntut tanggung jawab PT. Indah Logistik jika terjadi kerugian. Saat ini, upaya hukum penyelesaian sengketa melalui negosiasi merupakan upaya yang paling mudah dan cepat yang dapat dilakukan konsumen. Penyelesaian non-litigasi ini lebih disarankan karena dapat memberikan hasil yang adil bagi kedua pihak tanpa melalui proses peradilan yang lebih panjang dan memakan biaya tinggi.

Kata Kunci: Jasa Ekspedisi, Konsumen. Upaya Hukum.

ABSTRACT

The existence of Law Number 8 of 1999 is a form of protection for the implementation of rights and obligations for consumers and business actors, especially for the goods delivery service provider PT. Indah Logistic, which has approximately 519 national branches. There are several new service systems such as the Indah Online application, package tracking feature through the tracking link, city courier service, and online shipping service to make it easier for consumers. In practice, the relationship between the goods delivery service provider and consumers at PT. Indah Logistic often encounters issues caused by lost and damaged items, even though consumers have fulfilled their obligation by paying the shipping fee, yet they do not receive the rights they are supposed to get. Thus, this research aims to determine the form of responsibility used by PT. Indah Logistic Sleman branch for compensating losses due to damaged or lost goods during delivery.

This research is a type of juridical-empirical study, involving an approach that examines existing legal rules and considers empirical data in the field, using a descriptive-analytical research method. The theory of legal responsibility, consumer protection, and legal remedies are expected to analyze the issues present in this research.

The results of this study indicate that PT. Indah Logistic has demonstrated a form of responsibility by providing compensation for damage or loss of goods. In relation to consumer protection, PT Indah Logistic adheres to the principles contained in Law No. 8 of 1999, which upholds the principles of justice, benefit, balance, security, safety, and legal certainty. This is reflected in the implementation of compensation mechanisms, complaint transparency, service diversification, the use of tracking systems, and complete shipping documentation. To address issues between consumers and the shipping service (PT. Indah Logistic), legal efforts are required that consumers can undertake to hold PT. Indah Logistic accountable in case of losses. Currently, legal efforts to resolve disputes through negotiation are the easiest and quickest actions that consumers can take. This non-litigation resolution is more recommended because it can provide a fair outcome for both parties without going through a longer and more costly judicial process.

Keywords: *Expedition Services, Consumers, Legal Efforts.*

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Vito Ananda
Nim : 21103040126
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Tanggung Jawab Jasa Ekspedisi Pengiriman Terhadap Konsumen Atas Barang Yang Dikirim (Studi kasus PT.Indah Logistik cabang Sleman)” adalah asli, hasil karya saya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri, bukan plagiasi apalagi karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Yogyakarta, 20 Februari 2025
Saya yang menyatakan,



Muhammad Vito Ananda
21103040126

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Persetujuan Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca dan meneliti, memberikan petunjuk dan mengkoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Muhammad Vito Ananda

Nim : 21103040126

Judul : Tanggung Jawab Jasa Ekspedisi Pengiriman Terhadap Konsumen Atas Barang Yang DiKirim (Studi kasus PT.Indah Logistik cabang Sleman)

Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata satu dalam Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut dapat segera di monaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapan terimakasih.

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 20 Februari 2025
Pembimbing,

Dr. M. Misbahul Mujib, S.Ag., M.Hum.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-299/Un.02/DS/PP.00.9/03/2025

Tugas Akhir dengan judul

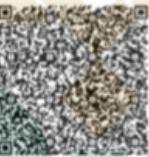
: TANGGUNG JAWAB JASA EKSPEDISI PENGIRIMAN TERHADAP KONSUMEN
ATAS BARANG YANG DIKIRIM (STUDI KASUS PT. INDAH LOGISTIK CABANG
SELMAN)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD VITO ANANDA
Nomor Induk Mahasiswa : 21103040126
Telah diujikan pada : Jumat, 28 Februari 2025
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

 Ketua Sidang

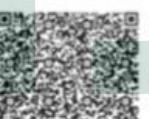
Dr. M. Misbahul Mujib, S.Ag., M.Hum.
SIGNED

Valid ID: 67cfa8e3b789099

 Penguji I

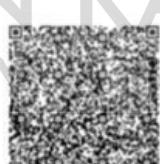
Dr. Wardatul Fitri, M.H.
SIGNED

Valid ID: 67cfa8e477c42

 Penguji II

Salwa Facha Hanim, S.H., M.H
SIGNED

Valid ID: 67cfa8e478748



Yogyakarta, 28 Februari 2025

UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Prof. Dr. Ali Sodiqin, M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 67cfa8b1cc29a

MOTTO

“Di hidup ini kita butuh orang lain dan kita butuh sesama, tetapi untuk kesuksesan dan keberhasilan diri kita sendiri, jangan pernah mengandalkan orang lain.”

(Windah Basudara)

“Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah (pula) kamu bersedih hati, padahal kamu lah orang-orang yang paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang-

orang yang beriman”

(Q.S. Ali Imran:139)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirromanirrohiim, Alhamdulillahirobbil'alamien, karya ini merupakan bentuk rasa syukur saya kepada Allah SWT. Karena telah memberikan nikmat pertolongan yang tiada henti hingga saat ini.

Skripsi ini saya dedikasikan sebagai tanda bukti kasih saying dan cinta yang tidak terhingga kepada orangtua tercinta, untuk papa M. Wibisono Setyawan dan mama Lindawati atas segala dukungan, doa serta motivasi-motivasinya selama ini sehingga saya dapat bertahan hidup dalam kehidupan ini.

Dan skripsi ini juga saya dedikasikan kepada Bapak Marzuki dan Ibu Bunzanah sebagai kakung dan uti yang baik, yang merawat saya selama saya kuliah di Yogyakarta ini, terimakasih atas segala dukungan, doa serta motivasinya juga selama ini, semoga sehat selalu dan panjang umur untuk kakung dan uti.



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT. Yang telah memberikan karunia dan rahmat-Nya, kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Tanggung Jawab Jasa Ekspedisi Pengiriman Terhadap Konsumen Atas Barang Yang Dikirim (Studi kasus PT.Indah Logistik cabang Sleman). Karya sederhana ini penulis susun dalam rangka memenuhi salah satu syarat mmperoleh gelar sarja strata satu dalam program studi Ilmu Hukum.

Penulis menyadari bahwa berbagai usaha telah dilakukan untuk menyelesaikan skripsi ini, hasilnya masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat yang luas bagi para pembaca yang menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

Penulis juga sangat menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu seluruh proses penulisan skripsi ini kepada:

1. Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Bapak Prof. Noorhaidi Hasan, S.Ag.,M.A., M.Phil., Ph.D.
2. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Bapak Prof. Dr. Ali Sodiqin, M.Ag.
3. Kaprodi Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Ibu Nurainun Mangunsong, S.H., M.Hum.

4. Sekprodi Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Ibu Farrah Syamala Rosyda, S.H., M.H.
5. Dosen Penasihat Akademik, Bapak Faiq Tobroni, M.H. yang membantu penulis dan memberikan arahan kepada penulis selama perkuliahan.
6. Dosen Pembimbing Skripsi, Bapak Dr. M. Misbahul Mujib, S.Ag., M.Hum. yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing dan membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi.
7. Segenap staff Pengajar/Dosen Ilmu Hukum yang telah memberikan pembelajaran serta ilmu yang bermanfaat, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Narasumber dari PT. Indah Logistik cabang Sleman yaitu mas Mauritz dan Mas Agus, serta konsumen PT.Indah Logistik cabang Sleman, Bapak Kurniawan dan Bapak Achid, yang telah meluangkan waktunya, memberikan informasi dengan sangat ramah, baik dan sabar kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Keluarga penulis yaitu papa, mama dan vio, atas segala dukungan, motivasi, semangat dan kasih sayang serta doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan skripsi dengan sangat baik.
10. Dan juga kepada kakung, uti, om tias, tante indah, om masri dan tante ratih yang mendukung dan memberi semangat akan motivasi kepada penulis selama perkuliahan ini.

