

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) 2005-2025, pembangunan hukum dilaksanakan untuk mencapai misi mewujudkan bangsa yang berdaya saing dan masyarakat demokratis berlandaskan hukum. Hal ini merupakan bagian dari 8 (delapan) misi pembangunan nasional dalam rangka menggapai visi pembangunan nasional dalam kurun 1 Bab IV Lampiran UU No. 17 Tahun 2007 tentang RPJPN 2005-2025, khususnya pembahasan mengenai Arah Pembangunan Nasional.

Pembangunan hukum dengan misi mewujudkan bangsa yang berdaya saing, diarahkan untuk mendukung: ¹

- a. Terwujudnya pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan;
- b. Pengaturan permasalahan yang berkaitan dengan ekonomi terutama dalam hal usaha dan industri;
- c. Terciptanya kepastian investasi, terutama yang terkait dengan penegakan dan perlindungan hukumnya

Barang dan/ jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen² penghilangan terjadinya tindak pidana korupsi serta mampu

¹Lihat UU No. 17 Tahun 2007 tentang RPJPN (. *Rencana Pembangunan Jangka Panjang nasional*)

² Lihat Penjelasan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Menangani dan menyelesaikan secara tuntas permasalahan yang terkait kolusi, korupsi, nepotisme.

Pada zaman modern saat ini perkembangan perekonomian, perdagangan, dan perindustrian yang kian hari kian meningkat tiap tahunnya telah memberikan kemajuan yang luar biasa kepada masyarakat selaku konsumen karena ada beragam variasi produk barang dan jasa yang dapat dikonsumsi. Perkembangan globalisasi dan perdagangan besar didukung oleh teknologi informasi dan telekomunikasi yang memberikan ruang gerak yang sangat bebas dalam setiap transaksi perdagangan sehingga barang/jasa yang dipasarkan dapat dengan mudah dikonsumsi.³

Pembangunan Nasional diselenggarakan berdasarkan demokrasi dengan prinsip-prinsip kebersamaan, berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, serta kemandirian dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan Nasional.⁴ Pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/ jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas

Di Indonesia jasa pengiriman barang dilayani oleh sekitar 3.400 perusahaan. Akan tetapi pangsa pasar mayoritas jasa ini dikuasai oleh 3 (tiga) pemain utama yaitu PT. Pos Indonesia (Persero), Tiki dan Tiki JNE. Pada tahun

³ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm 37

⁴ Lihat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2005 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional

2013, pangsa pasar PT. Pos Indonesia (Persero) sebesar 27%,(Dua Puluh Tujuh Persen) pangsa pasar Tiki sebesar 34%, sedangkan pangsa pasar Tiki JNE sebesar 17%.(Tujuh Belas Persen) Hal ini menggambarkan bahwa ketiga perusahaan pengiriman barang ini adalah termasuk layanan yang memiliki konsumen paling diminati di Indonesia.⁵

Adanya perusahaan penyedia jasa pengiriman barang tentu saja akan sangat memudahkan pekerjaan manusia, yang dikarenakan oleh faktor efisiensi yang ditawarkan pihak perusahaan penyedia jasa pengiriman barang seperti efektif segi waktu dan biaya. Dengan kata lain ekspediter adalah perantara yang bersedia untuk melayani penumpang maupun angkutan barang⁶ Walaupun dengan adanya perusahaan penyedia jasa pengiriman barang yang mempermudah dalam pekerjaan manusia. Namun dalam kenyataannya di masyarakat tidak selalu berjalan dengan lancar dalam pelayanan dari penyedia jasa pengiriman barang, salah satunya kehilangan atau barang di nyatakan hilang⁷ dimana tidak sesuai yang dijanjikan oleh pihak perusahaan penyedia jasa pengiriman barang, dimana pihak penyedia jasa tersebut telah memberikan jenis pilihan yang akan digunakan konsumen namun tidak sesuai dengan layanan yang diberikan.

Hal tersebut merupakan wanprestasi karena perusahaan penyedia jasa pengiriman barang tidak memenuhi prestasi yang telah dijanjikan kepada konsumen pengguna jasa. Dengan adanya kehilangan tersebut pengguna layanan

⁵ PT. POS INDONESIA .*Revitalisasi Bisnis Untuk Penciptaan Nilai*,Laporan annual report 2015

⁶ Fida Amira, Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan dan/atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos (Studi Kasus di Kantor Pos Solo), Vol. IV, No. 1, 2016, hlm 118

⁷ Aisyah Ayu M, Hardanti Widya K, Bambang Eko T, *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*, Vol. 14, No. 2, 2018, hlm 152-153

jasa pengiriman barang akan merasa dirugikan karena pihaknya telah membayar sejumlah uang tertentu untuk mendapatkan pelayanan jasa yang seharusnya ia dapatkan.

