

**TANGGUNG JAWAB HUKUM JASA EKSPEDISI DALAM  
PENGAJUAN KLAIM ATAS KERUSAKAN DAN  
HILANGNYA BARANG KIRIMAN PADA  
PT *LION PARCEL* DI KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**DAPOT HAMONANGAN SARAGIH**

**198400356**



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 3/11/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)3/11/23

**TANGGUNG JAWAB HUKUM JASA EKSPEDISI DALAM  
PENGAJUAN KLAIM ATAS KERUSAKAN DAN  
HILANGNYA BARANG KIRIMAN PADA  
PT *LION PARCEL* DI KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana  
(Strata-1) Dalam Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum  
Universitas Medan Area



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : TANGGUNG JAWAB HUKUM JASA EKSPEDISI  
DALAM PENGAJUAN KLAIM ATAS KERUSAKAN  
DAN HILANGNYA BARANG KIRIMAN PADA PT.  
*LION PARCEL* DI KOTA MEDAN

Nama : Dapot Hamonangan Saragih

Npm : 198400356

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

(Dr. Taufik Siregar, SH., MHum)

(Aldi Subhan Lubis, SH., M.Kn)

Diketahui

Fakultas Hukum UMA

(Dr. Citra Ramadhan, SH., MH)

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN 2023

Tanggal Lulus : 20 September 2023

### HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 20 September 2023



DAPOT HAMONANGAN SARAGIH  
NPM. 198400356



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DAPOT HAMONANGAN SARAGIH

NPM : 198400356

Program Studi : keperdataan

Fakultas : Hukum

Jenis karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas *Royalti Noneklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)* atas karya ilmiah saya yang berjudul : Tanggung Jawab Hukum Jasa Ekspedisi Dalam Pengajuan Klaim Atas Kerusakan Dan Hilangnya Barang Kiriman Pada PT *Lion Parcel* Di Kota Medan

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal : 21 September 2023

Yang menyntakan



(Dapot Hamonangan Saragih)

## ABSTRAK

### TANGGUNG JAWAB HUKUM JASA EKSPEDISI DALAM PENGAJUAN KLAIM ATAS KERUSAKAN DAN HILANGNYA BARANG KIRIMAN PADA PT *LION PARCEL* DI KOTA MEDAN

OLEH:  
DAPOT HAMONANGAN SARAGIH  
NPM: 198400356

Pengiriman barang tidak selamanya berjalan dengan lancar. Sering terjadi adanya kendala dalam proses pengiriman barang. Seperti terjadinya kerusakan barang, yang merugikan konsumen. Berdasarkan ketentuan Pasal 4 huruf h UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka konsumen tersebut berhak memperoleh kompensasi apabila barang atau jasa yang diperolehnya ternyata berbeda dari kesepakatan yang sebelumnya. Perusahaan jasa pengiriman harus mampu memenuhi kewajiban terhadap pemilik barang yang dikirimkan, sehingga apabila terjadi kerusakan, musnah, ataupun hilangnya barang, perusahaan harus mempertanggungjawabkannya. Permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini ialah bagaimana tanggung jawab, prosedur pengajuan klaim, dan bentuk perjanjian pihak ekspedisi atas rusak atau hilangnya barang yang di kirim melalui PT *Lion Parcel*. Penulis menggunakan metode penelitian yuridis normatif (studi kepustakaan). Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *Lion Parcel* atas kerusakan, kehilangan barang sebagai upaya represif setelah adanya kerugian oleh konsumen yang terjadi. Pemberian ganti rugi terhadap konsumen yang dirugikan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam dokumen Proses Klaim *Lion Parcel* yang telah di tetapkan yaitu nominal penggantian untuk kiriman yang tidak menggunakan premi asuransi yang diajukan melalui website lionparcel.com. Perjanjian yang di buat PT. *Lion Parcel* sesuai menurut Pasal 1313 KUHPer Informasi merupakan hal yang sangatlah penting bagi konsumen khususnya konsumen pengguna jasa pengiriman barang.

**Kata Kunci : Tanggung Jawab, Jasa Ekspedisi, Klaim**

**ABSTRACT**

**THE LEGAL LIABILITIES OF EXPEDITION SERVICES IN  
SUBMITTING CLAIMS FOR DAMAGE AND LOSS OF CONSIGNMENT  
GOODS AT PT LION PARCEL IN MEDAN CITY**

**BY:  
DAPOT HAMONANGAN SARAGIH  
REG. NUMBER: 198400356**

Delivery of goods does not always run smoothly. There are often obstacles in the process of goods shipment, such as damage to goods, which is detrimental to consumers. Based on the provisions of Article 4 letter h of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, the consumer has the right to receive compensation if the goods or services they get are dissimilar from the previous agreement. Delivery service companies must be able to meet their obligations to the owners of the goods they send so that if goods are damaged, destroyed, or lost, the company must be held responsible. The problems discussed in this study were the responsibilities, procedures for submitting claims, and the agreement form of the expedition parties for damage or loss of goods delivered via PT Lion Parcel. The author used a normative juridical research method (literature study). The legal protection for consumers using Lion Parcel services for damage and loss of goods was repressive measures after consumer losses occurred. The provision of compensation to injured consumers followed the stipulated conditions in the Lion Parcel Claim Process document, which had been determined, namely the nominal for not using insurance premiums shipments submitted via the website of lionparcel.com. The agreement made by PT. Lion Parcel complied with Article 1313 of the Civil Code. Information is significant for consumers, especially consumers who use goods delivery services.

**Keywords:** Responsibility, Expedition Service, Claim



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### 1. Data Pribadi

Nama : Dapot Hamonangan Saragih  
Tempat/ Tgl Lahir : Sempung, 19 Februari 2000  
Alamat : Desa Lumban Sihite, Kecamatan  
Lae Parira, Kabupaten Dairi,  
Provinsi Sumatera Utara.  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Agama : Kristen  
Status Pribadi : Belum Menikah

### 2. Data Orang Tua

Ayah : Marudut Saragih  
Ibu : Berlawan Sihite  
Anak Ke : Lima dari Enam Bersaudara

### 3. Pendidikan

SD Negeri 030400 Sempung : Lulus Tahun 2012  
SMP Swasta Masyarakat Sempung : Lulus Tahun 2015  
SMA Negeri 1 Silima Pungga-Pungga : Lulus Tahun 2018  
Universitas Medan Area : Lulus Tahun 2023



## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala karunianya hingga skripsi ini berhasil diselesaikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum di Universitas Medan Area. Adapun judul skripsi ini adalah:

**“Tanggung Jawab Hukum Jasa Ekspedisi Dalam Pengajuan Klaim Atas Kerusakan Dan Hilangnya Barang Kiriman Pada Pt *Lion Parcel* Di Kota Medan”**. Penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung sebagai bantuan dan motivasi terhadap penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Selama kuliah di Fakultas Hukum Universitas Medan Area dan menyusun skripsi ini, penulis banyak memperoleh pendidikan, bimbingan, dan bantuan baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini dengan hati yang tulus penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. M. Citra Ramadhan, SH, MH selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
3. Ibu Anggreini Atmei Lubis, SH, M.Hum selaku Wakil Dekan Bidang Pendidikan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

4. Bapak Nanang Tomi Sitorus, SH, MH, Selaku Wakil Dekan Bidang Inovasi, Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
5. Ibu Fitri Yanni Dewi Siregar, SH., MH, Selaku Kepala Bidang Ilmu Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
6. Bapak Dr. Taufik Siregar, SH, M.Hum selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan dukungan, bimbingan, dan pengarahan dengan penuh perhatian hingga skripsi ini selesai.
7. Bapak Aldi Subhan Lubis, SH, M.Kn, selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan dukungan, bimbingan, dan pengarahan dengan penuh perhatian hingga skripsi ini selesai.
8. Bapak Bagus Firman Wibowo, SH., MH, selaku Sekretaris Seminar *Outline*.
9. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang telah membimbing dan mendidik penulis serta seluruh staf pegawai yang telah memberikan bantuan dan pelayanan selama perkuliahan.
10. Seluruh staf pegawai pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang telah banyak membantu penulis.
11. Orang tua penulis, Bapak Marudut Saragih dan Ibunda Berlawan Sihite, terimakasih yang tidak terhingga kepada kedua orang tua saya yang memberikan biaya kuliah dan selalu mendukung, mendoakan serta memberikan perhatian dalam memotivasi, menginspirasi serta teladan bagi penulis.
12. Saudara penulis yaitu Sertu SAR Roy Luasman Saragih/Remsi Purba, Irawati Saragih ST/Jhon henri Pasaribu AMD, (+) Alex Jhonni Saragih AMD, Eri Pince Saragih AMD/Tampani Gultom, Romanti Saragih yang telah menjadi pendorong dan penyemangat bagi penulis.

