

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Perlindungan hukum terhadap konsumen adalah hak konsumen yang harus diusahakan bersama. Untuk mewujudkan perlindungan hukum terhadap konsumen tergantung pada partisipasi yang baik antara obyek dan subyek dalam upaya mewujudkan kesejahteraan konsumen tersebut. Para pihak bertanggungjawab dalam mewujudkan kesejahteraan konsumen, dalam arti bahwa masyarakat, pelaku usaha dan pemerintah berkewajiban ikut serta dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen. Terwujudnya perlindungan terhadap konsumen akan menciptakan rasa aman bagi para konsumen dalam memenuhi dan melengkapi kebutuhan hidup. Oleh karena itu usaha mewujudkan perlindungan hukum terhadap konsumen mutlak harus dikembangkan.

Negara Indonesia menjamin kesejahteraan setiap warga negaranya termasuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen, yang merupakan hak asasi manusia. Untuk itu perlu dilakukan upaya untuk mewujudkan kesejahteraan konsumen dengan memberikan jaminan terhadap pemenuhan hak-haknya serta adanya perlakuan tanpa diskriminasi. Dalam mewujudkan perlindungan dan kesejahteraan konsumen, maka diperlukan dukungan kelembagaan dan peraturan perundang-undangan yang dapat menjamin pelaksanaannya.

Akibat dari perkembangan ekonomi yang pesat serta kemajuan teknologi telah menghasilkan beragam jenis barang dan/atau jasa yang variatif, sehingga konsumen pada akhirnya dihadapkan pada berbagai jenis pilihan barang dan/atau jasa. Kondisi tersebut dapat menguntungkan konsumen karena kebutuhan terhadap suatu barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi, tetapi disisi lain, menempatkan konsumen pada posisi yang lemah karena

konsumen hanya sebagai objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang besar melalui kiat promosi dan cara penjualan yang merugikan konsumen.¹

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.² Pengaturan perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan ataupun melemahkan usaha dan aktivitas pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya, sebab perlindungan konsumen diharapkan mampu mendorong iklim dan persaingan usaha yang sehat.³

Hak-hak konsumen yang ada dan diakui sekarang bermula dari perkembangan hak-hak konsumen yang ditegaskan dalam resolusi PBB Nomor 39/248 Tahun 1985 tentang perlindungan konsumen dan di Indonesia direalisasikan dalam UUPK No 8 Tahun 1999.

Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) Nomor 39/248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*) juga merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi, yang meliputi :

1. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya.
2. Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen.
3. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi.
4. Pendidikan konsumen.

¹ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia, Jakarta, 2003, hlm. 12.

² Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

³ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013, hlm .4.

5. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif.
6. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.⁴

Pada zaman sekarang, dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih telah mengakibatkan masyarakat berlomba-lomba untuk menggunakan berbagai jasa pelayanan untuk mempermudah kehidupan mereka. Perusahaan ekspedisi atau jasa pengiriman barang merupakan jasa pelayanan yang sangat dibutuhkan saat ini. Jasa pengiriman barang digunakan oleh masyarakat sebagai solusi untuk mempermudah pengiriman barang, hal ini sangat membantu apabila lokasi pengiriman barang sulit dijangkau dari tempat si pengirim barang.

Ekspedisi pengiriman barang saat ini sering ditemui di Indonesia karena banyak masyarakat sekarang melakukan berbagai transaksi via online dan melakukan pengiriman barang yang dibelinya melalui jasa ekspedisi. Jasa ekspedisi juga memberikan harga pengiriman berdasarkan dengan kelipatan volume (berat), dan jarak tempuh.