Wanprestasi itu sendiri terdapat dalam Pasal 1243 KUH Perdata, yang menyatakan bahwa sebagai berikut:

“penggantian biaya, rugi dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya”.⁸

Tetapi disini ada nilai hukum asuransi juga yang masuk yaitu peristiwa *Evenemen* dalam pelaksanaan pengiriman melalui perusahaan ekspedisi adalah terjadinya peristiwa kehilangan, kerusakan atau keterlambatan surat dan paket yang kemudian menyebabkan timbulnya kerugian bagi pengguna layana pengiriman oleh perusahaan ekspedisi. Ini berarti unsur dalam asuransi berupa peristiwa *evenemen* berdasarkan pelaksanaan pengiriman barang melalui perusahaan ekspedisi terpenuhi.⁹ maka, pihak konsumen berhak mendapat perlindungan hukum ketika pengiriman barang tersebut mengalami kehilangan.

Hubungan Asuransi terjadi karena adanya kesepakatan kedua belah pihak yakni pihak tertanggung dan penanggung. Sejak kesepakatan terjadi, pihak tertanggung kemudian berkewajiban untuk membayarkan premi kepada penanggung, sejak itu pula lah penanggung kemudian yang mengambil alih atas

⁸ Ahmadi Miru, Sakka Pati, *Hukum Perikatan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2008, hlm 12

⁹ Putri Nur Amalia, *Perjanjian Asuransi Untuk Kepentingan Pihak Ketiga Antara Pt. Asuransi Ramayana Dan Jne Dalam Penyelengaran Pengangkutan Barang* Surakarta 2019 hlm.259

segala risiko yang terjadi atas objek yang dijadikan tanggungan tersebut, yang kemudian dituangkan kedalam polis asuransi. Didalam polis asuransi tertera bahwa apabila terjadi *evenemen* yang menimbulkan kerugian atas benda yang diasuransikan oleh tertanggung, penanggung wajib membayarkan ganti kerugian. Pelaksanaan penyelesaian klaim ganti kerugian biasanya memiliki kendala dalam hal waktu pembayaran klaim. Untuk syarat-syarat klaim asuransi yang sudah diberikan oleh pihak pengirim kepada pihak perusahaan ekspedisi¹⁰

Asuransi atau pertanggungan berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian merupakan suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seseorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin diderita karenanya suatu peristiwa yang tidak tertentu. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa asuransi melibatkan dua pihak yaitu pihak penanggung yang menjamin kerugian dan pihak tertanggung yang menderita kerugian.¹¹

Syarat dalam perjanjian pengiriman barang pada perusahaan kurir JNE adalah dengan cara mengisi AWB (*Air Waybill*)/*Connot*, yaitu form pengisian pengiriman barang. *Air Waybill* Selanjutnya penulis akan sebut sebagai AWB merupakan dokumen penting yang nantinya akan menjadi bukti pengiriman apabila terjadi wanprestasi antara kedua belah pihak. AWB harus diisi dengan

¹⁰Ibid hlm.259

¹¹Lihat Pasal 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian

nama dan alamat yang lengkap, jelas, benar dan terbaca agar barang atau dokumen yang akan dikirim bisa sampai ke tempat yang dituju.¹²

AWB sendiri memiliki beberapa fungsi yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:¹³

1. Berfungsi sebagai bukti pengiriman (untuk pengirim),
2. Berfungsi sebagai bukti pembayaran/ kwitansi,
3. Berfungsi sebagai arsip/file,
4. Berfungsi sebagai bukti serah terima (untuk penerima)

Menurut dari syarat dan ketentuan ekspedisi bahwa jaminan kehilangan itu dapat di klaim ganti rugi dan juga bagi konsumen hal ini menjadi angin segar karena memang banyak sekali penguaduan-pengaduan . Baik pengaduan secara terbuka maupun yang di adukan ke pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), berikut bunyi ketentuan salah satu ekspedisi Di kota Bandung dalam hal ganti rugi kehilangan bunyi ketentuan dalam hal ganti rugi kehilangan adalah sebagai berikut:¹⁴

1. JNE bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh Pengirim akibat keterlambatan, kerusakan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman Kiriman yang timbul akibat kelalaian JNE.

¹² Putri Nur Amalia arif suyono, *Perjanjian Asuransi Untuk Kepentingan Pihak Ketiga Antara Pt. Asuransi Ramayana Dan Jne Dalam Penyelenggaraan Pengangkutan Baran*, Jurnal Privat Law Vol. VII No 2 Juli - Desember 2019 hlm. 260

¹³Ibid hlm. 259

¹⁴ Syarat Dan Ketentuan Pengiriman Diakses Melalui: <<https://www.jne.co.id/id/produk-dan-layanan/jne-express/syarat-dan-ketentuan-pengiriman>> pada pukul 14.00 7 desember 2020