13. Untuk sahabat-sahabat terbaikku yaitu Goklas A Purba, Robet A M Silitonga, Sardiman Lumban Tungkup, Sofianto Siregar, Togap Purba, Oktobertus Sitompul serta teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang membantu penulis dan segala hal saling menghibur di saat sulit dan tak lupa selalu memberikan dukungan dan semangat.
14. Kepada Partner saya saat ini dan semoga langgeng hingga sampai di kemudian hari yaitu Kiki Lamtera Napitupulu yang memberikan ketulusan hati, perhatian dalam memberikan bantuan serta dorongan kepada penulis dan sebagai penyemangat yang selalu berusaha dalam memberikan doa dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
15. Seluruh rekan-rekan mahasiswa angkatan 2019 Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang telah banyak memberikan informasi, motivasi dan semangat kepada penulis selama perkuliahan sampai dengan penyelesaian skripsi ini.
16. Pihak Kantor PT. Lion Lior Parcel Di Kota Medan yang telah memberikan kesempatan untuk memperoleh data dan mengkaji lebih dalam tentang judul skripsi penulis.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Medan, 20 September 2023

Penulis



**(Dapot Hamonangan Saragih)**

**198400356**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Keaslian Penelitian.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1 Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab Hukum.....	13
2.1.1 Pengertian Tanggung Jawab Hukum.....	13
2.1.2 Prinsip–Prinsip Tanggung Jawab Hukum .....	17
2.2 Tinjauan Umum Tentang Jasa Ekspedisi dan Barang.....	19
2.2.1 Pengertian Jasa ekspedisi .....	19
2.2.2 Uraian Tentang Barang .....	23
2.3 Tinjauan Umum Tentang Kosumen.....	25
2.3.1 Pengertian Konsumen.....	25
2.3.2 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	27
2.3.3 Hak dan Kewajiban Konsumen .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian .....	31
3.1.1 Waktu Penelitian .....	31
3.1.2 Tempat Penelitian.....	32
3.2 Metodologi Penelitian.....	32
3.2.1 Jenis Penelitian .....	32



3.2.2	Sifat Penelitian .....	32
3.2.3	Jenis Data .....	33
3.2.4	Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.2.5	Analisis Data .....	34
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>		<b>35</b>
4.1	Tanggungjawab Pihak Ekpedisi Atas Rusak Atau Hilangnya Barang Yang Dikirim Melalui Lion Parcel.....	35
4.2	Prosedur Pengajuan Klaim Atas Rusak Atau Hilangnya Barang Kiriman Pada PT Lion Parcel.....	46
4.3	Bentuk Perjanjian Pengiriman Barang Melalui PT Lion Parcel .....	56
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>64</b>
5.1	SIMPULAN .....	64
5.2	SARAN .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>68</b>
<b>LAMPIRAN</b>		

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Meningkatnya populasi manusia menyebabkan intensitas kebutuhan manusia juga semakin meningkat. Seiring perkembangan teknologi yang semakin pesat di berbagai bidang mempermudah manusia dalam melakukan jual-beli tanpa harus bertatap muka secara langsung. Salah satu contohnya yaitu penggunaan internet. Dengan hadirnya internet konsumen dalam melakukan kegiatan mengakses informasi serta melakukan komunikasi dengan sangat mudah, cepat, dan murah. Konsumen tidak perlu pergi kemana-mana, hanya perlu duduk dan tinggal di rumah sambil mengakses internet melalui media elektronik untuk melihat barang-barang yang ditawarkan para pedagang di internet, setelah konsumen setuju untuk membeli barang melalui internet, maka pedagang akan mengirim barang dengan memanfaatkan jasa pengiriman barang ke alamat konsumen<sup>1</sup>.

Pasal 1 ayat (2) UUPK, menjelaskan definisi mengenai konsumen, yaitu: “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”.

---

<sup>1</sup> Dewa Kadek Kevin Patria, “Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Milik Konsumen (Studi Pada Ninja Xpress)”, *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 8 No. 9, (2020), Hlm. 1366

Jasa pengiriman barang saat ini sangat di butuhkan oleh Perusahaan, Distributor, Toko, Para Wiraswastawan dan pribadi yang mengirim barang dari tempat yang satu ke tempat yang lainnya.

Ketentuan yang mengatur tentang jasa titipan ini didasarkan pada Undang-Undang Nomor 38 tahun 2009 tentang Pos (UU Pos). Pasal 4 UU Pos menyebutkan bahwa penyelenggaraan pos dilakukan oleh badan usaha yang berbadan hukum Indonesia. Dengan demikian maka selain oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), jasa titipan juga dapat dilakukan oleh Badan Usaha Milik Swasta (BUMS).

Keberadaan perusahaan jasa angkutan ekspedisi apabila dilihat dari segi hukum tentunya tidak akan bisa dipisahkan dari hukum pengangkutan. Hukum pengangkutan memiliki fungsi untuk mengatur keluar masuknya barang serta melindungi pengguna jasa angkutan apabila mengalami hal-hal yang tidak diinginkan selama menggunakan jasa angkutan<sup>2</sup>.

Pengangkutan atau yang biasa disebut dengan transportasi, merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikat dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikat dirinya untuk membayar utang<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> I Gusti Agung Bagus Putu Editya Hambarsika, "Pengaturan Hukum Terhadap Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Angkutan Ekspedisi Atas Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen", *Jurnal Kertha Semaya*, Vol.9 No. 05, (2021), Hlm. 761

<sup>3</sup> Baiq Sholihatun Maslimah, Skripsi: "*Tanggung Jawab Jasa Angkutan Darat Terhadap Kerusakan Barang Dalam Pengiriman Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009*" (Mataram: Universitas Mataram, 2019), Hlm. i

Transportasi digunakan sebagai salah satu alat pengiriman dalam sektor pengiriman barang. Didalam dunia perdagangan, pengangkutan sangat dibutuhkan dan memiliki peranan yang sangat penting untuk mendukung berjalannya kegiatan distribusi. Kebutuhan masyarakat mengenai pengangkutan merupakan faktor utama berdirinya perusahaan penyedia jasa dalam bidang ekspedisi atau pengiriman barang didalam negeri maupun keluar negeri.

Jasa ekspedisi pengiriman barang saat ini semakin banyak diminati di kalangan masyarakat Indonesia. Kemajuan teknologi saat ini, membuat masyarakat cenderung lebih menyukai segala sesuatu yang mudah dan praktis. Terlebih banyak masyarakat yang ingin mendapatkan suatu barang secara instan atau langsung dikirim ke rumah tanpa memerlukan biaya dan tenaga yang banyak.

Dalam memperlancar kegiatan transaksi jual beli antar daerah maupun wilayah hal ini membuat orang memakai jasa pengangkutan/ekspedisi. Pengangkutan/ekspedisi adalah kegiatan pemindahan barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan sarana angkutan darat, laut, dan udara. Di dalam pengangkutan terdapat ekspediter, yaitu orang yang bergerak dalam bidang usaha pengangkutan dan pengiriman barang. Dengan kata lain ekspediter adalah perantara yang bersedia untuk melayani pengangkutan penumpang dan barang<sup>4</sup>.

Kegiatan kirim mengirim barang merupakan kegiatan yang sangat umum bagi masyarakat, oleh karena itu pemerintah mendirikan suatu Lembaga khusus untuk mempermudah masyarakat dalam mengirimkan barangnya ke luar kota

---

<sup>4</sup> Astuti Ramdhaniati Fitri, Skripsi: *“Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang Atas Barang Yang Rusak Dalam Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus di PT. J&T Express Green Lake City, Kota Tangerang)”*, (Banten: Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2022), Hlm. 1-2



ataupun luar pulau dan Lembaga tersebut diberi nama Pos Indonesia<sup>5</sup>. Namun, semakin berkembangnya teknologi, pengiriman barang juga semakin bermunculan, layanan pengiriman barang atau ekspedisi seperti PT. Lion Parcel, Tiki, J&T, dan sebagainya. Didalam setiap ekspedisi tersebut mempunyai pelayanan pengiriman dan tanggung jawab yang berbeda-beda.

Banyak konsumen menggunakan jasa pengiriman barang atau ekspedisi untuk mengirimkan barangnya ke luar kota terutama online shop memanfaatkan perusahaan jasa pengiriman barang atau ekspedisi PT. Lion Parcel, apalagi saat terjadinya pandemic Covid-19 yang mana masyarakat Indonesia tidak bisa pergi keluar rumah dengan bebas seperti sebelumnya. Dalam pengiriman barang, pihak jasa ekspedisi Lion Parcel memiliki SOP dalam pengiriman barang-barang konsumen. Pada saat pengguna akan menggunakan layanan jasa ekspedisi barang tersebut, pengguna diharuskan tunduk dan taat dalam perjanjian yang telah ditetapkan pihak layanan jasa pengiriman barang.