Terdapat berbagai macam jasa pengiriman di Indonesia. Misalnya JNE yang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman paket. hampir semua toko online memilih JNE sebagai ekspedisi untuk mengantarkan barang yang dipesan oleh para pembeli. Tidak hanya toko online saja, namun JNE semakin digunakan jasanya karena banyak memiliki kantor cabang di setiap daerahnya, sehingga memudahkan pengguna untuk mengirim barang ke kantor cabang. Ada juga Tiki, yang merupakan jasa pengiriman paket yang sangat dikenal setelah Pos Indonesia. Keberadaannya sangat membantu masyarakat untuk mengirim barang atau dokumen ke seluruh Indonesia dengan cepat

⁴ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *op.cit*, hlm. 27-28.

dengan harga terjangkau. Tiki sendiri menjadi salah satu jasa pengiriman yang terbesar setelah JNE dan juga Pos Indonesia yang digunakan oleh *e commerce*, dan masyarakat untuk pengiriman barang. Pos Indonesia yang merupakan perusahaan BUMN juga melayani masyarakat untuk mengirimkan paket berupa dokumen, barang, kendaraan atau lainnya dengan waktu yang cepat dan aman. Beberapa produk pelayanan yang bisa digunakan adalah seperti Paket Pos, Pos Express, Pos Kilat Khusus, Suratpos Biasa dan lain lain.

Eksistensi perusahaan ekspedisi menjadi sangat efisien bagi masyarakat yang ingin mengirimkan barang ke berbagai daerah. Para pengirim dipermudah dengan berbagai layanan pengiriman yang disediakan oleh perusahaan ekspedisi. Kemudahan dan kepraktisan yang disediakan perusahaan ekspedisi ini menjadikan masyarakat banyak meminatinya karena dianggap instan dan tidak dipersulit dengan prosedur-prosedur yang ditawarkan.

Hubungan antara perusahaan ekspedisi dan konsumen ada saatnya menimbulkan kendala-kendala yang diakibatkan oleh berbagai masalah teknis perusahaan ekspedisi dalam proses pengiriman barang konsumen. Konsumen sering dirugikan karena barang yang dikirim hilang, rusak dan juga mengalami keterlambatan sampainya barang tersebut kepada si penerima. Konsumen telah melaksanakan kewajibannya dengan membayar biaya kirim, namun hak-hak konsumen tersebut telah dilanggar karena barang yang dikirim tidak sampai dengan tepat waktu, rusak dan juga hilang.

Konsumen sebagai pengguna jasa perusahaan ekspedisi membutuhkan perlindungan hukum untuk melindungi kepentingan-kepentingannya dengan pelaku usaha. Meskipun sering sekali terjadi kendala-kendala selama proses pengiriman barang, namun konsumen dan perusahaan ekspedisi sebelumnya telah membuat perjanjian yang didalamnya memuat kewajiban-kewajiban dan hak-hak yang harus dilaksanakan oleh para pihak supaya tidak ada pihak yang mengalami kerugian.

Keterlambatan pengiriman barang menjadi salah satu kendala yang cukup sering dialami oleh konsumen. Konsumen yang mengalami keterlambatan

pengiriman barang dirugikan baik secara materiil dan juga immateriil. Perusahaan ekspedisi telah wanprestasi karena mengakibatkan kerugian bagi konsumen yang menggunakan jasa layanan yang disediakan.

Pengertian wanprestasi (breach of contract) adalah tidak dilaksanakannya prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang dibebankan oleh kontrak terhadap pihak-pihak tertentu seperti yang disebutkan dalam kontrak yang bersangkutan. Tindakan wanprestasi membawa konsekuensi terhadap timbulnya hak pihak yang dirugikan untuk menuntut pihak yang melakukan wanprestasi untuk memberikan ganti rugi sehingga oleh hukum diharapkan agar tidak ada satu pihak pun yang dirugikan karena wanprestasi tersebut.