2. Tanpa mengesampingkan ketentuan lainnya yang diatur dalam SSP, JNE tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konsekuensi yang timbul akibat dari kejadian tersebut di atas, yaitu yang termasuk dan tanpa dibatasi atas kerugian komersial, keuangan dan kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal yang diluar kemampuan pengawasan JNE atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk atas kerusakan akibat keadaan kahar dan sebab lainnya yang terjadi diluar kemampuan JNE.
3. Jaminan pemberian ganti rugi atas kerusakan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman Kiriman yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan JNE, paling tinggi **10 (sepuluh) kali Tarif Pengiriman untuk pengiriman domestik** atau paling tinggi **100 USD untuk pengiriman Internasional** kecuali Kiriman yang diasuransikan.
4. Jaminan pemberian ganti rugi atas keterlambatan Kiriman hanya dapat diberikan kepada pengguna layanan YES dan/atau *Super Speed*.
5. Jaminan pemberian ganti rugi atas keterlambatan Kiriman dengan menggunakan layanan YES dan/atau *Super Speed* dalam pengiriman Kiriman yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan JNE adalah berupa pengembalian Tarif Pengiriman kepada Pengirim.

Masyarakat pada dasarnya harus tunduk dan patuh terhadap perjanjian yang dibuat oleh jasa pengiriman barang tersebut. Ketika seseorang sudah

menandatangani resi atau slip bukti pengiriman barang, dan uang atas biaya pengiriman sudah dibayarkan, maka dengan ini sudah timbul perikatan antar kedua belah pihak bahwa perjanjian telah dilakukan. Bentuk daripada perjanjian antara pelanggan (pengguna jasa pengiriman) dengan pelaku usaha atau penyedia jasa pengiriman barang adalah bentuk “Perjanjian pengiriman barang”.

Penelitian ini bertujuan untuk memperjelas mengenai fungsi dan peran Undang-Undang No. 8 Tahun 2009 Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perdagangan No. 29 Tahun 2017 Tentang Perdagangan Antar Pulau, dalam mengatur transaksi pengiriman barang antara konsumen dan penyedia jasa pengiriman. Dari aturan hukum tersebut nantinya akan diketahui fungsi peraturan tersebut dalam melindungi hak dan kewajiban antara konsumen dan penyedia jasa pengiriman barang.

Berdasarkan pasal 26 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa: “Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang telah disepakati dan/atau yang diperjanjikan”

Lalu diatur juga mengenai hak dan kewajiban pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diatur hak -hak konsumen yang berbunyi:¹⁵

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa

¹⁵Lihat Pasal 4 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999

- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun Di dalam Pasal 7 diatur pula terkait kewajiban pelaku usaha yang bunyi pasalnya sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan

Memberi kompensasi ganti rugi Ketentuan Pasal 6 dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 ini sebagai hak dan kewajiban pelaku usaha yang merupakan intimoni (memiliki makna sama) dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen¹⁶, Tetapi ntuk mendapatkan hak

¹⁶Abdul halim barkatullah dan teguh prasetyo *bisnis E-commerce studi system keamanan dan system hokum indonesiapustaka* pelajar jogja karta 2005 hlm. 2.

ganti rugi tersebut Undang-undang membebankan pembuktian kesalahan orang lain dalam peristiwa tersebut kepada mereka yang menggugat gantirugi¹⁷

Pada Saat konsumen menyerahkan barang/dokumen untuk dikirim atau di transportasikan melalui Ekspedisi, para pelanggan dianggap telah menerima dan menyetujui persyaratan dan ketentuan standar yang ditetapkan oleh perusahaan ekspedisi, mengenai persyaratan pengangkutan atau pengiriman yang selanjutnya disebut SSP (syarat-syarat standar pengiriman), perjanjian seperti ini disebut dengan perjanjian baku.

Secara sederhana, perjanjian baku memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- 
1. Perjanjian dibuat secara sepihak oleh perusahaan yang posisinya relative lebih kuat dari konsumen;
 2. Konsumen sama sekali tidak dilibatkan dalam menentukan isi perjanjian;
 3. Dibuat dalam bentuk tertulis dan massal;
 4. Konsumen terpaksa menerima isi perjanjian karena didorong oleh kebutuhan

Dalam prakteknya permintaan ganti rugi yang dilakukan oleh pihak konsumen kepada pihak pelaku usaha Jasa terkadang sulit dilaksanakan dikarenakan pihak berbagai kendala seperti data hilang ataupun daluarsa dalam melakukan klaim ganti rugi

¹⁷Nasution, *Konsumen Dan Hukum*, Cetakan Pertama: Pustaka Sinnar Harapan, Jakarta 1995 hlm. 171.