Ketika si pengguna jasa ekspedisi sudah konfirmasi akan harga yang harus dibayarkan dan menerima resi atau surat tanda terima, maka si pengguna dianggap telah setuju akan timbulnya perjanjian diantara kedua belah pihak tersebut. Perjanjian menurut Suharkono adalah sumber perikatan, perikatan yang berasal dari perjanjian di kehendaki oleh dua orang atau dua pihak yang membuat perjanjian, sedangkan perikatan yang lahir dari undang-undang dibuat atas dasar

---

<sup>5</sup> Yoga Aprilianda Pratama, Skripsi: “*Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang Melalui Armada Laut Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Di PT. J&T Pulau Bawean)*” (Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2020), Hlm. 1

kehendak yang berhubungan dengan perbuatan manusia yang terdiri dari dua pihak<sup>6</sup>.

Adanya perjanjian tersebut otomatis pihak penyedia jasa pengiriman barang harus mengirimkan barang untuk diantar ke tempat tujuan dengan selamat, cepat dan tepat sesuai apa yang diperjanjikan.

Perusahaan Ekspedisi Muatan bertugas untuk mengangkut barang muatan dari gudang pengirim dan melakukan *packing*/pengemasan sesuai dengan jenis barang muatan. Beberapa hal berikut yang bisa dijadikan pertimbangan dalam proses pengiriman barang adalah jenis *packing*/pengemasan maupun kekuatan *packing* sangat mempengaruhi apakah barang muatan tersebut bisa selamat tiba ke tempat tujuan tanpa kerusakan yang berarti, dalam proses *packing* ini perlu dilihat beberapa hal seperti jenis barang yang hendak dikirim tersebut apakah termasuk dalam kategori pecah belah, cairan, makanan, dan sebagainya<sup>7</sup>.

Pengiriman barang tidak selamanya berjalan dengan lancar seperti yang diharapkan. Sering kali terjadi adanya kendala ataupun masalah dalam proses pengiriman barang. Seperti barang yang rusak baik disengaja ataupun tidak disengaja, hilangnya barang milik konsumen, dan mengalami keterlambatan sampainya barang dalam proses pengiriman. Dimana hal tersebut akan sangat merugikan konsumen karena konsumen tersebut telah melakukan kewajibannya yaitu membayar uang jasa angkutan yang sudah disepakati sebelumnya kepada perusahaan jasa angkutan ekspedisi, akan tetapi konsumen tersebut tidak

---

<sup>6</sup> Ketut Arie Jaya. Dkk, "Tanggungjawab Perusahaan Ekspedisi Terhadap Kerusakan Dan Kehilangan Barang Muatan Dalam Pengangkutan Darat", *Jurnal Interpretasi Hukum*, Vol. 1 No. 1, (Agustus, 2020), Hlm. 67.

<sup>7</sup> *Ibid.*, Hlm. 67

mendapatkan hak yang semestinya ia dapat seperti hak atas rasa aman, nyaman, dan selamat dalam menggunakan jasa angkutan ekspedisi tersebut.

Apabila terjadi hal diatas, berdasarkan ketentuan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka konsumen tersebut berhak untuk memperoleh kompensasi apabila barang atau jasa yang diperolehnya ternyata berbeda dari kesepakatan yang sudah dibuat sebelumnya. Perlindungan ini diberikan sesuai dengan kerugian yang dialami dan diselesaikan secara musyawarah untuk mencapai mufakat, apabila tidak tercapai maka penyelesaian klaim bisa diserahkan kepada pihak pengadilan atau lembaga yang berhak menyelesaikan sengketa antara konsumen.

Bahwa perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri<sup>8</sup>.

Perusahaan jasa pengiriman harus mampu memenuhi kewajiban terhadap pemilik barang yang dikirimkan, sehingga apabila terjadi kerusakan, musnah, ataupun hilangnya barang yang dititipkan tersebut, perusahaan harus mempertanggungjawabkannya. Hal tersebut mendorong pihak perusahaan jasa pengiriman melakukan upaya-upaya mencegah timbulnya kerugian yang berakibat berpindahannya tanggungjawab konsumen ke perusahaan jasa pengiriman. Upaya-upaya ini berupa pengiriman barang yang harusnya dikirim melalui udara dialihkan menggunakan pengangkutan laut, karena penumpukan antrian barang kiriman di

---

<sup>8</sup> Moch. Hairullah, Skripsi: “*Klaim Atas Hilang (Studi Di Kantor Pt.Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima)*” (Mataram: Universitas Mataram, 2017), Hlm. IV-V

gudang bandara, ataupun dengan pemanfaatan maskapai lain dalam mengirim barang tersebut.

Mengacu pada Pasal 7 huruf F Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka perusahaan jasa ekspedisi memiliki tanggung jawab atas kejadian rusaknya barang milik konsumen saat proses pengiriman yang dilaksanaka. Dengan adanya peristiwa tersebut pengguna jasa akan dirugikan karena pihaknya telah membayarkan sejumlah uang untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan yaitu agar barang kiriman sampai ditujuan dengan kondisi utuh seperti saat barang dikirimkan.

Sebagaimana yang telah diketahui bahwa peraturan perundang-undangan mengatur beberapa kewajiban yang harus dipatuhi oleh perusahaan pengangkutan dalam menjalankan usahanya sebagaimana yang dijelaskan. Apabila dalam melaksanakan kewajibannya itu terjadi pelanggaran maka tentu saja tanggung jawab sepenuhnya menjadi milik pihak Perusahaan Ekspedisi, pada intinya pihak ekspedisi bertindak sebagai perantara dan mewakili pengiriman kepada pihak pengangkut yang menjalankan tindakan hukum mengatas nama pengirim melalui hal mengangkut muatan.

Salah satu perusahaan jasa pengiriman yang sering mengalami permasalahan dalam proses pengiriman barang adalah PT Lion Parcel. Pada kenyataan dilapangan masih ada ditemui beberapa masalah seperti keterlambatan yang sampai berhari-hari bahkan berminggu-minggu akibat penumpukan barang, sehingga karena hal tersebut tidak jarang barang mengalami kerusakan bahkan sebagian barang menjadi hilang.



Banyaknya masalah-masalah yang terjadi tentang hilang atau rusaknya barang yang dikirim melalui PT Lion Parcel dapat dilihat seperti contoh kasus dibawah ini:

Contoh Kasus Pertama: Farah Fauziah perihal hilangnya salah satu paket beliau yang dikirimkan menggunakan Lion Parcel dari Jakarta Ke Makassar, dimana jumlah dari paket yang sampai hanya ada 7 paket dari 8 paket.

Contoh berikutnya: konsumen yang kehilangan barang seperti yang dialami oleh Maria Fransiska dari Jakarta Barat, dimana beliau menggunakan Lion Parcel dari Medan ke Jakarta dalam mengirim barang dimana status pengiriman diaplikasi sudah berubah menjadi sudah diterima yang bersangkutan dimana beliau sendiri belum menerima barang tersebut Ketika dilakukan konfirmasi ke pihak *Customer Service* (CS) Lion Parcel awalnya ditanggapi dengan bagus. Namun, sangat disayangkan hasilnya tetap saja tidak ada dan pihak CS dari Lion Parcel tidak dapat untuk dihubungi Kembali.

Tanggung jawab Pengangkut terhadap pengirim atas hilang atau rusaknya barang yang dikirim melalui PT Lion Parcel adalah: Dalam hal ini pengangkut wajib bertanggung jawab atas kesalahannya tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu yang tercantum dalam Pasal 1366 KUHPerdara yang menyebutkan :”setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk perbuatan yang disebabkan oleh perbuatannya, tetapi juga atas kerugian yang disebabkan oleh kelalaian maupun oleh kurang hati-hatiannya.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan tanggung jawab hukum pada penyedia jasa ekspedisi yang berjudul, **“Tanggung Jawab Hukum Jasa Ekspedisi Dalam Pengajuan Klaim Atas Kerusakan Dan Hilangnya Barang Kiriman Pada Pt Lion Parcel Di Kota Medan”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Tanggung Jawab Pihak Ekspedisi Atas Rusak Atau Hilangnya Barang Yang Di Kirim Melalui PT Lion Parcel?
2. Bagaimana Prosedur Pengajuan Klaim Atas Rusak Atau Hilangnya Barang Kiriman Pada Jasa Ekspedisi PT Lion Parcel?
3. Bagaimana Bentuk Perjanjian Pengiriman Barang Melalui Jasa Ekspedisi Pada PT Lion Parcel?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, maka dapat dijelaskan bahwa tujuan penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Tanggung Jawab Pihak Ekspedisi Atas Rusak Atau Hilangnya Barang Yang Di Kirim Melalui PT Lion Parcel.
2. Untuk Mengetahui Prosedur Pengajuan Klaim Atas Rusak Atau Hilangnya Barang Kiriman Pada Jasa Ekspedisi PT Lion Parcel.