R. Subekti, mengemukakan bahwa Wanprestasi (kelalaian) seorang debitur dapat berupa empat macam, yaitu :

1. tidak melakukan apa yang seharusnya disanggupi untuk dilakukan,
2. melaksanakan yang dijanjikan, namun tidak sebagaimana yang diperjanjikan,
3. melakukan apa yang telah diperjanjikan, namun terlambat pada waktu pelaksanaannya,
4. melakukan sesuatu hal yang di dalam perjanjiannya tidak boleh dilakukan.

Tidak terpenuhinya perikatan diakibatkan kelalaian (kesalahan) debitur atau sebagai akibat situasi dan kondisi yang resikonya ada pada diri debitur dapat berakibat pada beberapa hal. Akibat yang ditimbulkan oleh Wanprestas, yaitu :

1. Debitur yang wanprestasi harus membayar aganti rugi sesuai ketentuan pasal 1234 KUH Perdata.
2. Bebas resiko bergeser ke arah kerugian debitur.

3. Jika perkiraan timbul dari suatu persetujuan timbal balik, maka kreditur dapat membebaskan diri dari kewajiban melakukan kontraprestasi melalui pasal 1266 KUH Perdata.

Pasal 4 Angka 8 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, mengamanatkan bahwa konsumen yang mengalami kerugian berhak dan harus mendapatkan ganti rugi dari pelaku usaha. Hal ini juga diatur dalam Pasal 28 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos yaitu mengenai penggantian kerugian atas kehilangan kiriman, kerusakan isi paket, keterlambatan kiriman atau ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima. Ganti rugi dari pelaku usaha merupakan upaya perlindungan hukum terhadap konsumen yang harus diwujudkan untuk menjamin hak-haknya sebagai konsumen terpenuhi sesuai dengan hukum yang berlaku.

Pelaku usaha harus memberikan rasa aman kepada konsumen dan hendaknya selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan-layanan yang disediakan. Apabila dalam pelayanan yang diberikan pelaku usaha menimbulkan kerugian terhadap konsumen, maka sesuai dengan hukum positif yang berlaku di Indonesia, konsumen dapat menggugat pelaku usaha untuk mempertanggungjawabkan kerugian yang ditimbulkan.

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁵ Konsumen memiliki kedudukan yang lemah sehingga membutuhkan perlindungan hukum yang baik. Dengan disahkannya UUPK untuk mewujudkan perlindungan hukum terhadap konsumen dengan mengatur hak-hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, larangan-larangan bagi pelaku usaha dan konsumen,

⁵ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

mengatur alternatif penyelesaian sengketa serta bagaimana upaya penegakan hukumnya bagi para pihak apabila melanggar ketentuan-ketentuan tersebut.

Penelitian hukum ini didasarkan pada kasus Nomor: 295/PDT.SUS.BPSK/-2020/PN.BKS. Dalam kasus ini, Konsumen (*customer*) TIKI atas nama SULFAHMI telah mengirimkan barang kiriman yang berisi makanan kering melalui Gerai TIKI Sudiang kepada Penerima atas nama Alvarendra Ataya Anas dengan Resi Nomor: 030197328258 dari Makasar tujuan Bekasi, dengan jenis layanan produk ONS (*over night service*).

Muhammad Anas, RA. M.Si. yang mengaku ayah dan Alvarendra Ataya Anas selaku Penerima barang kiriman mengajukan klaim atau komplain kepada Pemohon Keberatan terkait adanya keterlambatan barang kiriman dikarenakan adanya perubahan jenis layanan, berat barang kiriman dan biaya kirim yang tidak diketahui.