Dimana dalam suatu kasus PT JNE yaitu hilangnya barang konsumen dalam pengiriman berupa pakaian, Barang tersebut dikirimkan dari Tangerang Tujuan Kelapa Gading Jakarta Utara dan menggunakan paket regular, sudah terlihat jelas di dalam ketentuannya tersebut Jaminan pemberian ganti rugi atas kehilangan Jaminan pemberian ganti rugi atas kerusakan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman Kiriman yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan JNE, paling tinggi 10 (sepuluh) kali Tarif Pengiriman untuk pengiriman domestik atau paling tinggi 100 USD untuk pengiriman Internasional kecuali Kiriman yang diasuransikan.¹⁸

Kasus tersebut terjadi pada Desember 2019 pada saat konsumen konsumen mengaku belum menerima barang tersebut tetapi pada saat konsumen melacak barang tersebut menggunakan resi barang tersebut telah sampai dan diterima lalu pihak konsumen tersebut melakukan klaim ganti rugi akan kehilangan tersebut dan pihak JNE pun memberikan sejumlah formulir untuk data kehilangan barang tersebut ternyata pengirimnya pun sudah tidak bisa di hubungi dikarenakan klaim ganti rugi tersebut harus dari pihak pengirim dan ditambah pihak JNE sangat lama menghubungi dan setelah 1 (satu) tahun berlalu tidak ada pihak JNE yang menghubungi konsumen sampai sekarang.

Pendapat Anggota BPSK Tangerang terkait kasus tersebut tanggung jawab seseorang yang merugikan orang lain, maka kamu harus memberikan ganti rugi, pelaku usah wajib memberikan ganti rugi atas kerugaian yang di derita konsumen kemudian apabila permintaan ganti rugi tidak di penuhi oleh pelaku

¹⁸ Marto patar "keluhan terhadap PT JNE (is a rare event)" 28 Desember 2019, 3.58 p.m. Tweet

usaha maka konsumen berhak menuntut ganti rugi melalui pihak ke tiga bisa pengadilan maupun di luar pengadilan di BPSK dengan Mengajukan permohonan sengketa di kantor BPSK setempat, Melampirkan berkas-berkas berupa dokumen yang dibutuhkan berwenang guna menyelesaikan sengketa konsumen antara pelaku usaha.¹⁹

Maka berdasarkan kasus diatas terdapat kesenjangan yang mana seharusnya bahwa pihak konsumen mendapat ganti rugi sebesar 10 kali biaya pengiriman yang telah dijelaskan di syarat dan ketentuan pengiriman JNE itu sendiri yaitu Jaminan pemberian ganti rugi atas kerusakan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman Kiriman yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan JNE, paling tinggi 10 (sepuluh) kali Tarif Pengiriman untuk pengiriman domestik atau paling tinggi 100 USD untuk pengiriman Internasional kecuali Kiriman yang diasuransikan. didalam syarat ketentuan tersebut tertulis jaminan atau garansi yang di perjanjikan selaras dengan pasal 26 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 yang mana di sebutkan pelaku usaha yang menawarkan jasa harus memenuhi jaminan ganti rugi

Sehubungan dengan hal tersebut penulis akan meneliti mengenai permasalahan suatu kasus antara pelaku usaha yaitu pengangkutan barang dalam Hal kehilangan pengiriman yang terdapat pembatasan tanggung jawab dalam keadaan memaksa seperti bencana alam dan keadaan sejenis lainnya dan data tidak ada. Bahwa dalam suatu kejadian kehilangan barang konsumen beberapa

¹⁹ Wawancara Pribadi Penulis Dengan Vina Selaku Anggota BPSK Tangerang terkait kasus yang di teliti

bagian atau seluruh bagian barang, pihak pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam suatu wujud wanprestasi ataupun perbuatan melawan hukum. Namun tidak jarang klausula baku dapat merugikan konsumen antara lain disebabkan oleh pengalihan tanggung jawab oleh pelaku usaha karena posisi konsumen yang lemah tidak seimbang dengan posisi pelaku usaha.

Adapun penelitian terdahulu Skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Pemakaian Jasa Pengiriman Surat dan Barang Pada PT.Pos Indonesia Cabang Kota Bandung Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 10 Tentang Pos” kandungan skripsi tersebut menitikberatkan kepada keterlambatan penerimaan surat dan barang melewati batas waktu perjanjian.

selanjutnya Pelaksanaan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pengangkutan Barang Terhadap Ganti Rugi Akibat Rusak dan Hilangnya Barang Elektronik Dihubungkan Dengan Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Juncto Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya suatu permasalahan dalam pelaksanaan tanggung jawab pengangkutan barang terhadap ganti rugi akibat rusak dan hilangnya barang elektronik milik konsumen. Pada dasarnya kewajiban pengangkut yaitu menyelenggarakan pengangkutan barang mulai dari tempat pemuatan sampai ke tempat tujuan

Berkaitan dengan hal-hal yang telah diuraikan di atas,oleh karena itu mendorong penulis untuk meneliti kedalam penulisan skripsi dengan Judul

**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA
JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KEHILANGAN BARANG
PENGIRIMAN JUAL BELI ONLINE VIA EKSPEDISI JNE CABANG
TANGERANG DIHUBUNGGKAN DENGAN PASAL 26 UNDANG-
UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN (Studi Kasus JNE Cabang Tangerang)**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penyusun merumuskan masalah yang lebih rinci untuk dikaji lebih lanjut. Adapun permasalahan yang akan dikaji lebih dalam diantaranya:

