

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS
KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG OLEH PERUSAHAAN
EKSPEDISI BERDASARKAN UNDANG-UNDANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN
(STUDI: PUTUSAN NO.295/PDT.SUS.BPSK/2020/PN.BKS)**

SKRIPSI

Oleh :
JENNY S.L. SIBARANI
1940050019



**PROGRAM STUDI HUKUM
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2023**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS
KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG OLEH PERUSAHAAN
EKSPEDISI BERDASARKAN UNDANG-UNDANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN
(STUDI: PUTUSAN NO.295/PDT.SUS.BPSK/2020/PN.BKS)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar
Sarjana Hukum (S.H.) Pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum
Universitas Kristen Indonesia**

Oleh :

JENNY S.L. SIBARANI

1940050019



**PROGRAM STUDI HUKUM
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2023**

VISI MISI FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

Visi Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia

“Menjadi Fakultas Hukum unggulan di kawasan Asia pada tahun 2030 di bidang, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di bidang ilmu hukum yang antisipatif terhadap perubahan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam era globalisasi yang sesuai dengan nilai-nilai kristiani dan Pancasila.”

Misi Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia

1. Mempersiapkan sarjana hukum yang mampu menggunakan dan mengembangkan ilmu dan teknologi dibidang perkembangan ilmu hokum melalui pendekatan ilmiah, interdisipliner, dan transnasional sesuai dengan aturan perkembangan zaman agar mampu bersaing di era global.
2. Mempersiapkan sarjana hukum yang menguasai ilmu dan senantiasa menegakkan nilai moral, etika serta rasa cinta kepada Negara, berperilaku yang demokratis dan menjunjung tinggi nilai-nilai agama.
3. Mengembangkan pengetahuan umum, yang berwawasan nasional dan internasional.
4. Mengembangkan dan meningkatkan penelitian serta profesionalisme dalam ilmu pengetahuan hukum dan bidang ilmu pengetahuan lainnya.
5. Menyelenggarakan jenjang pendidikan akademik berkelanjutan dan profesi dalam bidang hukum.
6. Mendorong penelitian dan pengabdian masyarakat yang dapat meningkatkan kesadaran hak dan kesadaran hukum serta kesejahteraan rakyat Indonesia.
7. Membina hubungan kerjasama dengan praktisi hukum dan instansi penegakan hukum serta instansi-instansi lainnya baik negeri maupun swasta, lembaga lembaga gerejawi dalam pengembangan dan implementasi ilmu hukum dan bidang ilmu pengetahuan lain



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS HUKUM

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jenny S.L. Sibarani
NIM : 1940050019
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi:Putusan NO.295/PDT.SUS.BPSK/2020/PN.BKS)”**

adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 01 Februari 2023
Yang membuat pernyataan,

Jenny S.L. Sibarani
NIM: 1940050019



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS HUKUM

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

Oleh:

Nama : Jenny S.L. Sibarani
NIM : 1940050019
Program Studi : Hukum
Program Kekhususan : Hukum Ekonomi
Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Keterlambatan Pengiriman Barang oleh Perusahaan Ekspedisi Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi:Putusan: No.295/PDT.SUS.BPSK/2020/PN.BKS)

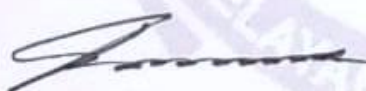
telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mencapai gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Kristen Indonesia.

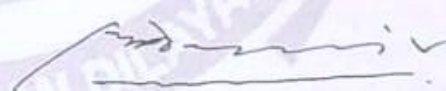
Jakarta, Februari 2023

Menyetujui,

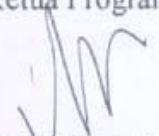
Pembimbing I

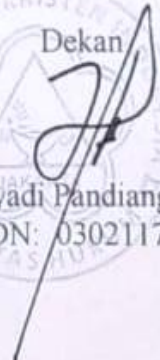
Pembimbing II


Dr. Hulman Panjaitan S.H., M.H.
NIDN: 0020096802


Dr. Daniel Suhardiman, S.T., S.H., M.H.
NIDN:

Ketua Program Studi


Dr. Rr. Ani Wijayati, S.H., M.Hum.
NIDN: 0327046303


Dekan
Dr. Hendri Jayadi Pandiangan, S.H., M.H.
NIDN: 0302117904



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS HUKUM

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Pada tanggal 10 Februari 2023 telah diselenggarakan Sidang Skripsi untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Jenny S.L. Sibarani
NIM : 1940050019
Program Studi : Hukum
Fakultas : Hukum
Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Keterlambatan Pengiriman Barang oleh Perusahaan Ekspedisi Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi: Putusan: No.295/PDT.SUS.BPSK/2020/PN.BKS)

Oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam tim penguji	Tanda tangan
---------------------	----------------------------------	---------------------

Dr. Hulman Panjaitan, S.H., M.H.