3. Untuk Mengetahui Bentuk Perjanjian Pengiriman Barang Melalui Jasa Ekspedisi Pada PT Lion Parcel.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Didalam melakukan penulisan skripsi ini, penulis mengharapkan ada manfaat yang dapat diambil baik bagi penulis maupun bagi masyarakat pada umumnya. Besarnya manfaat yang diberikan menunjukkan nilai dan kualitas dari penulisan skripsi ini, manfaat dari penulisan skripsi ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan mengenai ganti kerugian khususnya dalam tanggung jawab hukum jasa ekspedisi dalam prosedur pengajuan klaim atas kerusakan dan kehilangan barang kiriman pada PT Lion Parcel di Kota Medan

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dengan lebih mendalam untuk menambah wawasan serta meningkatkan kemampuan menganalisis terhadap kenyataan yang ada mengenai mengenai tanggung jawab hukum jasa ekspedisi dalam prosedur pengajuan klaim atas kerusakan dan kehilangan barang kiriman pada PT Lion Parcel di Kota Medan
- b. Diharapkan bagi pihak lain dapat menjadi sumber informasi, wawasan yang baru dan bermanfaat bagi pihak khususnya para

praktisi hukum, masyarakat, perusahaan atau penyedia jasa ekspedisi dan juga pemerintah.

## 1.5 Keaslian Penelitian

Berdasarkan informasi dan penelusuran yang dilakukan oleh peneliti terhadap hasil-hasil penelitian yang pernah dilakukan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Medan Area, Perpustakaan Universitas Medan Area dan penelusuran melalui media internet yang berkaitan dengan judul penelitian Tanggung jawab hukum jasa ekspedisi dalam prosedur pengajuan klaim atas kerusakan dan hilangnya barang kiriman pada PT Lion Parcel di kota Medan diantaranya:

1. Nenny Sihotang, (2018), Universitas Brawijaya, “Implementasi Pasal 7 Huruf G UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Tanggung Jawab Jasa Pengangkutan Barang Terhadap Konsumen Dalam Hal Kerusakan Barang ( Studi Di Indah Logistic Cargo Malang).” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengimplementasian pasal 7 huruf (g) Undang –Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait tanggung jawab jasa pengangkutan terhadap konsumen dalam hal kerusakan barang dan Untuk mengetahui dan menganalisis apa saja hambatan dan upaya Indah Logistic Cargo agen MT Haryono Malang dalam melaksanakan tanggung jawab sebagai pelaku usaha.

2. Yoga Aprilianda Pratama, (2020), Universitas Islam Negeri Malang, "Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang Melalui Armada Laut Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus di PT. J&T Pulau Bawean)".

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tujuan yang ingin diperoleh dari penulisan ini adalah untuk mengetahui tanggung jawab hukum penyedia jasa ekspedisi pengiriman barang melalui armada laut dan untuk mengetahui bagaimana hukum islam terhadap pertanggung jawaban penyedia jasa ekspedisi dalam pengiriman menggunakan armada laut.

3. Muhammad Fiqri, (2022), Universitas Islam Riau Pekanbaru, "Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) Terhadap Barang Kiriman Konsumen".

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman (JNE harapan Raya Pekanbaru) terhadap barang kiriman konsumen dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) terhadap barang kiriman konsumen.

Berdasarkan ketiga judul penelitian diatas terdapat perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Oleh karena itu penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian yang baru dan keasliannya dapat dipertanggungjawabkan, karena dilakukan dengan nuansa keilmuan, kejujuran, rasional, objektif, terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan secara keilmuan akademis.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab Hukum

##### 2.1.1 Pengertian Tanggung Jawab Hukum

Tanggung Jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalua terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan). Sedangkan menurut para ahli, menggunakan istilah *veratwoordelijk* yang berarti tanggung jawab adalah kewajiban untuk memikul pertanggung jawaban dan hingga memikul kerugian (bila dituntut atau jika dituntut) baik dalam kaitan dengan hukum maupun dalam administrasi)<sup>9</sup>.

Di dalam teori hukum dikenal 2 (dua) macam pengertian tanggungjawab. Pertama, tanggung jawab dalam arti sempit yaitu tanggung jawab tanpa sanksi. Kedua, tanggung jawab dalam arti luas yaitu tanggung jawab dengan sanksi. Konsep tanggung jawab juga dikemukakan oleh pencetus teori hukum murni, menurutnys tanggung jawab berkaitan erat dengan kewajiban, namun tidak identik. Kewajiban tersebut muncul karena adanya aturan hukum yang mengatur dan memberikan kewajiban kepada subyek hukum.

Subyek hukum yang dibebani kewajiban harus melaksanakan kewajiban tersebut sebagai perintah dari aturan hukum. Akibat dari tidak dilaksanakannya kewajiban maka akan menimbulkan sanksi. Dari konsep tersebut maka tanggung jawab muncul dari adanya aturan hukum yang memberikan kewajiban kepada

---

<sup>9</sup> Ni Nyoman Ayu Ratih Pradnyani, *Tanggung Jawab Hukum Dalam Penolakan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional*, (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020), Hlm. 6, e-book.

subyek hukum dengan ancaman sanksi apabila kewajiban tersebut tidak dilaksanakan.

Menurut Pendapat Kelsen dalam Bachtiar dan Tono Sumarno konsep pertanggungjawaban hukum menurutnya yaitu seseorang yang bertanggungjawab atas perbuatan tertentu atau memikul tanggung jawab hukum berarti dia bertanggung jawab atas suatu sanksi apabila perbuatannya bertentangan dengan hukum.

Menurut Mirza Nasution, tanggung jawab itu memiliki makna sebagai pertanggungjawaban berdasarkan *the rule of law* atau *rule of the game*, artinya tanggung jawab hukum adalah tanggung jawab yang didasarkan atas kehendak aturan-aturan atau norma-norma hukum yang bersumber dari berbagai peraturan perundang-undangan, termasuk bersumber dari perikatan yang dituangkan dalam suatu kontrak atau perjanjian<sup>10</sup>.

Menurut Peter Salim membagi tanggung jawab dalam arti *accountability*, *responsibility*, dan *liability*. Tanggung jawab dalam arti hukum biasanya berkaitan dengan keuangan. Tanggung Jawab dalam arti *responsibility* menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dapat berarti “wajib menanggung segala sesuatunya”, kalau terjadi sesuatu dapat disalahkan, dituntut, dan diancam oleh hukuman pidana oleh penegak hukum didepan pengadilan, menerima beban Tindakan sendiri atau orang lain<sup>11</sup>.

---

<sup>10</sup> Rahmadi Indra Tektona, dkk, “Tanggung Jawab Hukum Pt. Gojek Indonesia Atas Saldo Gopay Konsumen Yang Hilang”, *Widya Yuridika: Jurnal Hukum*, Volume 3 Nomor 1, 2020, Hlm. 79

<sup>11</sup> Jonathan Adee Susapto Hymel, Skripsi: “*Tanggung Jawab Hukum Persekutuan Komanditer (commanditaire VennoothschapCV) Yang Dinyatakan Pailit Terhadap Tunggalan Hutangnya*”, (Jember: Universitas Jember, 2018), Hlm. 11

Tanggung jawab (*liability*) dapat diartikan kewajiban membayar ganti rugi yang diderita, misalnya dalam perjanjian transportasi udara, perusahaan penerbangan “bertanggungjawab” atas keselamatan penumpang dan/atau barang kiriman, karena itu bila timbul kerugian yang diderita oleh penumpang dan atau pengirim barang, maka perusahaan penerbangan harus bertanggungjawab dalam arti *liability*, sebagai wajib membayar ganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang akibat perusahaan penerbangan melakukan wanprestasi<sup>12</sup>.

Menurut pasal 1367 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, tanggung jawab hukum kepada orang yang menderita kerugian tidak hanya terbatas kepada perbuatan sendiri, melainkan juga perbuatan karyawan, pegawai, agen, perwakilan apabila menimbulkan kerugian kepada orang lain, sepanjang orang tersebut bertindak sesuai dengan tugas dan kewajiban yang dibebankan kepadanya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkirakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.

Ridwan Halim mendefinisikan tanggung jawab hukum sebagai sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab hukum diartikan

---

<sup>12</sup> Nurlily Darwis, “Tanggung Jawab Hukum Mengatasi Kecelakaan Di Bandara Halim Perdanakusuma”, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Volume 5 No.2, 2015, Hlm. 22

sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang ada<sup>13</sup>.

Menurut Abdulkadir Muhammad dalam teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) dibagi menjadi beberapa teori, yaitu<sup>14</sup>:

- 1) Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.
- 2) Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan pada konsep kesalahan (*concept of fault*) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*intermingled*).
- 3) Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya.