1. Bagaimana Pelaksanaan Perlindungan Hukum bagi Konsumen pengiriran barang ekspedisi JNE Cabang Tangerang atas kehilangan barang dihubungkan dengan pasal 26 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana Kendala Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengiriman Barang Atas Kehilangan Barang Pengiriman?
3. Bagaimana Upaya Hukum Atas Kendala Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengiriman Barang Atas Kehilangan Barang Pengiriman?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Bagaimana pelaksanaa perlindungan hukum bagi konsumen pengiriran barang ekspedisi JNE Cabang Tangerang atas

kehilangan barang dihubungkan dengan pasal 26 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

2. Untuk mengetahui Kendala Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengiriman Barang Atas Kehilangan Barang Pengiriman
- D. Untuk mengetahui Bagaimana Upaya Hukum Atas Kendala Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengiriman Barang Atas Kehilangan Barang Pengiriman Kegunaan Penelitian.

Adapun manfaat penelitian yang hendak dicapai setelah melakukan penelitian ini adalah untuk:

1. Manfaat Teoritis/Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan Manfaat bagi pengembangan Ilmu hukum khususnya terhadap perlindungan hukum pengiriman barang ekspedisikhususnya kepada masyarakat sehingga dapat mengetahui lebih jauh terkait dengan bidang ilmu hukum perusahaan dan hukum perlindungan konsumen

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan informasi kepada masyarakat sekitar yang terkena dampak kehilangan pengiriman barang khususnya dalam ekspedisi JNE dan juga saran untuk ekspedisi tersebut dalam proses pengiriman barang

E. Kerangka pemikiran

Negara Indonesia telah mencantumkan cita hukum di dalam

Undang-Undang Dasar 1945. Undang-Undang Dasar 1945 berperan sebagai peraturan negara tertinggi, UUD 1945 menjadi acuan dan parameter dalam pembuatan peraturan –peraturan yang ada dibawahnya. Oleh sebab itu, peraturan perundang-undangan yang ada tidak boleh bertentangan dengan UUD 1945. Undang-Undang Dasar 1945 dapat memuat ketentuan pokok saja sehingga dapat menyesuaikan dengan perkembangan jaman. Landasan hukum lainnya terdapat pada ketentuan termuat dalam Pasal 27 ayat (2) UUD 1945 yang berbunyi Sebagai berikut:

“Tiap warga berhak atas penghidupan yang layak bagi kemanusiaan”. Pasal tersebut mengenai hak-hak warga Negara. Tujuan pasal tersebut untuk melaksanakan perintah Undang – Undang Dasar 1945 melindungi segenap bangsa dalam hal ini khususnya melindungi konsumen.²⁰

Pada dasarnya perjanjian pengiriman barang telah diatur dalam buku III Burgerlijk Wetboek atau Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tentang Perikatan. Menurut Pasal 1313 Burgerlijk Wetboek (BW) menyatakan bahwa : “Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Sementara itu Subekti, mengatakan bahwa, perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dua orang tersebut saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal yang menimbulkan suatu perikatan antara dua pihak yang membuatnya²¹.

Timbulnya perjanjian di dalam jasa pengiriman barang yaitu

²⁰ Celina Tri Sri Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm.50

²¹Subekti. R, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, PT Inter Masa, Jakarta, 2001, hlm.22.

ketika konsumen dan pelaku usaha sepakat untuk mengikat dirinya untuk pengiriman barang melalui perjanjian klausula baku. Namun tidak semua klausula baku itu merugikan konsumen, klausula baku di buat untuk menghemat waktu dan biaya.

Dalam hal ini diharuskan adanya kepastian dalam hubungan antar orang dalam masyarakat. Salah satu hal yang berhubungan dengan masalah kepastian tersebut adalah dari mana Hukum itu berasal. Kepastian mengenai asal atau sumber hukum menjadi penting sejak hukum menjadi lembaga yang semakin Formal.

Adanya hukum itu harus di taati, dilaksanakan atau ditegakkan. Pelaksanaan hukum atau (law enforcement) oleh petugas penegak hukum yang tegas dan konsekuen, penuh dedikasi dan tanggung jawab akan membantu meningkatkan kesadaran hukum masyarakat. Tidak atau kurangnya dedikasi dan tanggung jawab akan menimbulkan sikap acuh tak acuh dari masyarakat dan memberi peluang dan perangsang untuk terjadinya perbuatan melawan hukum.