Ketua

Dr. Daniel Suhardiman, S.T., S.H. M.H.

Anggota

L. Elly AM, Pandiangan, S.H., M.H.

Anggota



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

FAKULTAS HUKUM

HALAMAN PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS
KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG OLEH PERUSAHAAN
EKSPEDISI BERDASARKAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN (STUDI: PUTUSAN NO.295/PDT.SUS.BPSK/2020/PN.BKS)**

Skripsi

Untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai derajat strata satu pada
Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia

Disusun Oleh

Nama : Jenny S.L. Sibarani
Nim : 1940050019
Program Kekhususan : Hukum Ekonomi

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi Pada 10 Februari
2023 dan dinyatakan memenuhi syarat

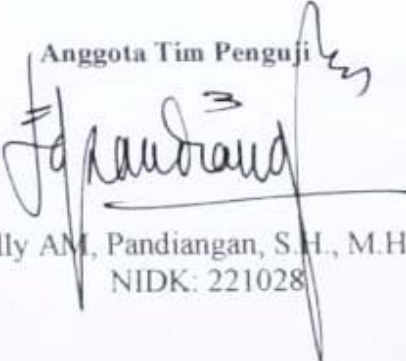
Susunan Tim Penguji

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Dr. Hulman Panjaitan, S.H., M.H.
NIDN: 0020096802


Dr. Daniel Suhardiman, S.T., S.H., M.H.
NIDN:

Anggota Tim Penguji

L. Elly AM, Pandiangan, S.H., M.H.
NIDK: 221028



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS HUKUM

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jenny S.L. Sibarani
NIM : 1940050019
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Keterlambatan Pengiriman Barang oleh Perusahaan Ekspedisi Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi: Putusan: No. 295/PDT .SUS.BPSK/2020/PN.BKS)

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya Saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun.
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Saya memberikan Hak Non-eksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Jakarta, 01 Februari 2023

Jenny S.L. Sibarani

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa untuk segala berkat dan rahmat-Nya dalam menuntun penulis selama melakukan skripsi ini yang berjudul Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Keterlambatan Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi: Putusan No. 295/PDT.SUS.BPSK/2020/PN.BKS.), sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat administrasi menyelesaikan pendidikan tinggi dan untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum di Universitas Kristen Indonesia.

Penulis menyadari banyak pihak yang memberikan dukungan dan bantuan selama menyelesaikan studi dan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis dengan penuh hormat mengucapkan terima kasih dan mendoakan semoga Allah memberikan balasan terbaik kepada:

1. Dr. Dhaniswara K. Harjono, S.H., M.H., MBA., selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia.
2. Dr. Hendri Jayadi Pandiangan, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.
3. Ibu L. Elly AM, Pandiangan, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.
4. Dr. Rr. Ani Wijayati, S.H., M.Hum, selaku Kepala Program Studi Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.
5. Dr. Hulman Panjaitan, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing utama penulis, yang telah membimbing dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan pembuatan skripsi ini
6. Dr. Daniel Suhardiman, S.T., S.H., M.H. selaku dosen pembimbing II, yang telah membimbing dan membantu penulis untuk menyelesaikan pembuatan skripsi ini.

7. Terima kasih kepada kedua orang tua penulis, keluarga dan teman-teman penulis yang selalu memberikan dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam proses pembuatan skripsi ini. Untuk itu saran dan kritik yang sifatnya membangun akan penulis terima.