---

<sup>13</sup> Kiki Ristanto, Skripsi: “*Tinjauan Yuridis Pertanggungjawaban Marketplace Online Terhadap Pelanggaran Hak Cipta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta*”, (Batam: Universitas Internasional Batam, 2017), Hlm 7

<sup>14</sup> Rahmadi Indra Tektona, dkk, “Tanggung Jawab Hukum Pt. Gojek Indonesia Atas Saldo Gopay Konsumen Yang Hilang”, *Widya Yuridika: Jurnal Hukum*, Volume 3 Nomor 1, 2020, Hlm. 80

Menurut hukum tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.

Konsep tanggung jawab hukum berhubungan dengan konsep kewajiban hukum, bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi bila perbuatannya bertentangan.

Tanggung jawab hukum dapat dibedakan atas pertanggungjawaban individu dan pertanggungjawaban kolektif. Pertanggungjawaban individu adalah tanggung jawab seseorang atas pelanggaran yang dilakukannya sendiri, sedangkan pertanggungjawaban kolektif adalah tanggung jawab seorang individu atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain<sup>15</sup>.

### **2.1.2 Prinsip–Prinsip Tanggung Jawab Hukum**

Menurut Hukum Perdata tanggung jawab hukum dilihat dari hukum perikatan dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu tanggung jawab hukum karena perjanjian dan tanggung jawab hukum yang lahir dari undang – undang.

Tanggung jawab hukum karena perjanjian atau kontraktual telah dicantumkan dalam pasal 1338 dan pasal 1317 KUHPerdata, sedangkan tanggung jawab hukum yang lahir karena undang-undang merupakan sebagai konsekuensi dari perbuatan yang sesuai dengan hukum yang berlaku atau sebaliknya perbuatan yang melawan hukum.

---

<sup>15</sup> Titik Triwulan dan Shinta, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2010), Hlm. 48



Pertanggungjawaban berdasarkan hukum perdata dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu kesalahan dan risiko. Pertama, pertanggungjawaban atas dasar kesalahan merupakan tanggung jawab yang dapat lahir karena timbulnya perbuatan melawan hukum, wanprestasi atau tindakan yang kurang hati-hati. Kedua, pertanggungjawaban atas dasar risiko merupakan suatu tanggung jawab sebagai risiko yang harus diambil oleh seorang pelaku usaha atas kegiatan usahanya<sup>16</sup>.

Pembuktian unsur kesalahan sebagaimana diatur pada pasal 1865 KUHPerdata dibebankan kepada pihak penggugat yang menuntut ganti kerugian. Pasal 1865 KUHPerdata menyatakan “Setiap orang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai sesuatu hak atau guna menanggihkan haknya sendiri maupun membantah suatu hak orang lain, menunjuk pada suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut”.

Menurut Andi Sri Rezky Wulandari mengemukakan 5 (lima) prinsip pertanggungjawaban yang harus ditanggung oleh pelanggar hak konsumen sebagai berikut<sup>17</sup>:

- 1) Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*Liability Based on Fault*), Prinsip ini menyatakan seseorang dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum jika dapat dibuktikan adanya unsur kesalahan yang dilakukannya;
- 2) Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab, Prinsip ini menyatakan bahwa seorang tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*Presumption*

---

<sup>16</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010), Hlm. 91

<sup>17</sup> Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018), Hlm. 41-45

*of Liability Prinsiple*), sampai tergugat tersebut dapat membuktikan tidak bersalah;

- 3) Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption Non-Liability Prinsiple*), Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, prinsip ini sangat terbatas dalam lingkup transaksi konsumen;
- 4) Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*), Prinsip ini menetapkan kesalahan bukanlah sebagai faktor yang menentukan, namun terdapat pengecualian yang memungkinkan dibebaskan dari tanggung jawab dalam hal ini seperti dalam keadaan *Force majeure*;
- 5) Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan (*Limitation of liability*), Pemberlakuan prinsip ini disambut baik oleh pelaku usaha untuk dijadikan sebagai “klausul eksonerasi” dalam perjanjian baku atau standar yang dibuatnya. Prinsip ini merugikan konsumen apabila pelaku usaha membatasi tanggung jawabnya secara sepihak dalam perjanjian baku.

## **2.2 Tinjauan Umum Tentang Jasa Ekspedisi dan Barang**

### **2.2.1 Pengertian Jasa ekspedisi**

Definisi Pengguna Jasa menurut Pasal 1 Angka 10 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan pengguna jasa adalah setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan, baik untuk angkutan orang maupun barang.

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa (*service* sendiri mempunyai banyak arti, dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai jasa sebagai suatu produk.

Valarie A. Zethaml dan Mary Jo Bitner dalam Lupiyoadi memberikan Batasan tentang jasa yakni jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan konsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau Kesehatan) konsumen<sup>18</sup>.

Jasa berbeda dengan barang dimana barang merupakan suatu aspek alat, atau benda, maka jasa hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik jasa menurut griffin antara lain:

- a. *Intangibility* (tidak berwujud), jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tak berwujud dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan, atau kenyamanan.
- b. *Unstorability* (tidak dapat disimpan), jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan karakteristik ini disebut juga inseparability (tidak dapat dipaksakan), mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi bersamaan.
- c. *Customization* (kustomisasi), jasa sering kali sidesain khusus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

---

<sup>18</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), Hlm.

Adanya jasa pengiriman memudahkan dan meringankan para konsumen dalam pemenuhan suatu kebutuhannya atau dalam hal kegiatan bisnis dalam melakukan pengiriman baik dari kota ke kota maupun antar pulau.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 74 Tahun 2015 Pasal 1 ayat (15) tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi yang dimaksud dengan Ekspedisi, yaitu Usaha yang ditujukan untuk mewakili kepentingan pemilik barang untuk mengurus semua kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman dan penerimaan barang melalui transportasi darat, perkeretaapian, laut dan udara yang mencakup kegiatan pengiriman, penerimaan, bongkar muat, penyimpanan, sortasi, pengepakan, penandaan, pengukuran, penimbangan, pengurusan penyelesaian dokumen, penerbitan dokumen angkutan, pemesanan ruangan pengangkut, pengelolaan pendistribusian, perhitungan biaya angkutan, klaim asuransi atas pengiriman barang, penyelesaian tagihan dan biaya-biaya lainnya yang diperlukan dan penyediaan sistem informasi dan komunikasi serta layanan *logistic*.

Ekspedisi adalah sebuah bagian rantai pasokan yang menangani arus sebuah barang melalui proses pengadaan, transportasi, penyimpanan, distribusi dan juga pengantaran.

Ekspedisi mencakup integrasi informasi, transportasi, inventori, pergudangan, *reverse logistic* dan pemaketan. Berdasarkan pengertian tersebut, maka misi ekspedisi adalah mendapatkan barang yang tepat, pada waktu yang tepat, dengan jumlah yang tepat, kondisi yang tepat, dengan biaya yang terjangkau, dengan tetap memberikan kontribusi profit bagi penyedia jasa ekspedisi.

Jasa ekspedisi adalah layanan pengiriman barang yang ditawarkan oleh perusahaan tertentu untuk membantu mengirimkan barang dari suatu tempat ke tempat lainnya.<sup>19</sup>

Perantara didalam bidang pengangkutan disebut dengan ekspediter. Ekspediter diatur didalam Pasal 86-90 Kitab Undang-undang Hukum Dagang yang dimaksud dengan ekspediter yaitu orang yang pekerjaannya menyeluruh orang lain untuk menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan.

Perjanjian antara ekspediter dengan pemilik barang adalah perjanjian penyuruhan untuk mengirim barang. Sedangkan perjanjian antara ekspediter dengan pengangkut adalah perjanjian pengangkut<sup>20</sup>.

Hak dan kewajiban ekspediter:

- a. Sebagai pemegang kuasa, Ekspediter melakukan perbuatan hukum atas nama pengirim. (Pasal 1792-1819 BW tentang Pemberi Kuasa);
- b. Sebagai Komisioner (berlaku pasal 76 Kitab Undang-undang Hukum Dagang);
- c. Sebagai penyimpan barang (berlaku Pasal 1694 BW);
- d. Sebagai penyelenggara urusan (berlaku Pasal 1354 BW);
- e. *Register* dan surat muatan;
- f. Hak Retensi

---

<sup>19</sup> Danu santoso, Mengenal Jasa Ekspedisi: Mulai Dari Pengertian Para Ahli, Pentingnya Ekspedisi dan Rekomendasinya <https://kiriminja.com/blog/jasa-ekspedisi-adalah> (Dikutip, 18 April 2023, 15.00 WIB

<sup>20</sup> Agus Sardjono, dkk, *Pengantar Hukum Dagang*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), Hlm. 115



Tugas dan tanggung jawab ekspediter adalah:

- a) Mencarikan pengangkut yang baik bagi si pengirim;
- b) Menyelenggarakan pengiriman selekas-lekasnya dengan rapi pada barang-barang yang telah diterimanya;
- c) Menjamin keselamatan barang.