1. Teori Kepastian Hukum

Pada buku yang ditulis oleh Peter Mahmud Marzuki, Van Alperdorn mengemukakan pengertian kepastian hukum, yaitu Pertama, kepastian hukum berarti dapat ditentukan hukum apa yang berlaku untuk masalah-masalah konkret. Dengan demikian, pihak-pihak yang berperkara sudah dapat mengetahui sejak awal ketentuan-ketentuan

apakah yang akan dipergunakan dalam sengketa tersebut. Kedua, kepastian hukum berarti perlindungan hukum, dalam hal ini pihak yang bersengketa dapat dihindarkan dari kesewenang-wenangan penghakiman.²²

Menurut Sudikno Mertokusumo, kepastian hukum merupakan sebuah jaminan bahwa hukum tersebut harus dijalankan dengan cara yang baik. Kepastian hukum menghendaki adanya upaya pengaturan hukum dalam perundang-undangan yang dibuat oleh pihak yang berwenang dan berwibawa, sehingga aturan-aturan itu memiliki aspek yuridis yang dapat menjamin adanya kepastian bahwa hukum berfungsi sebagai suatu peraturan yang harus ditaati²³

Berdasarkan Pasal 7 huruf (f) dan (g) Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diatur kewajiban pelaku usaha yang berbunyi:

- a. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- b. Memberikan ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian

Dalam ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ada persyaratan utama dalam perlindungan konsumen, yaitu adanya jaminan hukum (*law guarantee*) dan adanya kepastian hukum (*law certanty*).yang

²²Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2007, hlm 59.

²³ Asikin zainal, 2012, Pengantar Tata Hukum Indonesia, Rajawali Press, Jakarta

mana

Selain itu juga diatur Undang-Undang No. 19 tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi Di dalam Pasal 9 ini disebutkan sebagai berikut :²⁴

Bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan

Dalam hal ini informasi yang dibuat oleh pelaku usaha untuk menarik konsumen harus benar-benar sesuai dengan barang / jasa yang ditawarkannya agar tidak memunculkan ekspektasi yang berbeda dari pihak konsumen.

2. Asas Kebebasan Berkontrak

Hakekat kebebasan berkontrak didasarkan atas teori hukum alam yang memandang bahwa manusia adalah bagian dari alam dan makhluk yang rasional dan cerdas ia bertindak sesuai dengan keinginankeinginannya (desires) dan gerak-gerik hatinya (impulses).

Menurut Hukum Perdata yang berlaku di Indonesia, kebebasan berkontrak dapat disimpulkan dari ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang menyatakan bahwa: ²⁵

”Semua kontrak (perjanjian) yang dibuat secara sah berlaku sebagai

²⁴ Lihat Pasal 9 Undang-Undang No. 19 tahun 2016

²⁵Lihat Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata

Undang Undang bagi mereka yang membuatnya.”

Dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Perdata dipakai istilah semua yang menunjukkan bahwa perjanjian dimaksud secara umum, baik perjanjian bernama maupun tidak bernama. Menurut asas ini, para pihak bebas untuk mengadakan perjanjian yang dikehendaknya, tidak terikat pada bentuk tertentu. Akan tetapi, kebebasan tersebut ada pembatasnya, yaitu:

- 1) Perjanjian yang dibuat meskipun bebas, tetapi tidak dilarang undang - undang
- 2) Tidak bertentangan dengan undang-undang
- 3) Tidak bertentangan dengan ketertiban umum Hak asasi dengan kewajiban

Lalu Menurut Pasal 46 ayat (2) PP Nomor 71 Tahun 2019 Tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik (PSTE) Kontrak Elektronik dianggap sah apabila:²⁶

- a. terdapat kesepakatan para pihak;
- b. dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. terdapat hal tertentu; dan
- d. objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

²⁶Lihat Pasal 46 ayat (2) PP Nomor 71 Tahun 2019 Tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik (PSTE)

Dengan perkataan lain, bahwa di dalam kebebasan terkandung tanggung jawab. Di dalam Hukum Perjanjian Nasional, asas kebebasan berkontrak yang bertanggung jawab, yang mampu memelihara keseimbangan perlu dipelihara sebagai modal pengembangan kepribadian untuk mencapai kesejahteraan dan kebahagiaan hidup lahir dan batin yang serasi, selaras dan seimbang dengan kepentingan masyarakat. Dari uraian tersebut bahwa asas kebebasan berkontrak tidak mempunyai arti tidak terbatas, akan tetapi terbatas oleh tanggung jawab para pihak, sehingga kebebasan berkontrak sebagai asas diberi sifat yang bertanggung jawab. Asas ini mendukung kedudukan yang seimbang diantara para pihak, sehingga sebuah kontrak akan bersifat stabil dan memberikan keuntungan bagi kedua pihak.