Setelah melakukan penyelidikan ditemukan fakta yaitu yang bertugas dan melayani Konsumen (pengirim) atas nama Sulfahmi adalah Emi Wat selaku eks staf counter / eks karyawan Gerai TIKI Sudiang (selanjutnya disebut Eks Staf Counter), yang mana Eks Staf Counter tersebut telah melanggar aturan dan ketentuan serta *standart operational procedure* (SOP) TIKI dengan cara mengubah jenis layanan produk yang semula ONS Resi Nomor 030197328258 menjadi REG Resi Nomor 030197328281, mengganti berat kiriman barang yang semula 5kg (lima kilogram) menjadi 4.2kg (empat koma dua kilogram), dan mengubah biaya layanan yang semula sebesar Rp 225.000 (dua ratus dua puluh lima ribu rupiah) menjadi sebesar Rp. 112.000 (seratus dua belas ribu rupiah), hal ini dengan surat pernyataan tertanggal 17 Januari 2020 yang dibuat oleh Emi Wat yang pada intinya mengakui perbuatannya telah melanggar peraturan perusahaan.

Kelalaian perusahaan ekspedisi tersebut tentunya menimbulkan kerugian bagi konsumen pengguna layanannya. Konsumen tidak lagi merasa aman dan terlindungi saat melakukan transaksi. Konsumen dan produsen atau penyedia jasa pengiriman harus menjalankan kewajiban dan hak-haknya sesuai dengan

ketentuan yang berlaku. Dengan mengetahui hak-hak dan kewajibannya menurut hukum, maka perlindungan hukum akan terwujud bagi para pihak dan para pihak tidak merasa dirugikan. Hal tersebut penting untuk menciptakan perekonomian yang sehat. Konsumen dan produsen harus diberi perlindungan hukum untuk menjamin terlaksananya perekonomian yang stabil melalui perundang-undangan yang mampu mengakomodasi kepentingan kedua belah pihak dengan baik.

Dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen dan terlaksananya pelayanan jasa pengiriman barang yang tepat waktu dan aman, maka cukup relevan apabila dikaji lebih lanjut terkait permasalahan mengenai pelayanan jasa pengiriman barang (perusahaan ekspedisi) dan bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa tersebut saat barang yang dikirim mengalami keterlambatan.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas keterlambatan pengiriman barang oleh perusahaan ekspedisi berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ?
2. Bagaimana penerapan hukum perlindungan konsumen pada kasus NO.295/PDT.SUS.BPSK/2020/PN.BKS.?

C. Ruang Lingkup Penelitian

Skripsi ini hanya terbatas pada uraian perlindungan hukum terhadap konsumen atas keterlambatan pengiriman barang oleh perusahaan ekspedisi. Undang-Undang yang dijadikan pedoman adalah UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ditambah dengan penelitian kasus.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas keterlambatan pengiriman barang oleh perusahaan ekspedisi berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen
2. Mengetahui bagaimana penerapan hukum perlindungan konsumen terhadap putusan No. 295/PDT.SUS.BPSK/2020/PN.BKS

E. Kerangka Teori dan Kerangka Konsep

1. Kerangka Teori

Kerangka teori atau disebut juga landasan teori merupakan landasan atau kerangka berfikir lebih lanjut terhadap masalah-masalah yang akan diteliti. Landasan teori yang dimaksud dalam penelitian ini adalah teori hukum yang digunakan sebagai landasan atau pisau analisis dalam menganalisis atau mengadakan pembahasan pada bab selanjutnya.⁶

Teori hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Teori Kepastian Hukum

Sebagaimana dikemukakan Gustav Radbruch bahwa kepastian hukum merupakan tujuan hukum dari aspek juridis atau normatif, yang dalam penelitian ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen diberikan akses terhadap adanya kepastian hukum yang tidak saja dalam sistem penyelesaian sengketa, terutama dalam wujud keseimbangan kepentingan konsumen dengan pelaku usaha, melainkan dalam peraturan perundang-undangan secara normatif.

