

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Jasa pengiriman merupakan sektor yang berkembang pesat bagi perekonomian Indonesia. Tercatat pada tahun 2022, pertumbuhan melonjak signifikan hingga 40,54% (empat puluh koma lima puluh empat persen) tertinggi dalam sepuluh tahun terakhir.¹ Adanya perkembangan perdagangan elektronik atau *e-commerce* yang pesat turut mendorong pertumbuhan pada sektor jasa pengiriman. Perkembangan ini ditandai dengan banyaknya situs jual beli *online* atau *e-commerce*. Hal ini terjadi akibat dari perkembangan teknologi. Saat ini hanya dengan beberapa klik, masyarakat bisa membeli barang dari berbagai daerah di Indonesia dan jasa pengiriman menjadi peran penting untuk memastikan barang tersebut sampai ke tangan konsumen.

Berbagai *platform* digital yang memungkinkan transaksi jual beli barang secara *online* membutuhkan layanan pengiriman yang efisien, aman, dan tepat waktu. Dengan berbagai Inovasi dalam layanan seperti pelacakan paket secara *real-time*. Hal ini memudahkan masyarakat untuk dapat mengetahui keberadaan barang yang mereka kirimkan. Selain itu, sistem pengiriman berbasis aplikasi dan berbagai pilihan layanan seperti pengiriman cepat, reguler, hingga internasional menjadikan jasa pengiriman barang menjadi semakin relevan dan krusial bagi masyarakat dan industri. Kini berbagai

¹ <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTA0IzI=/-seri-2010--laju-pertumbuhan-pdb-seri-2010--persen-.html>, diakses terakhir tanggal 10 Maret 2025. pukul 21:00 WIB.

perusahaan jasa pengiriman sudah tersebar hampir disetiap daerah di Indonesia.

Keberadaan perusahaan jasa pengiriman barang (ekspedisi) terutama dalam bidang bisnis jual-beli secara *online (e-commerce)* telah menyederhanakan pekerjaan manusia karena tidak perlu mengantarkan barang secara mandiri. Namun, dalam proses pengiriman, sering kali muncul berbagai kendala, seperti barang yang diterima dalam kondisi rusak, keterlambatan pengiriman dari waktu yang dijanjikan, hingga barang yang tidak sampai ke penerima akibat hilang selama proses pengiriman maupun dibawa kabur oleh kurir pengiriman.² Untuk persoalan seperti itu sebenarnya pihak perusahaan jasa pengiriman sudah memiliki aturan tersendiri, tetapi aturan yang dibuat tidak selalu menguntungkan bagi konsumen yang mengalami kerugian. Kendala terkait jasa pengiriman tidak hanya terjadi pada transaksi jual-beli secara *online (e-commerce)* saja tetapi juga dapat terjadi kepada pengguna jasa pengiriman untuk keperluan pribadi.

Kasus yang akan dianalisis dalam penelitian ini terjadi di Jakarta Selatan yang dialami oleh Estomihi atau Tommy Simatupang (untuk selanjutnya disebut sebagai konsumen).³ Konsumen melakukan pembelian barang di Toko Delta Elektronik, Jakarta Barat seharga Rp.25.290.000,00 (dua puluh lima juta

² Irwan Midian Manurung dan Elfrida Ratnawati. 2024. "Perlindungan Konsumen terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Barang (Ekspedisi) terkait Kehilangan Paket". *Ensiklopedia of Journal*. Edisi No. 4 Vol. 6. Magister Ilmu Hukum Universitas Trisaksi. hlm. 376.

³ Gerald Leonardo Agustino. *Driver Lalamove Tak Antarkan Barang, Jumlah Refund Tak Sesuai Harga Barang*. Terdapat dalam <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-7125899/driver-lalamove-tak-antarkan-barang-jumlah-refund-tak-sesuai-harga-barang>. diakses terakhir tanggal 12 Maret 2025. pukul 00:00 WIB.

dua ratus sembilan puluh ribu rupiah). Rencananya konsumen akan mengirimkan barang-barangnya ke Jakarta Pusat menggunakan jasa pengiriman barang yang diorder/dipesan melalui aplikasi Lalamove (PT. Lalamove Logistik Indonesia). Lalamove adalah *platform* pengiriman atas permintaan atau sesuai keinginan dari pengirim (*on-demand*). *On Demand* tersebut digunakan untuk menggambarkan layanan yang dapat diakses secara langsung. Lalamove didirikan di Hongkong pada tahun 2013 dan masuk di Indonesia pada tahun 2018 dengan misi untuk memberdayakan komunitas dengan membuat pengiriman cepat, sederhana dan terjangkau.⁴