11. Kepada seseorang yang tidak kalah penting akan kehadirannya, dengan nim 21104040011. Terimakasih atas segala dukungan serta motivasi yang diberikan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini, segala saran maupun masukan disaat penulis sedang merasa kebingungan dalam penulisan skripsi ini. Dan juga sangat berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, baik tenaga, pikiran, dan hatinya untuk mendukung penulis, semoga Allah SWT. memberi keberkahan atas segalanya.
12. Teman-teman anggota grup “SIDANG MENANTI”, Brian, Ghiyas, Aldi, Auliza,Nugi, Aurel,Amel,Audina, dan Putriyul. Walaupun terbentuk karena tidak kesengajaan, tetapi memori kenangan dan support dari kalian yang membuat penulis selalu semangat menjalankan kuliah dan juga menyelesaikan skripsi ini. Semoga pertemanan ini akan terus berlanjut, walaupun nanti akan berpisah menuju dunianya masing-masing.
13. Teman sekaligus sahabat sejak SMP, Rehan, Fathia dan Cekal. Berkat kalian, penulis merasa memiliki teman yang selalu ada disaat penulis tidak punya teman nongkrong. Hanya kalian yang selalu ada dan mengajak penulis main, sehat-sehat dan sukses untuk kalian.
14. Teman-teman KKN 114 Dusun Bubakan Kec.Kembang, Pacitan, yaitu Hawassy, Ikhsan, Rohman, Linda, Nafah, Muna, Ubaida, Uswatun, dan Zahro yang telah memberikan pengalaman berharga dan kebersamaan selama masa KKN penulis.

15. Teman-teman Program Studi Ilmu Hukum Angkatan 2021 yang telah berjuang bersama-sama dan menyelesaikan perkuliahan serta pembelajaran di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Kepada seluruh pihak yang telah ikut serta membantu dan menyelesaikan tugas akhir skripsi ini yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih atas doa dan dukungannya, Semoga amal kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan dari Allah SWT. serta mendapat limpahan rahmat dan nikmat-Nya. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat memberi manfaat serta kontribusi yang positif untuk mengembangkan pengetahuan, terutama pengetahuan tentang perlindungan hukum terhadap konsumen.

Yogyakarta, 20 Februari 2025

Penulis Skripsi,



Muhammad Vito Ananda

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIASI	iii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
D. Telaah Pustaka	10
E. Kerangka Teori	14
F. Metode Penelitian	23
G. Sistematika Pembahasan.....	27
BAB II TINJAUAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JASA PENGIRIMAN	29
A. Tinjauan Umum tentang Tanggung Jawab Hukum, Perlindungan Konsumen dan Upaya Hukum	29
1. Tanggung Jawab Hukum	29
2. Perlindungan Konsumen.....	34
3. Upaya Hukum	42
B. Tinjauan Umum Tentang Konsumen Dan Pelaku Usaha	46

1. Definisi Tentang Konsumen	46
2. Hak dan Kewajiban Konsumen	48
3. Definisi Tentang Pelaku Usaha	50
4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	51
5. Hubungan Konsumen dengan Pelaku Usaha	53
C. Tinjauan Umum tentang Jasa Ekspedisi	56
1. Definisi tentang Jasa Ekspedisi	56
2. Jenis-jenis Jasa Ekspedisi	60
BAB III GAMBARAN UMUM TENTANG PT. INDAH LOGISTIK DAN IMPLEMENTASI TANGGUNG JAWAB TERHADAP KONSUMEN.....	62
A. Gambaran Umum PT. Indah Logistik.....	62
1. Profil PT. Indah Logistik	62
2. Visi dan Misi.....	65
3. Produk dan Layanan	66
4. Alur Pengiriman.....	70
5. Pedoman dan Syarat Pengiriman PT. Indah Logistik cabang Sleman	72
6. Kategori isi paket.....	78
7. Barang yang Dilarang Untuk Dikirim	79
8. Komplain dan Klaim.....	80
B. Para Pihak yang Terlibat dalam Jasa Ekspedisi Pengiriman PT.Indah Logistik	81
1. Pengirim.....	81
2. Penerima	81
3. Perusahaan Jasa Ekspedisi Pengiriman (PT.Indah Logistik).....	82
4. Kurir.....	82
5. Customer Service/Data Entry	82
6. Pihak Asuransi	83
C. Implementasi Tanggung Jawab PT. Indah Logistik.....	84

1. Kasus Barang Rusak	84
2. Kasus Barang Hilang	86
BAB IV TANGGUNG JAWAB JASA EKSPEDISI PENGIRIMAN TERHADAP KONSUMEN ATAS BARANG YANG DIKIRIM OLEH PT.INDAH LOGISTIK CABANG SLEMAN.....	90
A. Perlindungan Hukum Konsumen PT. Indah Logistik menurut Perspektif Yuridis	90
1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan.....	91
2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab.	92
3. Prinsip tanggung jawab mutlak	93
B. Upaya Hukum yang Dapat Ditempuh oleh Konsumen yang Telah Dirugikan Atas Kehilangan maupun Kerusakan Barang terhadap PT.Indah Logistik Cabang Sleman	110
BAB V PENUTUP.....	119
A. Kesimpulan	119
B. Saran.....	120
DAFTAR PUSTAKA.....	123
LAMPIRAN.....	I
CURRICULUM VITAE	VI

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Telah menjadi kenyataan bahwa manusia memiliki banyak kebutuhan yang harus dipenuhi secara teratur. Manusia harus memenuhi kebutuhan hidup yang sangat penting, yaitu sandang, pangan, dan papan, maupun kebutuhan pelengkap lainnya. Untuk memenuhi kebutuhannya tersebut diperlukannya transaksi jual beli yang dilakukan antara produsen dan konsumen. Saat ini, kebutuhan manusia tidak luput dari inovasi-inovasi baru berupa teknologi dan informasi yang semakin canggih berkat adanya globalisasi. Konsumen dapat menemukan berbagai macam barang dan jasa yang tersedia berkat kemajuan teknologi dan informasi, serta laju transaksi barang atau jasa yang melintasi batas negara berkat teknologi dan informasi.¹ Sebagai bagian dari proses pemasaran secara keseluruhan, proses penjualan melibatkan dan membangun hubungan dengan konsumen, memberikan solusi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dan menjaga hubungan antara pembeli dan penjual yang berkelanjutan.

Seiring dengan perkembangan kemajuan teknologi dan informasi dari waktu ke waktu, pada saat ini banyak platform media sosial seperti Shopee, Tokopedia, dan lainnya yang melakukan perdagangan atau jual beli secara *online* yang membuka terjadinya peluang lebih cepat dan efisien antara pelaku

¹ Firda Khairun Nisya, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Praktik Jual Beli Pakaian Bekas Impor Di Pasar Senen Jaya”, *Hukum dan Masyarakat Madani (Humani)*, Vol.11 No. 2 (2021), hlm.208.

ekonomi untuk bertransaksi atau jual beli barang secara *online*. Jika membeli barang secara *online*, pastinya perlu menggunakan jasa pengiriman atau pengangkutan, yang dimana jasa pengiriman barang sangat dibutuhkan. Karena era globalisasi dan kemajuan teknologi membuat orang menyukai hal-hal yang serba instan, jasa pengiriman barang dapat menjadi solusi bagi mereka yang menyukai kemudahan dan kepraktisan dalam mengirimkan barang, terutama dalam hal keterjangkauan wilayah. Jasa pengiriman barang akan sangat efisien digunakan untuk mengirim barang ke tempat dimana tidak dapat dijangkau sendiri oleh masyarakat.

Banyaknya masyarakat yang saling mengirim barang dari suatu daerah ke daerah lain yang jauh membuat jasa pengiriman barang ini menjadi sangat penting bagi masyarakat. Dengan demikian jasa pengiriman barang sangat dibutuhkan dan menjadi solusi yang tepat untuk pengangkutan atau pengiriman barang dengan jangkauan yang lebih luas. Oleh karena itu, tidaklah mengherankan apabila dalam kurun waktu yang singkat, usaha jasa pengiriman barang di Indonesia berkembang pesat yaitu sekitar 3.400 perusahaan, baik itu PT. Pos Indonesia, JNE, J&T Express, ID Express, maupun Indah Logistik.² Dari sekian banyaknya perusahaan yang dimaksud, salah satu perusahaan yang melayani jasa pengiriman barang ke daerah-daerah adalah PT. Indah Logistik. PT. Indah Logistik merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha

² Aisyah Ayu Musafah, Hardanti Widya Khasna , Bambang Eko Turisno , “Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang”, *Law Reform*, Vol. 14 No. 2 (2018), hlm. 152.

jasa pengiriman barang dengan tujuan seluruh provinsi dan kabupaten yang ada di Indonesia. Pada saat ini Indah Logistik menguasai hampir 100% daerah tujuan pengiriman barang di Indonesia dari Sabang sampai Merauke dan beberapa negara lainnya.