Kepastian hukum (*certainty*) merupakan sesuatu hal yang prinsip dan mendasar yang menjadi harapan semua orang yang tidak kalah

⁶ Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Jala Permata Aksara,2021), hlm.29.

pentingnya dengan keadilan. Dengan adanya kepastian hukum, setiap anggota masyarakat dapat mengetahui hak dan kewajibannya menurut hukum, termasuk merupakan wujud perlindungan kepada konsumen karena konsumen dapat mengetahui hak dan kewajibannya, mengetahui kepastian haknya, khususnya dalam mekanisme dan sistem penyelesaian sengketa yang tidak hanya kepada konsumen tetapi juga kepada pelaku usaha dalam menjamin keseimbangan kepentingannya dengan konsumen.⁷

E. Utrecht mengemukakan bahwa kepastian mempunyai arti bahwa dalam hal konkret kedua pihak berselisih dapat menentukan kedudukan mereka. Dalam pengertian ini bermakna keamanan hukum, yakni mengandung perlindungan bagi kedua belah pihak yang berselisih terhadap tindakan hakim yang sewenang-wenang, sedangkan kepastian oleh karena hukum dimaksudkan bahwa hukum menjamin kepastian pada pihak yang satu dengan pihak yang lain.⁸

b. Teori Perlindungan Hukum

Secara etimologi, perlindungan hukum berasal dari bahasa Belanda yaitu *theorie van de wettelijke bescherming*. Kata perlindungan hukum menunjukkan arti bahwa hukum itu melindungi sesuatu. Sesuatu yang dilindungi oleh hukum adalah kepentingan manusia, karena memang hukum itu dibuat oleh dan untuk manusia atau masyarakat. Berangkat dari pemahaman ini, kata perlindungan hukum sebenarnya erat kaitannya dengan fungsi hukum dan tujuan hukum. Mengenai apa fungsi hukum pada umumnya ahli hukum sudah sepakat mengatakan, bahwa fungsi hukum merupakan perlindungan kepentingan manusia.⁹

⁷ *Ibid*, hlm. 38.

⁸ E. Utrecht, *Pengantar Dalam Hukum Indonesia*. (Jakarta: PT. Balai Buku Ichtiar, 1959), Hlm. 26.

⁹ Sudikno Mertokusumo. *Bunga Rampai Ilmu Hukum*, (Yogyakarta : Liberty, 1984), hlm. 107.

Pada prinsipnya, tujuan perlindungan hukum adalah untuk memberikan rasa aman, kepastian dan keadilan bagi masyarakat. Dengan kata "perlindungan" itu sendiri bermakna memberikan pengayoman kepada pihak yang lemah sehingga perlindungan hukum dapat juga diartikan sebagai pengayoman yang diberikan pemerintah kepada seseorang untuk memberikan rasa aman, kepastian dan keadilan terhadap hak-haknya dalam lingkungan masyarakat dan kehidupan berbangsa dan bernegara, baik dalam bentuk pelayanan, peraturan perundang-undangan atau kebijakan lainnya, termasuk dalam lapangan penegakan hukum.

Philipus M. Hadjon mengemukakan, adanya 2 (dua) bentuk perlindungan hukum bagi rakyat, yaitu perlindungan hukum yang bersifat preventif dan yang bersifat represif. Perlindungan hukum yang bersifat preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa yang mengarahkan tindakan pemerintah untuk bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi dan perlindungan yang bersifat represif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan. Sementara itu, Rafael La Porta dalam *Jurnal of Financial Economics* mengemukakan bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh suatu negara memiliki 2 (dua) sifat, yaitu bersifat pencegahan (*prohibited*) dan bersifat hukuman (*sanction*).

2. Kerangka Konsep

Sebagai dasar untuk melakukan analisis dan guna menghindari timbulnya multitafsir mengenai pengertian istilah atau konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini, berikut akan diberikan penjelasan pengertian atau konsep-konsep sebagai berikut :

- a. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁰
- b. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹¹
- c. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹²
- d. Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.¹³
- e. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.¹⁴
- f. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.¹⁵
- g. Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.¹⁶

¹⁰ *Ibid*, pasal 1 angka 1.

¹¹ *Ibid*, pasal 1 angka 2.

