

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PT SICEPAT EKSPRES
ATAS KERUSAKAN PAKET SELAMA PROSES PENGIRIMAN**



OLEH:

NOVANIA AULIA RAHMA

NIM. 031911133136

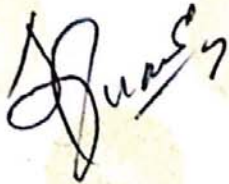
**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PT SICEPAT EKSPRES
ATAS KERUSAKAN PAKET SELAMA PROSES PENGIRIMAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat untuk mencapai gelar
Sarjana Hukum**

Dosen Pembimbing,



Dr. Bambang Sugeng A. S., S.H., M.H.

NIP. 196812291993031004

Penyusun,



Novania Aulia Rahma

NIM. 031911133136

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

2022

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan Panitia Penguji pada

tanggal 12 Juli 2022

Tim Penguji Skripsi :

Ketua :

1. Dr. Zahry Vandawati Chumalda, S.H., M.H.

NIP. 197304031997022001



Anggota :

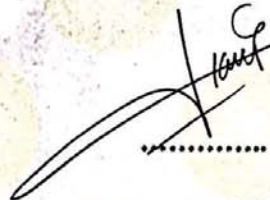
2. Dr. Bambang Sugeng A. S., S.H., M.H.

NIP. 196812291993031004



3. Dian Purnama Anugerah, S.H., M.Kn., LL.M.

NIP. 198109152006041002



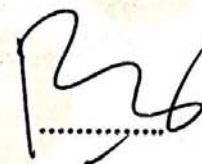
4. Fiska Silvia Raden Roro, S.H., M.M., LL.M

NIP. 197705292003122003



5. Ria Setyawati, S.H., M.H., LL.M.

NIP. 198008202009122001



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novania Aulia Rahma
NIM : 031911133136
Bidang Minat : Hukum Bisnis
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen PT SiCepat Ekspres
Atas Kerusakan Paket Selama Proses Pengiriman

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang ditulis ini tidak mempunyai persamaan dengan skripsi lain.

Demikian pernyataan ini dibuat tanpa paksaan dari pihak manapun. Apabila pernyataan ini tidak benar, maka akan diberi sanksi oleh Pimpinan Fakultas.

Surabaya, 14 Desember 2022

Yang membuat Pernyataan,



Novania Aulia Rahma

NIM. 031911133136

MOTTO

“The Way To Get Started Is To Quit Talking And Begin Doing” – Walt Disney

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen PT SiCepat Ekspres Atas Kerusakan Paket Selama Proses Pengiriman”** dengan tepat waktu sebagai pemenuhan syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum di Universitas Airlangga.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan dengan adanya dukungan, bantuan, bimbingan, serta nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Iman Prihandono, S.H., M.H., LL.M., Ph. D. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Airlangga beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. Trisadini Prasastinah Usanti, S.H., M.H. selaku Dosen Wali penulis yang telah bersedia membimbing penulis selama menjalani masa perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Airlangga.
3. Bapak Dr. Bambang Sugeng Ariadi Subagyono, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing skripsi penulis yang telah membimbing dan menyediakan waktunya untuk membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Zahry Vandawati Chumaida, S.H., M.H., Bapak Dian Purnama Anugerah, S.H., M.Kn., LL.M., Ibu Fiska Silvia Raden Roro, S.H., M.M., LL.M., dan Ibu Ria Setyawati, S.H., M.H., LL.M. selaku Tim Dosen

Penguji Skripsi yang telah memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk menjadikan skripsi ini lebih baik.

5. Ayah penulis, Ir. Suryawan Ekananto, Ibu penulis, Rihayu, S.E., adik-adik penulis, Ziauddin Sardar dan Raushan Fikr Al Haq atas dukungannya,
6. Keluarga besar Komunitas Peradilan Semu Fakultas Hukum Universitas Airlangga dan anggota delegasi Kelompok A INMOOT 2019.
7. Balqis Nabilah Yeni Kusumawati, Betsy Prajna Paramita, Dinda Ayu Alfiana, Galih Chandra Dewi, Mazaya Shaumy Khairana, Nabila Jasmine Ardyanto Putri, dan Irana Alya Raihanah selaku sahabat penulis selama masa perkuliahan.
8. Alyarizki Dushanta, Citranda Yofi Putri, Dalfa Fatihattu Zachra, Karunia Nurani, dan Sesilia Virdha Kezia selaku sahabat penulis sejak 2016 yang telah menemani penulis dalam keadaan suka dan duka.
9. Seluruh Civitas Akademika Fakultas Hukum Universitas Airlangga.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang membangun untuk dapat menyempurnakan penulisan skripsi ini. Penulis juga berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat berupa wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca.