Kelebihan dari PT. Indah Logistik ini adalah yang pertama memiliki jangkauan yang luas karena melayani pengiriman ke seluruh provinsi dan kabupaten di Indonesia serta *Internasional* dengan kurang lebih 519 cabang dan seluruh kendaraan untuk pengiriman diatas namakan perusahaan Indah Logistik. Yang kedua menawarkan berbagai jenis layanan seperti pengiriman reguler dengan multi layanan. Indah Logistik melayani pengiriman melalui darat ekspres darat, laut, udara, *city courier, sameday, trucking cooler, trucking dry, towing dan internasional*. Dan dari sisi keamanan dan asuransi, Indah Logistik memberikan asuransi untuk pengiriman barang serta memberikan perlindungan tambahan bagi konsumen.³ Dengan kelebihan yang dimiliki oleh Indah Logistik ini membuat masyarakat mempercayakan pengiriman barang yang akan dikirim kepada Indah Logistik ini dibandingkan dengan kompetitornya seperti JNE, Tiki, maupun J&T karena dengan adanya multi layanan ditambah dengan adanya *city courier, sameday, trucking cooler, trucking dry, towing dan internasional* dan kendaraan yang digunakan saat pengiriman merupakan atas nama perusahaan yang belum tentu ada di jasa pengiriman yang lainnya.

³ Editor Indah Logistik, <https://indahonline.com/>, (diakses pada 20 Oktober 2024, pukul 14.37).

Dalam kegiatan bisnis yang efektif, harus ada keseimbangan perlindungan hukum antara produsen dan konsumen. Dalam hubungan antara penyedia layanan pengiriman barang dan konsumennya, sering kali terjadi masalah yang disebabkan oleh masalah teknis yang terjadi selama proses pengiriman, seperti barang yang hilang, rusak, atau tertunda. Namun, jika hal ini terjadi, konsumen lah yang akan dirugikan karena mereka sudah melakukan kewajibannya, yaitu membayar ongkos kirim, tetapi tidak mendapatkan hak yang seharusnya mereka dapatkan. Konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang harus dilindungi oleh perjanjian yang dibuat antara pengusaha jasa pengiriman dan konsumen, yang mencakup hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan diperoleh oleh masing-masing pihak.⁴ Jadi ada kejelasan hukum yang membuat konsumen jasa pengiriman barang ini yakin bahwa mereka akan menerima barang yang dikirimkan. Selain itu, harus ada kejelasan hukum bagi perusahaan jasa pengiriman barang agar konsumen mau memenuhi kewajibannya untuk membayar biaya yang terkait dalam pengiriman barang yang akan dikirim.

Perjanjian adalah ikatan hukum di bidang harta yang didasarkan pada kesepakatan antara subjek hukum yang mengikatkan dirinya satu sama lain. Ini mempengaruhi kewajiban untuk melakukan suatu tindakan dan hak untuk merima suatu tindakan berdasarkan kesepakatan yang telah dibuat

⁴ Nina Juwitasari, “Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi”, *USM Law Review*, Vol.4 No. 2 (2021), hlm. 689.

sebelumnya. Oleh karena itu, perjanjian menghasilkan suatu kegiatan dengan mengikat dirinya pada satu orang atau lebih yang dianggap sebagai perjanjian. Menurut Pasal 1338 KUHPerdata, yaitu "Semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya", Perjanjian yang menghasilkan persetujuan tersebut tidak dapat ditarik oleh satu pihak saja; sebaliknya, persetujuan harus disepakati oleh kedua belah pihak.

Fokus dari bisnis pengiriman adalah perjanjian yang telah disetujui antara pihak konsumen dan pihak pengangkut untuk mengirimkan barang sampai tujuan yang dituju. Sehingga patut diketahui bahwa suatu perjanjian yang disusun harus memenuhi persyaratan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku guna menjamin keabsahan perjanjian serta mengikat kedua belah pihak.⁵ Dalam konteks permasalahan ini dapat merujuk pada KUHPerdata dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Aspek hukum perjanjian sebagaimana pada Pasal 186 Undang-Undang LLAJ Nomor 22 Tahun 2009 menyatakan bahwa perusahaan angkutan umum harus melakukan pengangkutan terhadap barang sesudah adanya kesepakatan perjanjian angkutan umum dan atau dilakukan pembayaran terhadap biaya angkutan oleh penumpang atau pengirim barang yang sesuai dengan kesepakatan keduanya.

Dalam situasi ini, perjanjian pengiriman barang antara perusahaan jasa pengiriman barang dan konsumennya dapat dilaksanakan dengan itikad baik.

⁵ Sonia Regina Hutapea dkk, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Pengiriman Barang Melalui Perusahaan Jasa Pengiriman Barang", *Jurnal Profile Hukum*, Vol 1, No 1, (2023), hlm. 52.

Jika terjadi pengingkaran janji dalam perjanjian tersebut, itu dianggap sebagai wanprestasi antara pihak pengiriman jasa (dalam hal ini Indah Logistik) dengan konsumen.⁶ Jika telah muncul sebuah kesepakatan maka timbul sebuah perjanjian yang akan memunculkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Apabila pengirim telah melaksanakan kewajibannya menyelenggarakan pengiriman barang, pengirim telah terikat pada konsekuensi-konsekuensi yang harus dipikul oleh pengirim barang. Berawal kewajiban itu timbul tanggung jawab pengirim, maka segala sesuatu yang mengganggu keselamatan barang menjadi tanggung jawab pengirim. Dengan demikian, berarti pengangkut berkewajiban menanggung segala kerugian yang diderita oleh penumpang atau barang yang diangkutnya.⁷ Terkait ganti kerugian tersebut telah diatur dalam Pasal 188, 191, serta 193 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ).

Menurut Undang-Undang No.8 tahun 1999, perlindungan konsumen sendiri merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk melindungi konsumen. Hak-hak konsumen harus dilindungi dengan lebih banyak upaya untuk melindungi kondisi konsumen yang sangat dirugikan. Karena bisnis sangat penting bagi ekonomi negara, perlu diperhatikan bahwa dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, tidak

⁶Ani Yunita, Anisa Ferunika, Nugraheni Indrawati, Fathur Mochammad, “Perlindungan Hukum Terhadap Jasa Pengiriman Barang Jalur Darat dalam Perspektif Hukum Perdagangan”, *Media Of Law and Sharia*, Vol.4 No.1 (2022), hlm. 68.

⁷ Roby Darwis Haloho, “Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Angkutan Terhadap Barang Niaga Melalui Darat (Studi Pt. Jasa Tunas Agung, Jl. Sempurna Ujung No. 148 Medan), *PATIK: Jurnal Hukum*, Vol. 7, No. 3, (2018), hlm. 181.

boleh mematikan bisnis pelaku usaha.⁸ Akibatnya, kedudukan konsumen dalam hal ini dilindungi oleh undang-undang. Suatu perlindungan hukum diperlukan karena tujuan hukumnya adalah menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hak dan kewajiban konsumen atau pelaku usaha penyedia jasa dapat dilindungi dengan menetapkan standar keamanan pada saat pengiriman.⁹ Meskipun sudah ada aturan yang jelas dalam perlindungan terhadap konsumen, tetapi dalam praktiknya masih saja sering terjadi permasalahan teknis maupun non teknis yang merugikan bagi konsumen seperti kerusakan barang dan keterlambatan dalam pengirimannya.

Sebelumnya, terdapat beberapa *complain* yang masuk ke Indah Logistik Cabang Sleman. Pada tahun 2023 sampai 2024 ini, terdapat 45 *complain* dari konsumen yang merasa dirugikan karena barang yang dikirim mengalami kerusakan terhadap PT. Indah Logistik Cabang Sleman yang terdiri dari beberapa agen. Salah satunya adalah kasus terkait kerusakan barang yang pernah terjadi di PT. Indah Logistik Cabang Sleman pada 22 April 2024, sebelumnya bapak Syaiful ingin membelikan anaknya kipas angin untuk di kos anaknya, dikarenakan lokasi kosnya cukup jauh, maka bapak Syaiful berniat mengirimkan kiriman paket berupa kipas angin ke tempat anaknya kos tersebut menggunakan jasa pengiriman barang Indah Logistik, namun pada saat barang

⁸Rosmawati., “*Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*”, (Depok: Prenadamedia Group, 2018), hlm. 6.