### 2.2.2 Uraian Tentang Barang

Barang merupakan muatan yang diangkut dalam pelaksanaan pengangkutan. Barang perdagangan yang sah, barang pribadi ataupun jenis barang lainnya menurut Undang-undang.

Pengertian barang menurut Undang-Undang Republik Indonesia No 7 tahun 2014 tentang perdagangan, barang adalah setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, dan dapat diperdagangkan, dipakai, digunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen atau Pelaku Usaha

Barang Barang menurut Fandy Tjiptono adalah “produk yang berwujud fisik sehingga dapat bisa dilihat, disentuh, dirasa, dipegang, disimpan, dan perlakuan fisik lainnya”. Ditinjau dari daya tahannya, terdapat dua macam barang yaitu<sup>21</sup>:

- 1) Barang tahan lama (*durable goods*);
- 2) Bahan tidak tahan lama (*non-durable goods*);

---

<sup>21</sup> Mohammad Effan Djodie, Skripsi: “Tanggung Jawab Perdata Pelaku Usaha Atas Hilangnya Paket Pengiriman Barang Konsumen Melalui Jasa Transportasi Darat” (Medan: Universitas Medan Area, 2022), Hlm. 34-36.

- 3) Barang Konsumen;
- 4) Barang industri.

Ada 3 (tiga) kriteria barang yang dimasukkan dalam barang rusak adalah:

1. Barang-barang yang terbukti tidak ada kesengajaan untuk merusaknya, misalnya karena bencana alam, atau karena sifat kimiawi barang.
2. Barang-barang yang rusak dalam perjalanan dan tidak bisa memperoleh penggantian dari asuransi.
3. Barang-barang yang kadaluarsa (*expired*).

Semua barang akan diangkut ke tempat tujuan sebelum barang dipindahkan ke atas kendaraan atau masih ada digudang, terlebih dahulu barang tersebut diperiksa oleh petugas pengangkutan, lalu diatur di atas kendaraan siapa tahu barang yang akan diangkut terdapat barang atau muatan yang rusak atau cacat yang dapat menimbulkan persoalan anatar kedua belah pihak.

Didalam praktik sehari-hari yang dilakukan oleh perusahaan pengangkutan, barang yang diangkut hanya sekali mengadakan pemeriksaan yaitu sebelum ke tempat tujuan (saat pengirim menyerahkan barangnya ke perusahaan).

Terhadap barang yang mengalami kerusakan ataupun cacat tersembunyi yang tidak nampak dari luar, yaitu bila kerusakan yang terjadi seperti hal ini maka penerima tidak dapat melihatnya sekalipun pandangan dari luar, maka hak yang demikian itu disebut "Cacat tersembunyi". Prosedur pemeriksaan bersifat *volunter*, dan cukup dengan mengajukan permohonan sederhana agar diadakan pemeriksaan terhadap barang-barang muatan yang bersangkutan<sup>22</sup>.

---

<sup>22</sup> Andri Sri Rezky Wulandari, *Buku Ajar Hukum Dagang*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014), Hlm. 128

## 2.3 Tinjauan Umum Tentang Kosumen

### 2.3.1 Pengertian Konsumen.

Dalam kegiatan bisnis terdapat hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dan konsumen. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh laba (*profit*) dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu.

Dalam hubungan yang demikian sering kali terdapat ketidaksetaraan antara keduanya. Konsumen biasanya berada dalam posisi yang lemah dan karenanya dapat menjadi sasaran eksploitasi dari pelaku usaha yang secara sosial dan ekonomi mempunyai posisi yang kuat.

Dengan perkataan lain, konsumen adalah pihak yang rentan dieksploitasi oleh pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. Untuk melindungi atau memberdayakan konsumen diperlukan Seperangkat aturan hukum.

Oleh karena itu, diperlukan adanya campur tangan negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen. Berkaitan dengan itu telah disahkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Adapun yang dimaksud dengan konsumen menurut pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan 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.

Dalam bukunya, Pengantar Hukum Bisnis, Munir Fuady mengemukakan bahwa konsumen adalah pengguna akhir (*end user*) dari suatu produk, yaitu setiap 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.

Adapun, yang dimaksud dengan 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 Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian, menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Kitab Undang-undang Hukum Perdata menyebutkan beberapa istilah yang berkaitan dengan konsumen, yaitu; pembeli, penyewa, penerima hibah, peminjam dan sebagainya. Adapun dalam Kitab Undang-undang Hukum Dagang ditemukan istilah tertanggung dan penumpang.

Istilah Konsumen berasal serta alih bahasa daripada kata *Consumer* (Inggris-Amerika) ataupun daripada *konsumment* (Belanda). Defenisi dari konsumen itu berkaitan pada keadaan dimana ia berada, dengan cara harfiah defenisi *consumer* tersebut ialah “(kebalikan daripada produsen), tiap individu yang memakai barang”. Tujuan pemakaian barang ataupun jasa itu nantinya menentukan termasuk pengguna group mana konsumen itu<sup>23</sup>.

---

<sup>23</sup> Az.Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Daya Wijaya,1999), Hlm. 3

Pengertian Konsumen menurut para ahli, menurut Philip Kotler dalam bukunya *Prinsiples Of Marketing* adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi.

### 2.3.2 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Dalam ketentuan Pasal 2 UUPK ditentukan bahwa perlindungan konsumen berasaskan: manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu<sup>24</sup>:

- a) Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b) Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat bisa diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil.
- c) Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti material dan spiritual.

---

<sup>24</sup> Abdul R Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan*, (Jakarta: Kencana, 2005), Hlm. 203- 204



- d) Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemantaatan barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e) Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukuman memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Adapun tujuan dari perlindungan konsumen tersebut adalah sebagai berikut<sup>25</sup>:

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari eksek negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d) Menetapkan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.

---

<sup>25</sup> Christine S.T. Kansil, *Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia*, (JakartaP: Sinar Grafika, 2015), Hlm. 215

- f) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

### 2.3.3 Hak dan Kewajiban Konsumen

Dalam UUPK telah diatur secara terperinci mengenai hak dan kewajiban konsumen sebagaimana diuraikan sebagai berikut ini<sup>26</sup>:

a. Hak Konsumen

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi 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 konsumen, 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.

---

<sup>26</sup> Abdul R Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan*, (Jakarta: Kencana, 2005), Hlm. 204-205

8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian dan tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lain.

b. Kewajiban konsumen

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
2. Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

### BAB III METODE PENELITIAN

#### 3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian

##### 3.1.1 Waktu Penelitian

Waktu Penelitian akan dilaksanakan sekitar bulan Februari 2023 setelah dilakukan seminar proposal dan perbaikan outline.

No	Kegiatan	Bulan																								Ket				
		Sep 2022				Mar-Apr 2023				Mei 2023				Jun/Jul 2023				Agu 2023				Sep 2023								
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
1	Pengajuan Judul	■	■																											
2	Seminar Proposal					■	■																							
3	Perbaikan Proposal							■	■																					
4	Acc Perbaikan									■	■																			
5	Penelitian											■	■																	
6	Penulisan Skripsi													■	■	■	■													
7	Bimbingan Skripsi																	■	■	■	■									
8	Seminar Hasil																			■	■									
9	Meja Hijau																											■		

### 3.1.2 Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di gerai Lion Parcel Binjai, Medan Denai tepatnya di Jalan. Panglima Denai No. 191 Medan Tenggara, Kec. Medan Denai, Kota Medan, Sumatera Utara 20226

## 3.2 Metodologi Penelitian

### 3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif yakni penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka ataupun data sekunder seperti buku, jurnal ilmiah, skripsi, artikel maupun peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan yang hendak dikaji di dalam penulisan ini. Penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum doktriner, juga disebut sebagai penelitian perpustakaan atau studi dokumen<sup>27</sup>.

### 3.2.2 Sifat Penelitian

Adapun sifat penelitian ini sesuai dengan jenisnya adalah penelitian dengan sifat deskriptif. Penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bersifat dan bertujuan untuk memperoleh gambaran (deskripsi) lengkap tentang keadaan hukum yang berlaku di tempat tertentu, atau mengenai gejala yuridis yang ada, atau suatu peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat

---

<sup>27</sup> Suratman dan H Philips Dillah, *Metode Penelitian Hukum*, (Bandung: Penerbit Alfabet, 2015), Hlm. 51.