¹² *Ibid*, pasal 1 angka 3.

¹³ *Ibid*, pasal 1 angka 4.

¹⁴ *Ibid*, pasal 1 angka 5.

¹⁵ *Ibid*, pasal 1 angka 11.

¹⁶ *Ibid*, pasal 1 angka 12.

- h. Perusahaan adalah setiap bentuk usaha yang dilaksanakan secara tetap dan berkelanjutan untuk mencari keuntungan baik dilakukan oleh perorangan, kelompok, maupun badan usaha hukum dan bukan badan hukum, yang berada serta berkedudukan di wilayah Indonesia.¹⁷
- i. Ekspedisi merupakan perusahaan yang menyediakan jasa layanan pengiriman barang.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum normatif, yaitu penelitian hukum yang mengutamakan data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka.

Adapun sifat penelitian ini adalah deskriptif analitis, yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu masalah hukum (gejala-gejala hukum) secara rinci, kemudian menganalisisnya.

2. Metode Pendekatan

Dalam penelitian hukum terdapat beberapa metode pendekatan, antara lain : pendekatan yuridis normatif, disebut juga pendekatan undang-undang (*statute approach*), pendekatan historis (*historical approach*), pendekatan komparatif (*comparative approach*). Dalam penelitian hukum normatif, metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif atau pendekatan undang-undang, metode perbandingan hukum.

3. Jenis dan Sumber Data

¹⁷ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan.

Dalam penelitian hukum normatif ini, jenis data yang digunakan adalah data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber primer (asli) tetapi diperoleh dari bahan pustaka, meliputi :

- a. Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat, terdiri dari: UUD 1945; UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Hukum Konsumen,
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan hukum yang dapat menjelaskan bahan hukum primer, terdiri dari: tulisan-tulisan ilmiah bidang hukum perdata, hasil-hasil penelitian yang ada kaitannya dengan judul penelitian ini.
- c. Bahan hukum tertier, berupa tulisan-tulisan ilmiah yang dapat menambah kejelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Misalnya: Kamus Hukum, ensiklopedi, Kamus Bahasa Indonesia.

4. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian hukum normatif, pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan (*library research*) atau penelusuran literatur hukum dengan tujuan mencari, menemukan bahan hukum dan kemudian menganalisisnya.

5. Metode Analisis Data

Dalam penelitian hukum normatif, metode analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif, yaitu dengan menjelaskan hubungan antara fakta hukum dengan kaedah-kaedah hukum yang terdapat dalam undang-undang, tidak dengan menggunakan angka-angka, tetapi dengan cara sebagai berikut :

- a. Bahan hukum primer, dianalisis dengan metode penafsiran menurut ilmu hukum. Misalnya: penafsiran otentik, penafsiran gramatikal, penafsiran sistematis.

- b. Bahan hukum sekunder, dianalisis dengan metode *content analysis* (analisis isi) bahan bacaan yang digunakan.

G. Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

- a. latar belakang permasalahan
- b. Perumusan masalah
- c. Ruang lingkup penelitian
- d. Tujuan penelitian
- e. Kerangka teori dan kerangka konsep
- f. Metode penelitian
- g. sistematika penulisan.
- h. Daftar kepustakaan (buku referensi yang dipergunakan)

Bab II Tinjauan Pustaka

Perlindungan Konsumen, Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha, Hak dan Kewajiban konsumen dan Pelaku Usaha. Asas-Asas Perlindungan Konsumen, Tujuan Perlindungan Konsumen, dan Perusahaan Ekspedisi.

Bab III Pembahasan

Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas keterlambatan pengiriman barang oleh perusahaan ekspedisi berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Bab IV Pembahasan

Bagaimana penerapan hukum perlindungan konsumen terhadap putusan No. 295/PDT.SUS.BPSK/2020/PN.BKS.

Bab V Penutup

Kesimpulan hasil penelitian dan saran dari peneliti.