Pada kasus tersebut barang yang dikirim oleh konsumen melalui aplikasi Lalamove tidak sampai ke alamat tujuan yang diminta oleh konsumen. Dalam hal ini mitra/driver/supir dari aplikasi Lalamove membawa kabur barang milik konsumen aplikasi Lalamove. Dikarenakan tidak sampainya barang kiriman dan driver tidak bisa dihubungi akhirnya konsumen menghubungi pihak Lalamove. Setelah dilakukan investigasi, konsumen menerima surat email dari pihak Lalamove yang berisikan bahwa pihaknya akan memberikan *refund* sejumlah Rp2.000.000,00 (dua juta rupiah) atas kerugian yang diderita konsumen. Konsumen merasa keberatan atas nilai *refund* tersebut karena jumlahnya tidak sepadan dengan harga barang yang dicuri oleh kurir Lalamove tersebut. Akhirnya, konsumen mengirimkan surat somasi kepada pihak Lalamove agar segera menyelesaikan permasalahan ini. Konsumen juga

⁴ https://www.lalamove.com/id/about-lalamove_ diakses terakhir tanggal 12 Maret 2025. pukul 01:00 WIB.

melaporkan kejadian pencurian oleh kurir Lalamove kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) DKI Jakarta.⁵

BPSK ini merupakan lembaga yang dibentuk oleh pemerintah untuk menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yang timbul akibat kerugian yang dialami oleh konsumen.⁶ BPSK menindak lanjuti laporan tersebut, lalu melakukan sidang di Kantor BPSK Kelapa Gading, Jakarta Utara dengan mempertemukan para pihak dan para pihak sepakat untuk melakukan mediasi. Dalam mediasinya PT. Lalamove Logistik Indonesia menyatakan sebagai perusahaan PSE (Penyelenggara Sistem Elektronik) yang menyediakan layanan, tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang milik penggunanya yang menggunakan layanan (Aplikasi Lalamove), khususnya yang disebabkan oleh mitra pengirim barang. PT. Lalamove Logistik Indonesia berdasarkan pada Pasal 15 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 *jo.* Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Selain itu, hal tersebut juga terdapat dalam syarat dan ketentuan yang dibuat PT. Lalamove Logistik Indonesia. Dalam syarat dan ketentuan tersebut, PT. Lalamove Logistik Indonesia tidak bertanggung jawab atas tindakan, kelalaian, atau kelalaian yang dilakukan oleh mitra pengemudi.⁷ Lebih lanjut PT. Lalamove Logistik Indonesia tidak membuat ketentuan atau

⁵ Sanny Nuyessy, dkk. 2024. "Upaya BPSK dalam Menangani Laporan Konsumen terhadap Barang Online yang Dicuri oleh Kurir Jasa Pengiriman Lalamove". *Journal of Law Education and Business (JLEB)*. Edisi No. 2 Vol. 2. Fakultas Hukum Universitas Tarumanegara. hlm. 1297.

⁶ Yusuf Shofie. 2002. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK): Teori dan Praktek Penegakan Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti. hlm. 39.

⁷ Helmi Rasyid. 2025. "Hasil Penelitian: Syarat dan Ketentuan mengenai Pengiriman Barang pada Aplikasi Lalamove". Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

perjanjian dengan mitranya yang mengatur mengenai pertanggungjawaban mitra apabila terjadi kehilangan barang konsumen yang dikirim oleh mitra pengemudi tersebut, melainkan hanya terdapat ketentuan pemberian ganti kerugian dari PT. Lalamove Logistik Indonesia langsung kepada konsumen yang mengalami kerugian.

Atas permasalahan tersebut, maka dapat diketahui bahwa regulasi yang dibuat oleh PT. Lalamove Logistik Indonesia tidak sesuai dengan ketentuan yang ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (untuk selanjutnya disebut UUPK). Undang-undang ini mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, perlindungan hukum bagi konsumen dan sanksi bagi pelanggaran. Hak konsumen terkait ganti kerugian telah diatur dalam Pasal 4 huruf h UUPK, yaitu berbunyi sebagai berikut: “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”. Disisi lain kewajiban pelaku usaha terkait kerugian yang diderita oleh konsumen juga telah diatur dalam Pasal 7 huruf g yang berbunyi sebagai berikut: “memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”. Berdasarkan ketentuan tersebut, maka konsumen memiliki hak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi, sementara pelaku usaha, dalam hal ini perusahaan jasa pengiriman barang (ekspedisi) bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami konsumen.

Lebih lanjut dalam UUPK, terdapat ketentuan yang melarang pelaku usaha untuk membatasi tanggung jawabnya hanya sebatas layanan dan tidak pada perbuatannya. Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK menyebutkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha tidak dapat dibatasi atau diiadakan melalui perjanjian atau klausula baku, seperti pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Pelaku usaha dengan demikian tidak dapat membatasi tanggung jawabnya hanya pada layanan dan tidak pada perbuatannya. Oleh karena itu, setiap klausula dalam perjanjian yang mencoba membatasi tanggung jawab pelaku usaha hanya pada layanan dan tidak pada perbuatannya dapat dianggap bertentangan dengan ketentuan UUPK dan tidak berlaku. Lebih lanjut, diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat barang dan/atau jasa yang diproduksi.