### 3.2.3 Jenis Data

Jenis data pada penelitian ini menggunakan data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan kepustakaan dengan cara menelusuri literatur yang berhubungan dengan objek penelitian. Data sekunder mencakup bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.<sup>28</sup>

Adapun bahan hukum primer dalam penelitian ini yaitu

- a) Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- b) Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan
- c) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : Km 5 Tahun 2005 Tentang Penyelenggaraan Jasa Titipan

### 3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan 2 (dua) cara yaitu :

- a. Studi Kepustakaan (*Library Research*) Studi kepustakaan dilaksanakan melalui membaca, mengutip, dan mencatat dari buku-buku, peraturan perundang-undangan, hasil penelitian dan literatur lainnya terkait topik materi serta penelusuran melalui teknologi informasi. Dalam penelitian ini, studi kepustakaan yang bertujuan

---

<sup>28</sup> Tim Penulis, Pedoman Penulisan Hukum, (Medan : Fakultas Hukum Universitas Medan Area, 2022), hlm. 34

mendapatkan data sekunder melalui membaca, mengutip, dan mencatat dari buku.

- b. Studi Lapangan (*Field Research*) Suatu langkah untuk mengumpulkan data primer dilakukan dengan studi lapangan (*field research*) sebagai data primer didapat dengan wawancara. Pengertian wawancara adalah proses kontak dan interaksi yang bertujuan untuk memperoleh informasi melalui pertanyaan yang diajukan oleh peneliti, dan kemudian akan dijawab oleh narasumber secara langsung. Dalam penelitian ini, wawancara (*interview*) bersumber langsung dari responden penelitian lapangan yaitu di gerai Lion Parcel Medan Denai.

### 3.2.5 Analisis Data

Analisis data adalah proses pengolahan data untuk tujuan menemukan informasi yang berguna yang dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk memecahkan suatu masalah. Adapun analisis data pada penelitian ini yaitu menggunakan data penelitian kualitatif bersifat deskriptif, yakni data berupa kata-kata dan gambar yang diperoleh dari transkripsi wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, dokumen resmi, memo, dan dokumen-dokumen lainnya<sup>29</sup>. Adapun penarikan penyimpulan atau penarikan kesimpulan dalam penelitian ini menggunakan metode penarikan penyimpulan deduktif.

---

<sup>29</sup> *Ibid.* Hlm. 35

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 SIMPULAN

- 1) Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang ekspedisi khususnya PT. Lion parcel tentunya memiliki tanggung jawab hukum yang akan di berikan kepada konsumen jika terjadi kerusakan dan hilangnya barang atas kelalaian yang diakibatkan oleh pihak PT. Lion Parcel dengan 2 (dua) cara yaitu dengan asuransi dan tanpa asuransi. Dengan asuransi biaya asuransi sebesar 0,25% dari harga barang yang di asuransikan (dibayarkan pada saat *booking* STT). Kerusakan barang akan di *cover* maksimum Rp. 1.000.000.000 (satu milyar). Kehilangan dokumen berharga akan di *cover* maksimum Rp. 2.000.000 (dua juta). Dan untuk barang jenis elektronik akan di *cover* maksimum Rp. 500.000.000 (lima ratus juta). Dengan tanpa asuransi Tidak dikenakan biaya asuransi dan Nominal penggantian klaim sebesar 10 kali biaya pengiriman yang tercantum di STT (sesuai PP nomor 15 tahun 2013).
- 2) Adapun proses pengajuan klaim barang kiriman atas rusak dan hilangnya barang kiriman pada PT. Lion Parcel Laporkan atas kerusakan, kehilangan, dapat diajukan melalui <https://lionparcel.com/klaim> dalam waktu proses paling lambat 7 hari sejak POD (port of discharge) atau sejak pelabuhan pembongkaran barang atau estimasi kedatangan. Pengirim/penerima paket yang mengajukan klaim harus melengkapi syarat & ketentuan dokumen pengajuan klaim, paling lambat 1 hari setelah proses ke1 Dokumen yang harus dilengkapi Foto KTP (Pengirim atau Penerima), Cover buku rekening

bank pelanggan (atas nama KTP yang di lampirkan), Foto invoice /nota harga barang yang dikirimkan, Untuk klaim kerusakan wajib melampirkan dokumentasi berupa foto kerusakan fisik kiriman dan foto *packing* kiriman, Berita acara yang ditandatangani penerima dan karyawan lion parcel di tujuan, Melampirkan bukti vidio *unboxing* ketika paket di terima dan pengirim atau penerima paket yang mengajukan klaim dapat menunggu proses hasil klaim dengan estimasi waktu 5 hari kerja sejak dokumen diterima oleh pihak asuransi.

- 3) Bentuk perjanjian pengiriman barang yang di berikan oleh PT. Lion Parcel, dalam hal ini Lion Parcel berkewajiban untuk mengirimkan semua paket yang telah dibayar, Pelanggan wajib untuk menuliskan nama dan tujuan alamat penerima secara lengkap dan benar dalam STT (surat tanda terima), Pengiriman akan dilaksanakan sesuai keterangan penerima yang tertera di dalam Surat Tanda Terima (STT), Setelah paket disimpan di kantor Lion Parcel (*Hold at Location/HAL*), bilamana ada pengiriman ke alamat yang berbeda tetapi berada di dalam wilayah Kota yang sama dan tidak masuk ke dalam area penerusan sebagai area koreksi penelusuran maka Lion Parcel tidak akan melakukan penagihan terhadap pengiriman paket tersebut, Bilamana setelah paket disimpan di kantor Lion Parcel (*Hold at Location/HAL*), dan pengirim menginstruksikan untuk; melakukan pengiriman kembali ke alamat pengirim, disebut sebagai “Pengiriman kembali atau melakukan pengiriman ke dalam wilayah Kota yang berbeda, disebut sebagai “Koreksi Wilayah Pengiriman dan masuk area penerusan maka Lion Parcel berhak untuk melakukan penagihan terhadap pengiriman

65

paket, Pelanggan wajib mematuhi aturan pengiriman kargo lewat udara sesuai dengan Undang-Undang No. 1 tahun 2009 tentang Penerbangan serta Peraturan pelaksana yang berlaku. Pelanggan menjamin bahwa isi paket yang dikirimkan sesuai dengan informasi yang dinyatakan oleh pengirim pada STT, Pelanggan bertanggung jawab untuk pengepakan paket, termasuk persiapan dokumen dan/atau barang-barang kiriman, Lion Parcel memiliki hak untuk menahan atau mengubah rute pengiriman ataupun proses penanganan paket demi alasan keselamatan, keamanan atau operasional tanpa ada pemberitahuan sebelumnya ke pelanggan, Lion Parcel berhak untuk mengambil langkah-langkah yang dianggap perlu segera setelah Lion Parcel mengetahui adanya pelanggaran terhadap kondisi sebagaimana disebutkan dalam Syarat dan Ketentuan Umum STT ini, Pelaksanaan pengiriman sampai ke pintu (*door to door*) dilaksanakan sesuai dengan informasi keterangan alamat pengirim dan penerima yang tertera di dalam Surat Tanda Terima (STT).

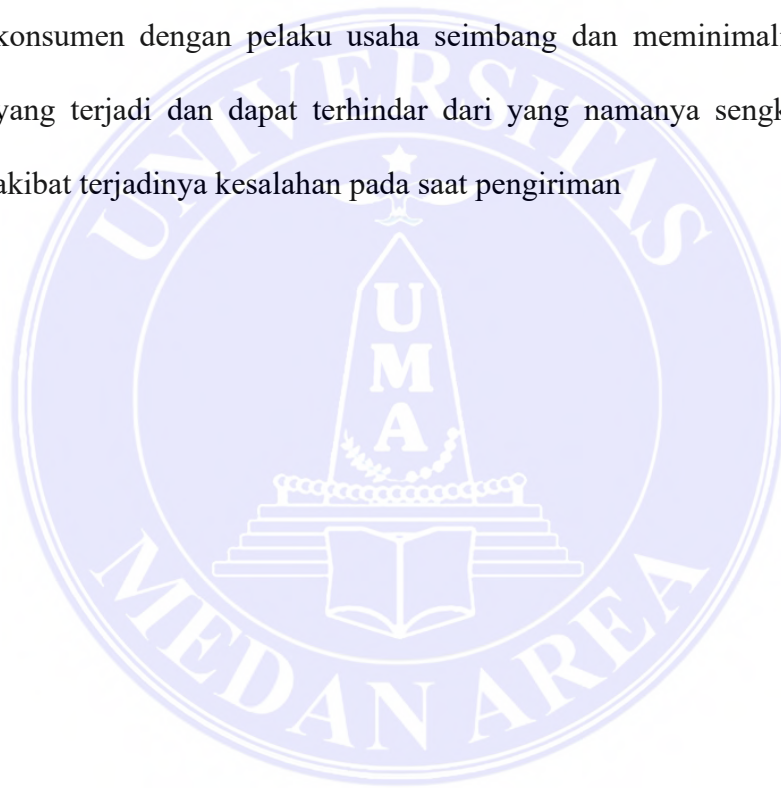
## 5.2 SARAN

- 1) Bagi Pelaku Usaha Lion Parcel agar lebih meningkatkan mutu kualitas, layanan, dan keamanan agar konsumen tidak merasa khawatir dan dirugikan sehingga tidak terjadi tumpang tindih antara pelaku usaha dengan konsumen atas kerugian yang diderita konsumen dan juga agar hubungan kegiatan usaha antara pelaku usaha dan konsumen berjalan lancar.
- 2) Sebaiknya konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman barang khusus pada PT. Lion parcel, harus mempunyai kesadaran atas informasi. Pembiaran



terhadap masalah konsumen juga dapat memicu adanya ketidak jelasan dari pihak pelaku usaha atas informasi yang tidak benar. sebagai konsumen yang cerdas, setiap konsumen harus menyadari adanya ketentuan-ketentuan yang diatur pada setiap pelaku usaha dan mengikuti prosedur yang berlaku pada PT. Lion parcel