⁹Made Bagus Indrawan, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Pengiriman Barang Atas Kerusakan Atau Kehilangan Barang”, *Kertha Desa*, Vol. 11 No. 7 (2023).

sampai di lokasi tujuan, barang tersebut diterima dalam kondisi kardus yang sobek dan terdapat bagian yang pecah pada kipas angin tersebut. Maka bapak Syaiful melakukan *complain* kepada pihak Indah Logistik cabang Sleman atas kerusakan barang tersebut, namun laporan tersebut baru diproses pada 26 April 2024. Setelah menunggu beberapa hari, pada tanggal 29 Mei 2024 bapak Syaiful mendapat pesan melalui *whatsapp* dari pihak Indah Logistik cabang Sleman yang pesannya berupa permintaan maaf dan bersedia untuk ganti rugi.¹⁰

Berdasarkan pemikiran mengenai adanya keluhan masyarakat mengenai rusaknya barang kiriman yang dikirim oleh perusahaan penyedia jasa ekspedisi pengiriman barang (dalam hal ini PT. Indah Logistik), Dengan demikian penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dan menuangkannya ke dalam bentuk skripsi yang berjudul “Tanggung jawab Jasa Ekspedisi Pengiriman Terhadap Konsumen Atas Barang Yang Dikirim (Studi kasus INDAH Logistik Cabang Sleman).

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab PT. Indah Logistik cabang Sleman terhadap konsumen dalam perspektif yuridis?

¹⁰ Wawancara dengan Mas Mauritz Imanuel selaku Kepala Indah Logistik Cabang Sleman di kantor Indah Logistik&Cargo cabang Sleman, 11 November 2024 pukul 13.00 WIB.

2. Bagaimanakah upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen yang telah dirugikan atas kehilangan maupun kerusakan barang terhadap PT. Indah Logistik cabang Sleman?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang dan rumusan masalah, maka peneliti memiliki tujuan penelitian sebagai berikut:

- a. Untuk menjelaskan bentuk tanggung jawab terhadap konsumen yang diberikan oleh pihak INDAH Logistik atas barang yang mengalami kerusakan maupun kehilangan jika dilihat dari perspektif yuridis.
- b. Untuk menjelaskan upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen yang telah dirugikan atas kehilangan maupun kerusakan terhadap PT. Indah Logistik cabang Sleman

2. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mengharapkan adanya manfaat yang diperoleh sebagai berikut:

a. Kegunaan Teoritis

- 2) Hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan, khususnya di bidang hukum perdata tentang perlindungan konsumen terkait dengan perlindungan hukum terhadap konsumen atas barang

yang dikirim melalui jasa ekspedisi pengiriman.

- 3) Menambah literatur atau bahan-bahan informasi ilmiah yang dapat digunakan untuk melakukan kajian dan penelitian selanjutnya.

b. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan perlindungan konsumen terkait perlindungan hukum terhadap konsumen atas barang yang dikirim melalui jasa ekspedisi pengiriman barang.

D. Telaah Pustaka

Telaah pustaka merupakan suatu bentuk analisa terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan dari segi tema maupun substansinya, hal tersebut bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan sebagai sumber inspirasi untuk penelitian selanjutnya. Setelah menelusuri lebih lanjut mengenai tema yang akan dibahas oleh penulis dalam karya ilmiah berupa skripsi, yakni “Tanggung Jawab Jasa Ekspedisi Pengiriman Terhadap Konsumen Atas Barang Yang Dikirim (Studi kasus Indah Logistik Cabang Sleman)”, penulis menemukan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki tema serupa, namun secara spesifik memiliki beberapa perbedaan, diantaranya adalah :

Pertama, pada jurnal yang ditulis oleh Ani Yunita dkk, dengan judul “Perlindungan Hukum terhadap Jasa Pengiriman Barang Jalur Darat dalam

Perspektif Hukum Perdagangan". Hasil dari penelitian tersebut adalah Pelaksanaan perlindungan terhadap pelaku usaha atas tindakan konsumen pengguna jasa pengiriman barang yang tidak beritikad baik pada praktiknya belum berjalan dengan baik. Regulasi yang sudah ada hanya memberikan perlindungan hukum secara represif sehingga perlunya suatu aturan yang bersifat preventif untuk memberikan perlindungan kepada pelaku usaha jasa pengiriman barang. Pelaku usaha jasa pengiriman barang melalui jalur darat memiliki sebuah tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang ketika terjadi keterlambatan pengiriman ialah akan mengganti biaya, maupun ganti rugi kerusakan barang. Selain itu, jurnal ini lebih menekankan pada pengiriman barang melalui jalur darat dan bentuk tanggung jawab perusahaan berupa mengganti kerugian yang diderita oleh pihak konsumennya apabila kerugian tersebut memang diakibatkan oleh pengangkut dalam proses pengiriman barang. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu tentang pertanggung jawaban pihak PT. Indah Logistik cabang Sleman yang dianalisis dari perspektif yuridis.¹¹

Kedua, pada jurnal yang ditulis oleh Made Bagus Indrawan dan Made Cinthya Puspita Shara dengan judul "Perlindungan Hukum bagi Konsumen Jasa Pengiriman Barang Atas Kerusakan Atau Kehilangan Barang". Hasil dari penelitian tersebut adalah Pelaku usaha jasa pengiriman barang dan konsumennya terikat dalam suatu persetujuan yang tidak dapat dipisahkan oleh

¹¹ Ani Yunita, Anisa Ferunika, Nugraheni Indrawati, Fathur Mochammad, "Perlindungan Hukum Terhadap Jasa Pengiriman Barang Jalur Darat dalam Perspektif Hukum Perdagangan", *Media Of Law and Sharia*, Vol.4 No.1 (2022), hlm. 60.

salah satu pihak. Pelaku yang dalam hal ini melakukan suatu usaha terkait dengan jasa memiliki kewajiban untuk memenuhi semua layanan jasa yang telah di sepakati untuk memenuhi hak konsumennya. Begitu pula dengan konsumen yang berkewajiban membayar semua layanan jasa yang telah disepakati. Namun apabila terjadi permasalahan seperti hilangnya barang atau rusaknya barang, sudah menjadi kewajiban bagi pelaku usaha untuk melakukan ganti rugi kepada konsumennya berdasarkan KUHD Pasal 88. Hal ini dilakukan agar konsumen merasa barangnya terjamin ketika menggunakan layanan jasa pengiriman barang. Bentuk perlindungan hukum preventif dan represif bagi konsumen dari kelalaian pelaku usaha pengiriman barang tersebut diharapkan konsumen dapat merasa nyaman dan aman dalam bertransaksi. Selain itu, jurnal ini lebih mengarah kepada perlindungan represif dan preventif terhadap konsumen dalam melindungi hak dan kewajiban konsumen. Berbeda dengan penelitian yang disusun penulis yaitu tentang pihak PT. Indah Logistik cabang Sleman yang mana lebih berfokus kepada bagaimana bentuk pertanggung jawaban pihak PT. Indah Logistik cabang Sleman atas hilang maupun rusaknya barang dalam penggunaan jasa pengiriman barang.¹²

Ketiga, pada skripsi yang ditulis oleh Wahyu Tri Atmojo dengan judul “Perlindungan Konsumen terhadap Hilang dan Rusaknya Barang dalam Jasa Kirim Barang (Studi Kasus di Tiki Cabang Mantrigawen Yogyakarta)”. Hasil dari penelitian skripsi tersebut adalah untuk kerusakan barang tidak ada

¹² Made Bagus Indrawan, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Pengiriman Barang Atas Kerusakan Atau Kehilangan Barang”, *Kertha Desa*, Vol. 11 No. 7 (2023).

perlindungan konsumen yang diberikan TIKI cabang Mantrigawen kepada konsumennya atas kasus kerusakan barang kiriman yang berupa ganti rugi, dikarenakan ketika sebelum pengiriman, pihak TIKI sudah menjelaskan prosedur pengiriman dan menanyakan mengenai apa isi dari paket tersebut dan terkait keamanan packingan paket apakah sudah aman. Selain itu, skripsi ini lebih menekankan pada pertanggungjawaban pihak jasa pengiriman barang (TIKI) dalam kasus kehilangan barang yang dialami oleh konsumen tersebut.¹³ Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu lebih fokus terhadap pertanggungjawaban oleh pihak PT. Indah Logistik terhadap konsumen yang mengalami kerusakan maupun kehilangan barang saat dalam pengiriman.