Walaupun berdasarkan asas kebebasan berkontrak pemanfaatan kontrak baku tidak dilarang, namun dengan adanya ketidakseimbangan kedudukan pelaku usaha dengan konsumen menyebabkan kontrak baku kerap kali dipergunakan pelaku usaha untuk mencantumkan klausula eksonerasi (*exemption clause*) guna membatasi kewajiban dan tanggung jawabnya serta berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Tentunya dalam hal ini proses perjanjian antara pihak pengangkutan barang dengan pihak penerima jasa haruslah dilandasi dengan asas kebebasan berkontrak terutama didalam dalam hal terjadinya kehilangan barang pengiriman oleh ekspedisi

3. Teori Perlindungan Hukum

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu di berikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum . Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi²⁷

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 Indonesia²⁸

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Berdasarkan teori-teori hukum, konsumen

²⁷Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung 2000, hlm. 69

²⁸Gunawan, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta; PT Gramedia Pustaka utama, 2001, hlm. 1.

sebagai pihak yang dirugikan diberikan hak untuk meminta ganti²⁹Tujuan perlindungan konsumen juga diatur dalam

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen

Selain itu, Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Di samping hak-hak dalam Pasal 4, juga terdapat hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam pasal-pasal berikutnya, khususnya dalam Pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, sehingga

²⁹ Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung 2001, hlm 21.

kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen.

Adapun terkait permasalahan ganti rugi diatur di dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian gantirugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen/kerugian kepada pelaku usaha

Menurut CST Kansil, “perlindungan hukum adalah segala upaya hukum harus diberikan oleh aparat penegak hukum demi memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun”³⁰

Berdasarkan Pasal 1320 Burgerlijk Wetboek dijelaskan bahwa syarat-syarat sah nya suatu perjanjian yaitu :³¹

1. Sepakat

mereka yang mengikatkan dirinya mengandung makna bahwa para pihak yang membuat perjanjian telah sepakat atau ada persesuaian

³⁰ C.S.T Kansil, *pengantar ilmu hukum dan tata hukum Indonesia*, penerbit balai pustaka Jakarta 1989, hlm. 40

³¹ Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek)

kemauan atau saling menyetujui kehendak masing-masing, yang dilahirkan oleh para pihak dengan tidak ada paksaan, kekeliruan dan penipuan. Persetujuan dapat dinyatakan secara tegas maupun secara diam-diam.³²,

2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan

disebutkan bahwa orang yang telah dewasa adalah telah berusia 18 (delapan belas) tahun atau telah menikah. Kemudian orang yang dinyatakan cakap untuk melakukan perbuatan hukum dalam hal ini membuat perjanjian ialah orang yang sehat akal pikiran yaitu orang yang tidak dungu atau tidak memiliki keterbelakangan mental, tidak sakit jiwa atau gila dan juga bukan orang yang pemboros (Pasal 433 Burgerlijk Wetboek). Selain itu orang yang cakap untuk melakukan perbuatan hukum seperti membuat perjanjian adalah orang yang tidak dilarang oleh suatu peraturan perundang-undangan untuk melakukan perbuatan hukum tertentu, seperti orang yang sedang pailit dilarang untuk mengadakan perjanjian utang-piutang.

3. Suatu hal tertentu Prestasi ialah sesuatu hal tertentu yang dapat menjadi objek dalam suatu perjanjian.

Berdasarkan Pasal 1234 Burgerlijk Wetboek Prestasi terdiri dari memberi sesuatu, berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu. Syarat-syarat objek suatu perjanjian diatur dalam Pasal 1333 Burgerlijk Wetboek

³²Subekti. R, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, PT Inter Masa, Jakarta, 2001, hlm.49.

dimana suatu perjanjian harus :

- a. Diperkenankan, artinya tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, ketertiban umum dan kesusilaan.
- b. Tertentu atau dapat ditentukan, artinya prestasi tersebut harus dapat ditentukan dengan jelas mengenai jenis maupun jumlahnya, atau setidaknya tidaknya dapat diperhatikan.
- c. Mungkin dilakukan, artinya prestasi tersebut harus mungkin dilakukan menurut kemampuan manusia pada umumnya dan kemampuan debitur pada khususnya.
- d. Suatu sebab yang halal Suatu sebab yang halal merupakan syarat yang keempat untuk sahnya suatu perjanjian. Berdasarkan Pasal 1335 BW bahwa suatu perjanjian tanpa sebab, atau yang telah dibuat karena sesuatu sebab yang palsu atau terlarang, tidak mempunyai kekuatan.

Dalam hal ini perlu adanya suatu kepastian hukum Dalam hal ini keterbukaan informasi antar pelaku bisnis dan untuk menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha akan tanggung jawab sehingga tercapainya perekonomian yang sehat.

F. Langkah-Langkah Penelitian

1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan merupakan metode deksriptif analitis, yakni menggambarkan perundang-undangan yang berlaku dan menghubungkannya dengan hukum positif yang berlaku terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, fakta-fakta dianalisis untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh, faktual, dan sistematis mengenai perlindungan hukum untuk pengguna jasa pengiriman barang untuk umum menurut undang-undang yang berlaku, kemudian dianalisis menggunakan teori-teori hukum dan fakta yang terjadi berdasarkan permasalahan yang sedang diteliti oleh penulis.