- 3) Bagi PT Lion Parcel harus mengikatkan diri kepada Pemerintah agar lebih mempertegas dan memperkuat adanya kepastian hukum agar kedudukan konsumen dengan pelaku usaha seimbang dan meminimalisir sengketa yang terjadi dan dapat terhindar dari yang namanya sengketa bhukum akibat terjadinya kesalahan pada saat pengiriman



## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Az.Nasution, (1999). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Daya Wijaya.
- Kansil, C. S. T. (2015). *Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika,
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press.
- Pradnyani, N. N. A. R. (2020). *Tanggung Jawab Hukum Dalam Penolakan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional*, Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Saliman, A. R. (2015). *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Hukum bisnis untuk perusahaan: teori dan contoh kasus*. Jakarta: Kencana
- Sardjono, A, dkk, *Pengantar Hukum Dagang*, Ed. Tri Subhi A. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sidabalok, J. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Suratman dan H Philips Dillah. *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Penerbit Alfabet.
- Tim Penulis. (2022). *Pedoman Penulisan Hukum*. (Medan : Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
- Triwulan, T dan Shinta. (2010). *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Wulandari, A. S. R dan Nurdiyana Tadjuddin. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Wulandari, A. S. R. (2014). *Buku Ajar Hukum Dagang*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Zakiah. (2017). *Hukum Perjanjian Teori dan Perkembangannya*, (Yogyakarta: Lentera Kreasindo.

## B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos

Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan

Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan

Peraturan Menteri Perhubungan No. 74 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi

## C. JURNAL / KARYA ILMIAH

Astuti Ramdhaniati Fitri, (2022). Skripsi: “*Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang Atas Barang Yang Rusak Dalam Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus di PT. J&T Express Green Lake City, Kota Tangerang)*”, Banten: Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Baiq Sholihatun Maslimah, (2019). Skripsi: “*Tanggung Jawab Jasa Angkutan Darat Terhadap Kerusakan Barang Dalam Pengiriman Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009*” Mataram: Universitas Mataram.

Darwis, N. (2018). Tanggung Jawab Hukum Mengatasi Kecelakaan Di Bandara Halim Perdanakusuma. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 5(2). 19-30

Hambarsika, I. G. (2021). Pengaturan Hukum Terhadap Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Angkutan Ekspedisi Atas Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen. *Jurnal Kertha Semaya*, Vol 9 No 5, 760-770.

Jaya, K. A., Budiarta, I. N. P., & Ujianti, N. M. P. (2020). Tanggungjawab Perusahaan Ekspedisi terhadap Kerusakan dan Kehilangan Barang Muatan dalam Pengangkutan Darat. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 1(1), 66-71.

Jonathan Adee Susapto Hymel. (2018). Skripsi: “*Tanggung Jawab Hukum Persekutuan Komanditer (commanditaire Vennoothschap CV) Yang*

Dinyatakan Pailit Terhadap Tunggakan Hutangnya”, Jember: Universitas Jember.

Kiki Ristanto. (2017). Skripsi: “Tinjauan Yuridis Pertanggungjawaban Marketplace Online Terhadap Pelanggaran Hak Cipta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta”. Batam: Universitas Internasional Batam.

Moch. Hairullah. (2017). Skripsi: “*Klaim Atas Hilang (Studi Di Kantor Pt.Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima)*” (Mataram: Universitas Mataram).

Mohammad Effan Djodie. (2022). Skripsi: “*Tanggung Jawab Perdata Pelaku Usaha Atas Hilangnya Paket Pengiriman Barang Konsumen Melalui Jasa Transportasi Darat*” Medan: Universitas Medan Area.

Patria, D. K. K., & Ariana, I. G. P. (2020). *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Milik Konsumen (Studi Pada Ninja Xpress)*. Bali. Universitas Udayana. 8(9). 1366-1374

Putu Editya Hambarsika, I., & Rudy, D. (2021). *Pengaturan Hukum Terhadap Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Angkutan Ekspedisi Atas Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen*. Kertha Semaya : *Journal Ilmu Hukum*, 9(5), 760-770.

Sihotang, N. (2018). *Implementasi Pasal 7 Huruf G UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Tanggung Jawab Jasa Pengangkutan Barang Terhadap Konsumen Dalam Hal Kerusakan Barang (Studi di Indah Logistic Cargo MAlang)*.

Tektona, R. I., Susanti, D. O. & Nurhayati, 2020. *Tanggung Jawab Hukum PT. Gojek Indonesia Atas Saldo Go-Pay Konsumen Yang Hilang*. *Widya Yuridika: Jurnal Hukum*, 3(1). 77-94

Yoga Aprilianda Pratama. (2020). Skripsi: “*Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang Melalui Armada Laut Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Di PT. J&T Pulau Bawean)*” Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.

#### **D. HASIL WAWANCARA**

Hasil wawancara dengan ibu Lia Wastika Customer Service Lion Parcel Pos Medan Denai, Senin, 22 Mei 2023, Pukul 11.15 WIB

## E. WEBSITE

Lion Parcel Jakarta Tamansari dalam <https://lionparcel-jakarta.com/tentang-kami> 8 Juni 2023


Santoso Dano, Mengenal Jasa Ekspedisi: Mulai Dari Pengertian Para Ahli, Pentingnya Ekspedisi dan Rekomendasinya Dalam <https://kiriminja.com/blog/jasa-ekspedisi-adalah> 18 April 2023





## LAMPIRAN

### A. Surat Permohonan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara



**UNIVERSITAS MEDAN AREA**  
**FAKULTAS HUKUM**

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7380108, 7366878, 7364343 📠 (061) 7389012 Medan 20223  
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122  
Website: [www.uma.ac.id](http://www.uma.ac.id) E-Mail: [univ\\_medanarea@uma.ac.id](mailto:univ_medanarea@uma.ac.id)

---

Nomor : 036 /FH/01.10/V/2023 9 Mei 2023  
Lampiran :  
Hal : Permohonan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara

Kepada Yth :  
Bapak/Ibu Pimpinan PT. Lion Parcel Medan di-  
Tempat

Dengan hormat, bersama surat ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan Izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami berikut ini :


Nama : Dopot Hamonangan Saragih  
N I M : 198400356  
Fakultas : Hukum  
Bidang : Hukum Keperdataan

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara di PT. Lion Parcel Medan, guna penyusunan Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area dengan judul "Tanggung Jawab Hukum Jasa Ekspedisi dalam Prosedur Pengajuan Klaim atas Kerusakan dan Hilangnya Barang Kiriman pada PT. Lion Parcel di Kota Medan".

Perlu kami sampaikan bahwa Pengambilan Data/Riset Dan Wawancara dimaksud adalah semata-mata untuk penulisan ilmiah dan penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk mengikuti Ujian Skripsi di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

Apabila mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data/riset Dan Wawancara, kami mohon agar dapat diberikan Surat Keterangan telah selesai melaksanakan riset di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan  
  
Dr. M. Sidiq Ramadhan, SH, MH

## B. Dokumentasi Pelaksanaan Penelitian/Riset dan Wawancara di PT Lion Parcel Bersama Ibu Lia Wastika Selaku Costumer Service.



Gambar 1.1



Gambar 1.2



Gambar 1.3

### C. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian



BINJAI, MEDAN DENAI  
JLN. Panglima Denai No. 191 Medan Telp. 06142772344

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**  
Nomor : LP/01/SK-GM/IV/2023

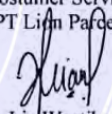
Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lia Wastika  
Jabatan : Customer service

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Dapot Hamonangan Saragih  
NPM : 198400356  
Fakultas : Hukum  
Bidang : Hukum Keperdataan  
Asal Perguruan Tinggi : Universitas Medan Area

Bahwa benar telah melaksanakan pengambilan Data/Riset dan Wawancara di PT Lion Parcel Medan Denai, dalam penyusunan Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area dengan Judul "*Tanggung Jawab Hukum Jasa Ekspedisi Dalam Prosedur Pengajuan Klaim Atas Kerusakan Dan Hilangnya Barang Kiriman Pada PT Lion Parcel Kota Medan*" pada tanggal 22 Mei 2023. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 23 Mei 2023  
Customer Service  
PT Lion Parcel,  
  
Lia Wastika