Surabaya, 14 Desember 2022

Novania Aulia Rahma

ABSTRAK

Konsumen kerap kali menduduki posisi yang lebih lemah daripada pelaku usaha. Hal ini menjadi salah satu faktor yang melatarbelakangi dibentuknya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk menegaskan hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Transaksi jual beli *online* yang kian menjamur merupakan salah satu faktor yang menyebabkan permintaan konsumen terhadap perusahaan ekspedisi semakin meningkat. Namun demikian, tidak dapat dipungkiri kemungkinan terjadinya masalah selama proses ekspedisi, termasuk kerusakan pada paket milik konsumen. Pendekatan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan pendekatan kasus (*case approach*). Penulisan skripsi ini bertujuan untuk menentukan apa yang menjadi hak-hak konsumen serta tanggung jawab perusahaan ekspedisi, serta penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh konsumen dalam hal terjadi kerusakan paket selama proses pengiriman. Penulisan skripsi ini juga akan berfokus pada PT SiCepat Ekspres yang akan memuat analisa mengenai klausula baku yang dibuat dan diterapkan oleh PT SiCepat Ekspres.

Kata kunci : Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab Pelaku Usaha, Kerusakan Paket

ABSTRACT

The consumer often assumes a weaker position than the corporation. This is one of the factors behind Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection in order to emphasize the rights and obligations of consumers and businesses. Increasingly proliferating online buying and selling activities were one of the factors that led to the increasing consumer demand for expedition services. Nevertheless, the probability of errors during expedition, which results may include damage to the consumer's packages, is not nonexistent. The approaches used in writing this thesis are statute approach, conceptual approach, and case approach. This thesis was written with the purpose of determining the rights of the consumers, the responsibilities of the expediting company, as well as the completion of disputes that consumers could run in case of damage that occurs during expedition. This thesis focuses on PT SiCepat Ekspres and provides an analysis of the Terms and Conditions made and applied by PT SiCepat Ekspres

Keywords: *Consumer Protection, Corporate Responsibility, Damage Package*

DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kitab Undang-undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*). Diterjemahkan oleh
Prof. R. Subekti dan R. Tjitrosudibio.

Kitab Undang-undang Hukum Dagang (*Wetboek van Koophandel*). Diterjemahkan
oleh Penerbit Sinar Grafika.

Kitab Undang-undang Hukum Acara Perdata (*Herziene Inlandsch Reglement*)

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang Nomor 20 Tahun 1947 tentang Pengadilan Ulangan

Undang-undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 5 Tahun 2005 tentang
Penyelenggaraan Jasa Titipan.

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di
Pengadilan

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/KEP/12/2001
tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa
Konsumen

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur pengaduan konsumen dalam hal diduga terjadi kerusakan barang selama proses pengiriman	42
Gambar 2. Alur tanggung jawab perusahaan ekspedisi kepada penjual online dalam hal kerusakan barang selama proses pengiriman	52

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1. Manfaat teoritis	9
1.4.2. Manfaat Praktis	9
1.5. Keaslian Penelitian	10
1.6. Metode Penelitian	12
1.6.1. Tipe Penelitian Hukum	12
1.6.2. Pendekatan Masalah.....	13

1.6.3.	Sumber Bahan Hukum	13
1.6.4.	Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum	15
1.6.5.	Analisis Bahan Hukum	15
1.6.6.	Sistematika Penulisan	16

**BAB II BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PT
SICEPAT EKSPRES DALAM PROSES PENGIRIMAN PAKET 19**

2.1.	Karakteristik Hubungan Hukum Antara SiCepat Ekspres dan Konsumen	19
2.1.1	Kedudukan hukum perusahaan ekspedisi	19
2.1.2	Hubungan hukum SiCepat Ekspres dan konsumen	20
2.2.	Bentuk Kerugian Yang Dialami oleh Konsumen.....	27
2.2.1	Kategori kerusakan barang milik konsumen.....	27
2.2.2	Klausula baku dalam UUPK dan hubungannya dengan asas kebebasan berkontrak	29
2.2.3.	Analisis klausula baku pada <i>terms and conditions</i> SiCepat Ekspres terhadap UUPK.....	32
2.3.	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen.....	35

**BAB III UPAYA PENYELESAIAN SENGKETA ATAS KERUSAKAN
PAKET MILIK KONSUMEN PT SICEPAT EKSPRES 46**

3.1.	Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Litigasi	46
3.2.	Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Non-litigasi	50

3.2.1.	Penyelesaian sengketa di luar BPSK	51
3.2.2.	Penyelesaian sengketa melalui BPSK.....	53
BAB IV PENUTUP		61
4.1.	Kesimpulan.....	61
4.2.	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....		63