Keempat, pada skripsi yang ditulis oleh Sari Anjelita dengan judul “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Penerimaan Paket dari Kurir Ekspedisi Menurut Hukum Positif dan Hukum Islam.” Hasil dari penelitian ini adalah perlindungan konsumen penerimaan paket dari kurir ekspedisi menurut hukum positif, yaitu pada dasarnya perlindungan konsumen dalam hukum positif memiliki tujuan yang sama dengan hukum Islam, yaitu menciptakan keseimbangan dan keadilan di antara pelaku usaha dan konsumen serta untuk memberikan perlindungan hak-hak konsumen. Perlindungan konsumen jual beli *online* menurut hukum Islam bahwa konsep perlindungan konsumen dalam hukum Islam berdasarkan asas keseimbangan dan keadilan juga prinsip

¹³Wahyu Tri Admojo, “Perlindungan Konsumen Terhadap Hilang Dan Rusaknya Barang Dalam Jasa Kirim Barang (Studi Kasus Di Tiki Cabang Mantrigawen Yogyakarta)”, Skripsi, Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2022.

muamalah, yaitu hak kehalalan produk, kejelasan informasi, tanpa paksaan, dan hak khiyar. Selain itu, skripsi ini lebih mengarah kepada hukum positif dan hukum Islam.¹⁴ Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu lebih fokus meneliti terhadap bentuk perlindungan hukum konsumen berdasarkan perspektif yuridis (Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)

E. Kerangka Teori

1. Teori Perlindungan Konsumen

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata perlindungan memiliki arti sebagai tempat berlindung atau hal (perbuatan dan sebagainya) yang sifatnya melakukan perbuatan untuk memperlindungi.¹⁵

Sedangkan konsumen memiliki arti sebagai pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya), pemakai jasa, penerima pesan iklan.¹⁶ Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999

Pasal 1 angka 2 tentang Perlindungan Konsumen, pengertian konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik bagi kebutuhan diri sendiri, orang lain atau makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan. Dengan kata lain, sebagian

¹⁴Sari Anjelita, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Penerimaan Paket Dari Kurir Ekspedisi Menurut Hukum Positif Dan Hukum Islam”, Skripsi, Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Fatmawati Soekarno Bengkulu, 2022.

¹⁵Badan Pengembangan Dan Pembinaan Bahasa Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta; PT. Adi Perkasa 2018), hlm. 991.

¹⁶ *Ibid.* hlm.870.

besar konsumen adalah pengguna akhir dari suatu barang/jasa. Bila pembelian barang bertujuan untuk dijual kembali, maka pembeli tersebut adalah konsumen antara yang dikenal dengan distributor atau pengecer. Kata “konsumen” berasal dari bahasa Inggris, yaitu “*consumer*” yang artinya adalah setiap orang yang menggunakan atau mengonsumsi suatu produk(barang/jasa).¹⁷ Maka Perlindungan konsumen adalah upaya untuk memastikan hak-hak konsumen dalam menggunakan produk dan jasa, serta bertransaksi dengan pelaku usaha. Perlindungan konsumen juga bertujuan untuk menjamin kepastian hukum bagi konsumen.

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak

¹⁷ Riris Nisantika, “Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)”. *Jurnal Locus Delicti*, hlm.52.

bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), diharapkan dapat memberikan rasa aman dan adil bagi masyarakat atau konsumen serta untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang diderita atas transaksi suatu barang dan jasa.¹⁸

Dalam teori ini menekankan pentingnya memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dari tindakan sewenang-wenang oleh jasa ekspedisi dan memastikan hak-hak konsumen itu dihormati. Dalam konteks jasa ekspedisi, perlindungan hukum ini bertujuan untuk mencegah adanya sengketa melalui regulasi yang jelas, serta memberikan jaminan bahwa konsumen mendapatkan barang sesuai dengan yang dijanjikan.

2. Teori Tanggung Jawab Hukum

Pertanggungjawaban hukum atau “*recht liability*” diartikan sebagai suatu kewajiban hukum untuk membayar pembalasan yang akan diterima pelaku dari seseorang yang telah dirugikan. Ukuran ganti rugi tersebut tidak lagi dari suatu nilai pembalasan yang harus dibeli, melainkan dari sudut kerugian atau penderitaan yang ditimbulkan oleh perbuatan pelaku yang bersangkutan. Suatu konsep yang terkait dengan konsep kewajiban hukum adalah konsep

¹⁸ Alfina Maharani, “Fungsi Perlindungan Konsumen dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen di Indonesia : Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review)”, *Jurnal Jemsi*, Vol.2 No. 1 (2021), hlm.661.

tanggungjawab hukum (*liability law*).¹⁹ Secara umum, prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

- a. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*Liability based on fault*). Secara umum, asas tanggung jawab ini dapat diterima karena adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban. Dengan kata lain, tidak adil jika orang yang tidak bersalah harus mengganti kerugian yang diderita orang lain.
- b. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of liability*). Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat. Apabila pihak tergugat tidak dapat membuktikan kesalahan penggugat, maka ganti rugi tidak akan diberikan.
- c. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*strict liability*). Prinsip tanggung jawab mutlak sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut. Ada yang mengatakan tanggung jawab mutlak adalah prinsip yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Sebaliknya tanggung jawab absolut adalah tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualianya.²⁰

Dalam teori ini menjelaskan kewajiban hukum yang dimiliki penyedia jasa ekspedisi untuk bertanggung jawab atas kerugian yang

¹⁹ Jamillah, "Pertanggungjawaban Hukum dalam Pengembalian Aset Hasil Korupsi Di Indonesia", *Mercatoria* Vol. 8 No. 2 (2015), hlm.170.

²⁰ Moh. Syaeful Bahar, "Perlindungan Hukum Terhadap Tenaga Kerja Akibat Kesewenangan Pengusaha", *Jurnal Legisia* Vol. 14 No. 2 (2022), hlm. 225-226.

dialami konsumen melalui prinsip-prinsip dari teori tanggung jawab hukum. Hal ini mencakup tanggung jawab atas kerusakan maupun kehilangan barang saat pengiriman. Teori ini juga membantu mengatasi sengketa dalam pengiriman barang, baik melalui jalur litigasi maupun non litigasi, yang memungkinkan pihak-pihak mencapai kesepakatan tanpa harus melalui proses pengadilan.²¹

3. Teori Upaya Hukum

Upaya hukum menurut Sudikno Mertokusumo adalah upaya atau alat untuk mencegah atau memperbaiki kekeliruan dalam suatu putusan.²² Upaya hukum adalah upaya yang diberikan oleh undang-undang kepada seseorang atau badan hukum dalam hal tertentu untuk melawan putusan hakim yang dianggap tidak sesuai dengan apa yang diinginkan atau tidak memenuhi rasa keadilan dengan cara mengajukan perlawanan terhadap putusan pengadilan dalam tenggang waktu 14 (empat belas) hari yang terhitung sejak dikeluarkannya putusan tersebut. Pada dasarnya tidak ada perbedaan yang signifikan terkait upaya hukum dalam acara perdata maupun dalam acara pidana. Pada hakikatnya, upaya hukum dibagi menjadi 2 (dua), yaitu:

²¹ Rochati Mahfiroh, “Perlindungan Hukum terhadap Barang Kiriman Konsumen Pengguna Jasa Gosend Instant Courier Melalui Tokopedia”, *Jurnal Renaissance* Vol. 5. No.1, hlm. 245.

²² Syahrul Sitorus, “UPAYA HUKUM DALAM PERKARA PERDATA (Verzet, Banding, Kasasi, Peninjauan Kembali dan Derden Verzet)”, *Jurnal Hikmah*, Vol. 18 No.1 (2018), hlm.63.

a. Upaya hukum Litigasi, adalah upaya hukum yang dilakukan melalui pengadilan. Upaya hukum litigasi dibagi menjadi 2, yaitu:²³

1) Upaya hukum biasa merupakan upaya yang diajukan untuk melawan putusan hakim dengan tenggang waktu yang ditentukan oleh undang-undang untuk dapat menghentikan atau menangguhkan pelaksanaan putusan untuk sementara waktu.

Upaya hukum biasa dibagi menjadi 3 (tiga) macam yaitu:

a) Perlawanan (*verzet*), merupakan suatu upaya hukum terhadap putusan di luar hadirnya tergugat (putusan *verstek*). Dasar hukum *verzet* dapat dilihat di dalam pasal 129 HIR.