Adapun masalah yang diteliti oleh penulis adalah Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Kehilangan Barang Pengiriman Jual Beli Online Via Ekspedisi Jne Dihubungkan Dengan Pasal 26 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen



2. Metode Pendekatan

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan Metode Yuridis normatif, yakni dengan melakukan studi kepustakaan serta melakukan penelitian lapangan sebagai pelengkap³³ Dalam hal ini untuk menguji aspek-aspek pelaksanaan tanggung jawab terhadap ganti rugi di dalam kenyataannya

³³ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2001, hlm 13-14

3. Sumber Data Dan Jenis Data

a. Sumber data

dalam penelitian ini mencakup beberapa sumber data, meliputi:

a) Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang didapatkan secara langsung dari Pihak konsumen dan instansi terkait yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini. yang didapatkan melalui wawancara atau hasil observasi. Serta bahan hukum primer merupakan bahan yang di peroleh dengan cara mengkaji Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku

b) Sumber Data Sekunder yang meliputi:

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan, bahan yang diperoleh dengan cara mengkaji Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku, meliputi:

- a) Undang – Undang Dasar Negara Indonesia Tahun 1945
- b) Kitab undang-undang Hukum Perdata
- c) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- d) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik (PSTE)

- e) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik
- f) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian
- g) UU No. 17 Tahun 2007 tentang RPJPN (. Rencana Pembangunan Jangka Panjang nasional)

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan yang didapatkan oleh penulis dari berbagai literatur, buku kepustakaan, pendapat para ahli yang berkaitan dengan penelitian ini.

3) Bahan Hukum Tertier

Bahan hukum tertier merupakan bahan yang digunakan sebagai petunjuk teknis atau gambaran yang dijadikan sebagai rujukan informasi dari bahan primer maupun sekunder. Misalnya Media Online, Kamus Hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia, dll yang berkaitan dengan penelitian ini.

b. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan jenis data kualitatif. Kualitatif merupakan jenis data yang diperoleh berdasarkan hasil observasi atau wawancara ke instansi terkait atas pertanyaan yang diajukan sebagai masalah yang dirumuskan dan sebagai tujuan dari perumusan

masalah tersebut mengenai pelaksanaan ganti rugi akibat pengadaan tanah bagi pembangunan untuk kepentingan umum. Selain itu, jenis data dikumpulkann dengan cara mengkaji peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, artikel, buku, literatur, yang berkaitan dengan penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan diperoleh dengan cara mengkaji, mempelajari, atau membaca buku-buku, jurnal ilmiah, perundang-undangan yang berlaku yang berkaitan dengan pengadaan tanah bagi pembangunan untuk kepentingan umum.

b. Studi Penelitian Lapangan

Observasi dilakukan secara langsung terhadap gejala-gejala yang akan diselidiki, sehingga dapat meyakinkan data-data yang diperoleh. Dalam kegiatan ini peneliti langsung terjun ke lapangan/intansi terkait untuk menemukan dan mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitian ini.

5. Wawancara

Teknik wawancara ini dilakukan agar mendapatkan keterangan lisan yang berkaitan dengan permasalahan tertentu. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara langsung dengan Kantor JNE Pusat Kota Bandung PT .semut merah squad bandung kantor sicepat pusat bandung,

dan kantor pusat ninja express.

c. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.³⁴

Menurut Nana Sudjana observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti.³⁵ Teknik observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki. Dalam arti yang luas, observasi sebenarnya tidak hanya terbatas pada pengamatan yang dilaksanakan baik secara langsung maupun tidak langsung.

d. Studi Dokumentasi

Studi Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian meliputi: buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter data yang relevan penelitian.³⁶

Yaitu mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian kemudian ditelaah secara mendalam sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktian

³⁴ Abdurrahman Fatoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* Jakarta: Rineka Cipta, 2011, hlm. 104.

³⁵ Nana Sudjana, *Penelitian dan Penilaian* Bandung: Sinar Baru, 1989, hlm. 84.

³⁶ Riduawan, *Metode & Teknik Penyusunan Tesis*. Bandung: Alfabeta, 2006, hlm. 105

suatu kejadian³⁷

6. Metode Analisis Data

Setelah semua data primer maupun sekunder sudah terkumpul lengkap, penulis mengolah atau mengklasifikasikan data tersebut sesuai dengan urutan permasalahan pada topik yang sedang diteliti ini. Selanjutnya data yang terkumpul akan menggunakan metode analisis kualitatif dimana hasilnya akan berupa analisa penulis mengenai metode Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Kehilangan Pengiriman Barang

7. Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data guna melakukan penelitian ini, maka penulis memilih lokasi penelitian sebagai berikut:

- 1) Lokasi Lapangan
 - a) Kantor BPSK Tangerang
 - b) Kantor JNE Cabang Tangerang
- 2) Lokasi Perpustakaan

Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung JL. A.H. Nasution No. 105, Cipadung, Cibiru, Kota Bandung, Jawa Barat.

³⁷Ibid hlm. 148