Jakarta, 01 Februari 2023

Penulis

Jenny S.L. Sibarani



DAFTAR ISI

VISI MISI FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA.	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Kerangka Teori dan Kerangka Konsep	9
F. Metode Penelitian.....	13
G. Sistematika Penulisan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Teori Kepastian Hukum	17
B. Teori Perlindungan Hukum.....	18
C. Perlindungan Konsumen	21
1. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha	23
2. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	26
D. Asas-Asas Perlindungan Konsumen	30
E. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	33
F. Perusahaan Ekspedisi	34
1. Pengertian Perusahaan Ekspedisi	34

2. Perusahaan Ekspedisi di Indonesia.....	37
BAB III PEMBAHASAN	
A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Keterlambatan Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi.	42
B. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	55
1. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan.....	56
2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	58
3. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan.....	65
BAB IV PEMBAHASAN	
A. Kasus Posisi	68
B. Pokok-Pokok Keberatan.....	70
C. Pertimbangan-Pertimbangan Hakim	73
D. Putusan Hakim	74
E. Penerapan Hukum Perlindungan Konsumen Pada Putusan NO.295/PDT.SUS.BPSK/2020/PN.BKS.	75
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	78
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN	

ABSTRAK

- A. NAMA : Jenny S.L. Sibarani
B. NIM : 1940050019
C. Program Kekhususan/Departemen: Hukum Ekonomi
D. Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Keterlambatan Pengiriman Barang oleh Perusahaan Ekspedisi Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi:Putusan: No.295/PDT.SUS.BPSK/2020/PN.BKS)
E. Halaman : i-xii + 82 halaman
F. Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Perusahaan Ekspedisi.
G. Ringkasan Isi :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas keterlambatan pengiriman barang oleh perusahaan ekspedisi berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan untuk mengetahui bagaimana penerapan hukum terhadap putusan No. 295/PDT.SUS.BPSK/2020/PN.BKS. penelitian ini menggunakan acuan teori kepastian hukum dan teori perlindungan hukum.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah bersifat yuridis normatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan, yaitu penelitian terhadap data sekunder yang mengacu terhadap norma hukum pada peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan.

Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan terhadap konsumen yang dirugikan. Keterlambatan pengiriman barang konsumen yang dapat memperoleh ganti kerugian dari perusahaan ekspedisi adalah keterlambatan yang disebabkan oleh kelalaian yang dilakukan karyawan perusahaan ekspedisi tersebut. Selanjutnya pemberian sanksi administrasi dan sanksi pidana dalam kasus ini tidak tepat dan perlu adanya perbaikan, merujuk pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

- H. Daftar Acuan : Buku, Perundang-undangan, Jurnal, Internet.
I. Dosen Pembimbing I : Dr. Hulman Panjaitan, S.H., M.H.
Dosen Pembimbing II : Dr. Daniel Suhardiman, ST., S.H., M.H.

Jakarta, 01 Februari 2023
Penulis

Jenny S.L. Sibarani

ABSTRACT

- A. NAME : Jenny S.L. Sibarani
B. NIM : 1940050019
C. Specialization Program : Economic Law
D. Title : Legal Protection of Consumers for Late Delivery of Goods by Shipping Companies Based on the Consumer Protection Law (Verdict Number: 295/PDT. SUS. BPSK/2020/PN. BKS.)
E. Page : i-xii + 82 pages
F. Keywords : Consumer Protection, Shipping Company.
G. Summary of Contents :

This study aims to find out how the legal protection of consumers for late delivery of goods by shipping companies based on the Consumer Protection Law and to find out how the law applies to decision No. 295/PDT. SUS. BPSK/2020/PN. BKS. This research uses references to the theory of legal certainty and the theory of legal protection.

In this study, the method used was normative juridical. The data collection technique used is a literature study, which is a study of secondary data that refers to legal norms in laws and regulations and court decisions.

From the results of this study, it is concluded that Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection provides protection for aggrieved consumers. Delays in the delivery of consumer goods that can obtain compensation from the shipping company are delays caused by negligence made by employees of the shipping company. Furthermore, the provision of administrative sanctions and criminal sanctions in this case is inappropriate and there needs to be improvement, referring to the Consumer Protection Law.

- H. List of References : Books, Legislation, Journals, Internet.
I. Supervisor I : Dr. Hulman Panjaitan, S.H., M.H.
Supervisor II : Dr. Daniel Suhardiman, ST., S.H., M.H.

Author

Jenny S.L. Sibarani