Verzet dapat dilakukan dalam tempo/tenggang waktu 14 hari (termasuk hari libur) setelah putusan putusan *verstek* diberitahukan atau disampaikan kepada tergugat karena tergugat tidak hadir.

b) Banding, merupakan upaya hukum yang dilakukan apabila salah satu pihak tidak puas terhadap putusan Pengadilan Negeri. Dasar hukumnya adalah Undang-Undang No 4/2004 tentang Perubahan Atas Undang-undang Pokok Kekuasaan dan Undang-Undang No 20/1947 tentang Peradilan Ulangan.

Permohonan banding harus diajukan kepada panitera

²³ DJKN Kemenkeu, *Upaya Hukum dalam Hukum Acara Perdata*, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/2296/Upaya-Hukum-dalam-Hukum-Acara-Perdata.html>. Diakses pada 8 Maret 2025, pukul 10.00 WIB.

Pengadilan Negeri yang menjatuhkan putusan (pasal 7 Undang-Undang No 20/1947).

c) Kasasi, merupakan salah satu upaya secara hukum untuk mengajukan pembatalan putusan pengadilan tingkat terakhir kepada Mahkamah Agung. Putusan yang diajukan dalam putusan kasasi adalah putusan banding.

2) Upaya hukum luar biasa merupakan upaya hukum yang digunakan untuk putusan-putusan yang sudah berkekuatan hukum tetap dan sudah tidak dapat diubah lagi. Upaya hukum luar biasa dibagi menjadi 2, yaitu:²⁴

a) Upaya hukum Peninjauan Kembali adalah suatu upaya hukum yang dilakukan oleh pihak yang kalah dalam suatu perkara untuk membuka kembali putusan yang sudah berkekuatan hukum tetap.8 Berdasarkan Pasal 28 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung menyatakan bahwa upaya hukum peninjauan kembali merupakan wewenang penuh dari Mahkamah Agung.

b) Perlawan Pihak Ketiga (*derdenverzet*). Berdasarkan Pasal 1917 KUHPerdata, Pada asasnya suatu putusan hanya mengikat para pihak yang berperkara dan tidak mengikat pihak ketiga, akan tetapi berdasarkan Pasal 378 Rv, apabila

²⁴ *Ibid.*

pihak ketiga merasa hak-haknya dirugikan oleh suatu putusan, maka ia dapat mengajukan perlawanan terhadap putusan tersebut.

- b. Upaya hukum Non-Litigasi adalah penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yang dimana sering kali lebih cepat, hemat biaya, dan fleksibel dibandingkan upaya hukum litigasi. Upaya hukum non litigasi dibagi menjadi 4, yaitu:²⁵
- 1) Negosiasi, yaitu cara untuk mencari penyelesaian masalah melalui musyawarah untuk mencapai kata sepakat secara langsung antara pihak-pihak yang bersengketa yang hasilnya dapat diterima oleh para pihak tersebut.
 - 2) Mediasi, berbeda halnya dengan negosiasi, proses penyelesaian sengketa melalui mediasi dapat melibatkan orang lain atau pihak ketiga sebagai mediator. Dasar hukum tentang mediasi dapat ditemukan dalam Pasal 6 ayat (3), (4), (5) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Ketentuan hukum tentang mediasi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tersebut merupakan suatu proses kegiatan sebagai kelanjutan dari gagalnya negosiasi yang dilakukan oleh para pihak yang bersengketa. Pasal 6 ayat (3) Undang-Undang Nomor 30 Tahun

²⁵ Paulus, "Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Litigasi Dan Non – Litigasi : Analisis Perbandingan", Jurnal Ilmu Hukum Aktualita Fakultas Hukum Universitas Tadulako, Vol.1 No. 3(2024), hlm. 189-190.

1999 mengemukakan bahwa dalam hal sengketa atau beda pendapat antara para pihak yang bersengketa tidak dapat diselesaikan, maka atas kesepakatan tertulis para pihak, sengketa atau beda pendapat diselesaikan melalui bantuan seorang atau lebih penasihat ahli maupun melalui seorang mediator.

- 3) Arbitrase, menurut pasal 1 Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyebutkan bahwa arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa melalui arbitrase merupakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang bersifat mengikat dan final.

Dalam teori ini menjelaskan kerangka untuk memahami hak-hak konsumen yang dirugikan akibat wanprestasi dari jasa ekspedisi, seperti kehilangan atau kerusakan barang. Teori ini membantu menjelaskan mekanisme perlindungan hukum yang dapat diakses oleh konsumen, termasuk hak untuk meminta ganti rugi sesuai dengan peraturan yang berlaku, seperti yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selain itu, teori ini juga mengkaji tanggung jawab pelaku usaha dalam memenuhi perjanjian dan konsekuensi hukum jika mereka gagal melakukannya, sehingga memberikan dasar bagi konsumen untuk menuntut keadilan dan kompensasi atas kerugian yang dialami.

F. Metode Penelitian

Dalam penelitian skripsi ini, maka penulis menggunakan beberapa metode penelitian untuk memudahkan penulis dalam pengumpulan, pembahasan serta menganalisis data. Adapun dalam penulisan ini menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan (*library research*) serta penelitian lapangan (*field research*).

Pada penelitian kepustakaan dapat dilakukan dengan menelaah serta mempelajari undang-undang, buku, skripsi, artikel jurnal, serta bahan-bahan lain yang berkaitan dengan tema pembahasan penelitian. Pada penelitian lapangan (*field research*) dapat dilakukan dalam memperoleh data serta informasi yang bersumber dari wawancara (*interview*) dengan pegawai di kantor PT. Indah Logistik Cabang Sleman dan juga dengan konsumen pengguna jasa pengiriman tersebut.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif-analitis, yaitu penelitian dengan cara menggambarkan, menguraikan serta menganalisa objek, dalam artian untuk memberikan data yang berkaitan dengan judul penelitian secara jelas dan rinci untuk menjawab permasalahan yang ada.

3. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dapat dikatakan sebagai penelitian yuridis empiris. Yuridis empiris merupakan sebuah penelitian dengan mengkaji aturan hukum

yang ada dan akan dipertimbangkan dengan kenyataan data-data empiris yang ada di lapangan.

4. Sumber Data

a. Data primer, merupakan data yang diperoleh dari lapangan, baik secara langsung melalui wawancara dengan salah seorang pegawai PT. Indah Logistik Cabang Sleman dan beberapa konsumen pengguna jasa pengiriman barang PT. Indah Logistik maupun laporan ataupun dokumen yang kemudian data tersebut akan diteliti oleh peneliti, yang dimana data tersebut merupakan keterangan pihak yang bersangkutan yang dapat mendukung dalam mendapatkan data primer ini.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data pelengkap yang digunakan oleh peneliti untuk melengkapi data primer yang terdiri dari:

1) Bahan Hukum Primer

Pada penelitian ini, bahan hukum primer yang digunakan berupa:

a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

b) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;

c) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang;

d) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

e) Undang-Undang No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;

f) Peraturan Menteri Nomor 74 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Jasa Transportasi.

2) Bahan Hukum Sekunder

Yaitu bahan hukum yang digunakan untuk memberi tambahan penjelasan bahan hukum primer. Pada penelitian ini bahan hukum sekunder yang digunakan sebagai literatur yaitu buku, jurnal, karya ilmiah, hasil-hasil penelitian terdahulu yang dimuat dalam skripsi, dan juga artikel yang memiliki topik penelitian yang relevan mengenai perlindungan konsumen dan tanggung jawab jasa ekspedisi.

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang mendukung antara bahan hukum primer dan sekunder yaitu seperti kamus hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia, dan ensiklopedia hukum.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi Kepustakaan

Dalam pengumpulan data dengan menggunakan studi kepustakaan (*Library Research*) dapat dilakukan dengan membaca buku literatur yang berhubungan dengan pokok pembahasan, selanjutnya dengan mengumpulkan dokumen terkait permasalahan penelitian, mengutip dari peraturan perundang-undangan, dokumen dan bahan kepustakaan lain dari beberapa buku referensi, artikel-artikel dari beberapa jurnal, peraturan perundang-undangan dan bahan

kepustakaan lainnya.

b. Wawancara

Wawancara (*interview*) merupakan komunikasi antar dua pihak atau lebih yang bisa dilakukan dengan tatap muka dimana salah satu pihak berperan sebagai *interviewer* dan pihak lainnya berperan sebagai *interviewee* dengan tujuan tertentu, seperti untuk mendapatkan informasi atau mengumpulkan data.²⁶ Dalam penelitian ini wawancara akan dilaksanakan dengan beberapa pegawai PT. Indah Logistik dan juga beberapa konsumen dengan diberikan beberapa pertanyaan yang sudah terstruktur dan mempunyai kebebasan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang akan ditanyakan. Cara tersebut akan digunakan oleh peneliti dalam memperoleh data secara lisan dari responden.

6. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di kantor PT. Indah Logistik Cabang Sleman, yang beralamat di Jl. Ring Road Utara No.34, Sanggrahan, Maguwoharjo, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

7. Analisis Data

Analisis data merupakan proses yang penting dalam penelitian. Hal ini dikarenakan tahap yang dilakukan untuk memecahkan suatu masalah yang diteliti oleh peneliti. Analisis data adalah sekumpulan kegiatan yang

²⁶ R.A. Fadhallah., “*Wawancara*”, (Jakarta; UNJ PRESS, 2021), hlm. 2.

dilakukan ketika data-data telah terkumpul dan dibahas dengan metode analisis kualitatif. Metode analisis kualitatif adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan berdasarkan hasil data dari penelitian yang kemudian dijelaskan dan dijabarkan dalam suatu penelitian.²⁷ Dalam penelitian ini bahwa data yang terkumpul didasarkan pada perlindungan hukum konsumen terhadap barang yang dikirim melalui jasa pengiriman barang oleh PT. Indah Logistik.

G. Sistematika Pembahasan

Dalam penelitian yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Yang Dikirim Melalui Jasa Ekspedisi Pengiriman (Studi kasus PT. Indah Logistik cabang Sleman)” memiliki sistematika kepenulisan yang akan dibagi menjadi beberapa bab yang tersusun sebagai berikut:

Bab *pertama* merupakan bab pendahuluan yang berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian , telaah pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab *kedua* yaitu membahas mengenai tentang tinjauan umum perlindungan konsumen terhadap barang yang dikirim melalui jasa ekspedisi pengiriman barang (Studi kasus INDAH Logistik Cargo Cabang Sleman) secara keseluruhan, baik itu pengertian dan tinjauan tanggung jawab hukum perlindungan hukum konsumen, prinsip-prinsip perlindungan hukum

²⁷ Muhammin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram;Mataram University Press, 2020), hlm.92.

konsumen, pengertian dan jenis upaya hukum, pengertian konsumen dan pelaku usaha, hubungan konsumen dengan pelaku usaha, pengertian jasa ekspedisi dan jenis jenis jasa ekspedisi.

Bab *ketiga* yaitu berisikan tentang profil perusahaan PT. Indah Logistik, pedoman dan syarat standar pengiriman yang sesuai dengan SOP perusahaan, pihak yang terlibat dalam pengiriman oleh PT. Indah Logistik, dan bentuk implementasi pertanggungjawaban oleh PT. Indah Logistik terhadap konsumen.

Bab *keempat* yaitu berisikan tentang hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, serta pembahasan sesuai dengan permasalahan yang di angkat oleh peneliti.

Bab *kelima* yaitu bab penutup, yang dimana berisikan tentang kesimpulan dan saran. Dalam kesimpulan ini berisikan tentang jawaban atas permasalahan dari analisis dan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Sedangkan saran berisikan tentang saran maupun kritik serta masukan yang diharapkan dapat dijadikan masukan demi terciptanya permasalahan yang di angkat oleh peneliti.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan-pemaparan dari pembahasan hasil penelitian pada bab sebelumnya, maka dapat di ambil kesimpulan bahwa:

1. PT. Indah Logistik telah menunjukkan bentuk tanggung jawab dengan memberikan ganti kerugian terhadap kerusakan atau kehilangan barang kiriman. Ganti kerugian ini akan diproses oleh tim pusat dan cabang dari PT. Indah Logistik yang besarnya akan disesuaikan dengan kerusakan atau kehilangan yang terjadi. Untuk ganti kerugian terhadap adanya kerusakan barang dapat berupa jasa perbaikan yang akan dibayarkan oleh pihak PT. Indah Logistik. Sedangkan, jika barang yang dikirim itu hilang untuk ganti kerugiannya sesuai dengan nominal yang ditentukan oleh konsumen yang dirugikan dengan cara ditotalkan jumlah barang dan harganya. PT. Indah Logistik cabang Sleman, memiliki prosedur yang ketat dalam menerima dan menangani setiap paket. PT. Indah Logistik cabang Sleman selalu menanyakan isi paket, layanan yang akan digunakan, dan keamanan packing kepada pengirim. Hal ini dilakukan untuk memastikan keamanan dan keselamatan barang selama proses pengiriman. Dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen, PT. Indah Logistik berpegang pada asas-asas yang terkandung dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999. PT. Indah Logistik menjunjung tinggi asas keadilan, manfaat, keseimbangan, keamanan dan keselamatan, serta

kepastian hukum dalam setiap interaksi dengan konsumen. Hal ini tercermin dalam mekanisme ganti kerugian, transparansi pengaduan, diversifikasi layanan, penggunaan sistem pelacakan, dan dokumentasi pengiriman yang lengkap.

2. Untuk mengatasi masalah antara konsumen dengan jasa ekspedisi pengiriman (PT. Indah Logistik) diperlukan upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk menuntut tanggung jawab PT. Indah Logistik jika terjadi kerugian. Berdasarkan pasal 47, Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, konsumen dapat menyelesaikan sengketa melalui jalur non-litigasi, seperti negosiasi, mediasi, atau arbitrase yang disarankan sebagai solusi yang lebih cepat, efisien, dan biaya rendah dibandingkan dengan jalur litigasi. Secara umum, penyelesaian sengketa melalui negosiasi dianggap sebagai upaya yang paling mudah dan cepat. Penyelesaian non-litigasi ini lebih disarankan karena dapat memberikan hasil yang adil bagi kedua pihak tanpa melalui proses peradilan yang lebih panjang dan memakan biaya tinggi.

B. Saran

Berdasarkan uraian-uraian sebagaimana yang telah penulis jelaskan sebelumnya dan dengan memperhatikan permasalahan yang ada, maka penulis mengemukakan beberapa saran yang sekiranya dapat bermanfaat, yaitu:

1. Kepada penyedia jasa ekspedisi pengiriman, terutama PT.Indah Logistik untuk meningkatkan kehati-hatian dalam penanganan barang dan memanfaatkan teknologi untuk meminimalkan risiko. Selain itu

memastikan bahwa pengiriman barang dilaksanakan dengan aman seperti melakukan perawatan terhadap armada pengiriman, dan meningkatkan standar keamanan *packaging* kepada konsumen agar barang yang dikirim lebih aman dan terjaga. Tujuannya adalah menjaga kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan mereka.

2. Kepada konsumen yang ingin mengirimkan barang kirimannya agar selalu berhati-hati dalam memilih layanan jasa ekspedisi pengiriman terhadap perjanjian yang dilakukan antara jasa ekspedisi pengiriman dengan konsumen, terutama dalam mematuhi pedoman dan syarat pengiriman agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan.
3. Kepada pemerintah agar seluruh undang-undang yang bertujuan untuk melindungi konsumen dan pelaku usaha diperbarui sesuai dengan perkembangan saat ini.
4. Kepada penelitian selanjutnya yang dapat dilakukan adalah dengan fokus pada analisis implementasi kebijakan asuransi pengiriman oleh PT. Indah Logistik Cabang Sleman dan dampaknya terhadap perlindungan konsumen dan peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan permasalahan sengketa antara konsumen dengan jasa ekspedisi pengiriman. Penelitian ini bisa mengeksplorasi apakah biaya ganti kerugian dari pihak asuransi ditanggung seluruhnya atau hanya beberapa persen saja dan sejauh mana konsumen memahami, memanfaatkan asuransi pengiriman yang disediakan, serta seberapa efektif kebijakan tersebut dalam mengurangi kerugian konsumen akibat

kerusakan maupun kehilangan barang serta dapat menjelaskan peran BPSK dalam menyelesaikan permasalahan konsumen dengan jasa ekspedisi pengiriman.



DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)

Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Peraturan Menteri Nomor 74 tahun 2015 tentang penyelenggaraan dan pengusahaan jasa transportasi.

Buku

Badan Pengembangan Dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta; PT. Adi Perkasa 2018.

R.A. Fadhallah, *Wawancara*, Jakarta; UNJ PRESS, 2021.

Muhaimin, Metode Penelitian Hukum, Mataram; Mataram University Press, 2020.

Rosmawati, *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok: Prenadamedia Group, 2018.

Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Yogyakarta: CV.Hikam Media Utama, 2019.

Jurnal

A Karinda, Rhey. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Bisnis Pembiayaan Menurut Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Jurnal Privatum Vol 8 No. 4.

- Aisyah A.M., Hardanti W.K., Bambang E.T. (2018). Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang. *Law Reform*. Vol. 14 No. 2.
- Akfa Dyani, Vina. (2017). Pertanggungjawaban Hukum dan Perlindungan Hukum bagi Notaris dalam Membuat Party Acte. *Jurnal LEX RENAISSANCE* Vol.1 No.2.
- Alfina Maharani. (2021). Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia : Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review). *Jurnal Jemsi* Vol.2 No. 1.
- Ani Y. Anisa F., Nugraheni I., Fathur M., (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Jasa Pengiriman Barang Jalur Darat dalam Perspektif Hukum Perdagangan. *Media Of Law and Sharia*. Vol.4 No.1.
- Bagus Indrawan, Made. (2023) Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Pengiriman Barang Atas Kerusakan Atau Kehilangan Barang. *Kertha Desa*. Vol. 11 No. 7.
- Darwis Haloho, Roby. (2018). Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Angkutan Terhadap Barang Niaga Melalui Darat (Studi Pt. Jasa Tunas Agung, Jl. Sempurna Ujung No. 148 Medan). *PATIK: Jurnal Hukum*, Vol. 7, No. 3.
- Gede Ari Yudha Brahmanta, Dewa. (2021). Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen. Universitas Udayana.
- Harki Ardiansyah, Farangga. (2020). Upaya Hukum Peninjauan Kembali Dalam Perkara Perdata (Studi Putusan Mahkamah Agung Nomor 118/PK/Pdt/2018). *JOURNAL OF LEGAL RESERCH* Vol.2 No. 2.

- Jamillah. (2015). Pertanggungjawaban Hukum Dalam Pengembalian Aset Hasil Korupsi Di Indonesia. *Mercatoria* Vol. 8 No. 2.
- Khairun Nisya, Firda. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Praktik Jual Beli Pakaian Bekas Impor Di Pasar Senen Jaya. *Hukum dan Masyarakat Madani (Humani)*. Vol.11 No. 2.
- Mahfiroh, Rochati. (2020). Perlindungan Hukum terhadap Barang Kiriman Konsumen Pengguna Jasa Gosend Instant Courier Melalui Tokopedia. *Jurnal Renaissance* Vol. 5 No.1.
- Moh. Syaeful Bahar. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Tenaga Kerja Akibat Kesewenangan Pengusaha. *Jurnal Legisia* Vol. 14 No. 2.
- Nina J., Diah Sulistyani RS, Junaidi M., Soegianto. (2021). Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi. *USM Law Review*. Vol.4 No. 2.
- Noor Ridani, Muhammad. (2024). Hubungan Pelaku Usaha Dan Konsumen Menurut Tinjauan Hukum Transaksi Elektronik. *JUSTCES: Jurnal Of Law*, Vol. 3 No.2.
- Paulus. (2024). Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Litigasi Dan Non – Litigasi : Analisis Perbandingan. *Jurnal Ilmu Hukum Aktualita*, Vol.1 No. 3.
- Prasetyo, Edy. (2024). Pertanggung Jawaban Hukum Pihak Ekspedisi Pengiriman Terhadap Barang Hilang atau Rusak. *Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan*, Vol.5 No.1.
- Pratiwi, Wiwik. (2020). Negara Hukum, Pemenuhan Perlindungan Konsumen Dan Ham (Telaah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen). *Jurnal Penelitian Hukum Indonesia* Vol.1 No.1.

Regina Hutapea, Sonia dkk. (2023). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Pengiriman Barang Melalui Perusahaan Jasa Pengiriman Barang. *Jurnal Profile Hukum*, Vol 1 No 1.

Riris, Nisantika. Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Jurnal Locus Delicti*.

Samsul, Inocentius. (2013). Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). *Negara Hukum*. Vol. 4 No.2

Selfina Kuahaty, Sarah. (2021). Pendidikan Perlindungan Konsumen Kepada Masyarakat Desa Di Kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah, *Jurnal Pengabdian Hukum* Vol.1 No.2.

Sitorus, Syahrul. (2018). UPAYA HUKUM DALAM PERKARA PERDATA (Verzet, Banding, Kasasi, Peninjauan Kembali dan Derden Verzet). *Jurnal Hikmah*, Vol. 18 No.1.

Yaurwahin, Wahid. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembeli Makanan Berbuka Puasa yang Mengandung Bahan Pengawet dan Bahan Pemanis Buatan (Kajian UU No. 8 Tahun 1999). *Jurnal Aplikasi dan Kebijakan Bisnis* Vol. 1 No. 1.

Skripsi

Dapot H.S. (2023). Tanggung Jawab Hukum Jasa Ekspedisi Dalam Pengajuan Klaim Atas Kerusakan Dan Hilangnya Barang Kiriman Pada Pt Lion

Parcel Di Kota Medan. *Skripsi Sarjana, Fakultas Hukum, Universitas Medan Area.*

Fiqih Fauzi, Muhammad. (2023). Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Pelaksanaan Perjanjian Jasa Laundry (Penatu) Di Kabupaten Maros. *Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia Makassar.*

Sari Anjelita. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Penerimaan Paket Dari Kurir Ekspedisi Menurut Hukum Positif Dan Hukum Islam. *Skripsi Sarjana, Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Fatmawati Soekarno Bengkulu.*

Wahyu T.A. (2022). Perlindungan Konsumen Terhadap Hilang Dan Rusaknya Barang Dalam Jasa Kirim Barang (Studi Kasus Di Tiki Cabang Mantrigawen Yogyakarta). *Skripsi Sarjana, Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.*

Website

Boy Yendra Tamin, (2017). *Pengertian Konsumen dan Perlindungan Hukum.*

Diakses pada 09 Desember 2024.

<https://www.boyyendratamin.com/2017/07/pengertian-konsumen-dan-perlindungan-hukum.html>.

DJKN Kemenkeu, (2011). *Upaya Hukum dalam Hukum Acara Perdata,*

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/2296/Upaya-Hukum-dalam-Hukum-Acara-Perdata.html>. Diakses pada 8 Maret 2025, pukul 10.00 WIB.

Hanif Sri Yulianto. (2023). *Pengertian Jasa beserta ciri dan jenisnya*. Diakses pada

19

Desember

2024.

<https://www.bola.com/ragam/read/5313923/pengertian-jasa-beserta-ciri-dan-jenisnya?page=3>.

Husnul Abdi. (2022). *Pengertian Jasa menurut para ahli dan ciri-cirinya dalam*

ilmu ekonomi. Diakses pada 19 Desember 2024

<https://www.liputan6.com/hot/read/4858697/pengertian-jasa-menurut-para-ahli-dan-ciri-cirinya-dalam-ilmu-ekonomi?page=4>.

Indah Logistik, *Indah Logistik Cargo*, diakses pada 20 Oktober 2024, pukul 14.37,

<https://indahonline.com>.

Mileapp. *Ekspedisi: Pengertian Contoh dan Tahapan*. Diakses pada 20 Desember

2024 <https://mile.app/id/blog/ekspedisi-adalah>.

Renata Christha Auli S.H. (2022). *Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku*

Usaha yang Perlu Diketahui. Diakses pada 23 November 2024

<https://www.hukumonline.com/klinik/a/hak-dan-kewajiban-konsumen-serta-pelaku-usaha-yang-perlu-diketahui-1t62e27b1d9c927/>.

Scribd, *Pengertian dan Cara Kerja Ekspedisi*. Diakses pada 26 Desember 2024.

<https://id.scribd.com/document/352144783/Pengertian-Dan-Cara-Kerja-Jasa-Ekspedisi>.

Wawancara

Hasil wawancara dengan Mas Mauritz Immanuel selaku Kepala cabang di kantor

PT.Indah Logistik cabang Sleman.

Hasil wawancara dengan Mas Agus selaku petugas *Customer Service/Data Entry*
di kantor PT.Indah Logistik cabang Sleman

Hasil wawancara dengan Bapak Kurniawan dan Bapak Achid selaku konsumen
PT.Indah Logistik cabang Sleman.