Dalam praktiknya penerapan UUPK sering terjadi permasalahan terkait ganti rugi yang diberikan oleh perusahaan jasa pengiriman barang (ekspedisi) tidak sebanding dengan kerugian yang dialami konsumen. Hal ini disebabkan oleh pelaku usaha yang berlindung pada syarat dan ketentuan (*terms and conditions*) yang ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha. Syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan jasa pengiriman termasuk dalam perjanjian baku. Perjanjian baku adalah suatu perjanjian dengan isi dan susunan yang telah baku. Perjanjian baku seringkali digunakan oleh perusahaan untuk mempercepat dan mempermudah proses perjanjian. Dalam perjanjian ini, konsumen hanya memiliki dua opsi, yakni menyetujui atau menolak ketentuan

yang telah ditetapkan. Namun, dalam praktiknya perjanjian baku sering disusun dengan kondisi yang tidak seimbang.⁸

Atas kasus tersebut, maka peneliti tertarik untuk menganalisis apakah pada kasus tersebut pihak yang dirugikan (dalam hal ini pengguna jasa melalui aplikasi Lalamove) mendapatkan perlindungan hukum dan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha (PT. Lalamove Logistik Indonesia) atas kerugian yang timbul akibat hilangnya barang saat pengiriman. Berdasarkan hal tersebut, penulis ingin lebih menjelaskan dan menguraikan permasalahan di atas kedalam skripsi penulis yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kehilangan Barang Kiriman, Studi Kasus di PT. Lalamove Logistik Indonesia”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa pengiriman di PT. Lalamove Logistik Indonesia atas kerugian yang timbul akibat kehilangan barang saat pengiriman?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha (PT. Lalamove Logistik Indonesia) atas kerugian yang timbul akibat hilangnya barang saat pengiriman?

⁸ Melisa Aquaria Putri S. 2024. “Klausula Baku dalam suatu Perjanjian berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”. *Jurnal Gagasan Hukum*. Edisi No. 02 Vol. 2. Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning. hlm. 123.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa pengiriman di PT. Lalamove Logistik Indonesia atas kerugian yang timbul akibat kehilangan barang saat pengiriman.
2. Untuk menganalisis tanggung jawab pelaku usaha (PT. Lalamove Logistik Indonesia) atas kerugian yang timbul akibat hilangnya barang saat pengiriman.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun praktis. Adapun manfaat akademis dan manfaat praktis dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan referensi dalam bidang hukum perlindungan konsumen, khususnya terkait jasa pengiriman barang. Selain itu juga dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian hukum mengenai tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman terhadap kehilangan barang kiriman. Serta diharapkan dapat menjadi bahan acuan bagi penelitian lebih lanjut terkait regulasi dan kebijakan perlindungan konsumen di sektor logistik.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan jasa pengiriman, khususnya Lalamove, dalam meningkatkan kebijakan perlindungan konsumen agar sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada konsumen mengenai hak-hak mereka dalam kasus kehilangan barang kiriman serta upaya hukum yang dapat ditempuh.

E. Tinjauan Pustaka dan Orisinalitas Penelitian

Penulis menemukan beberapa penelitian serupa dengan penelitian yang akan dilaksanakan dan penulis melakukan perbandingan terhadap penelitian tersebut, antara lain sebagai berikut:

1. Hasil penelitian oleh Dearatu Hafizha Yusuf yang berjudul “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Jasa Ekspedisi atas Kehilangan Barang Kiriman (Studi Kasus Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi Trawlbens Cabang Bekasi Jawa Barat)” pada tahun 2023. Penelitian tersebut lebih membahas mengenai perlindungan hukum dan tanggung jawab pelaku usaha dalam hal hilangnya sebagian barang pada pengiriman barang jasa pengiriman (ekspedisi) Trawlbens cabang Bekasi Jawa Barat.⁹ Perbedaannya penelitian penulis lebih membahas mengenai

⁹ Dearatu Hafizha Yusuf. 2023. “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Jasa Ekspedisi atas Kehilangan Barang Kiriman (Studi Kasus Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi Trawlbens Cabang Bekasi Jawa Barat)”. *Skripsi*. Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. hlm. 48-72

perlindungan konsumen jasa pengiriman Lalamove atas kehilangan barang kiriman yang dilakukan oleh mitra pengemudi serta kesesuaian aturan Lalamove dengan UUPK.

2. Hasil penelitian oleh Sanny Nuyessy Putri, Gunardi Lie, Moody Rizqy yang berjudul “Upaya BPSK dalam Menanggapi Laporan Konsumen terhadap Barang Online yang Dicuri oleh Kurir Jasa Pengiriman Lalamove” pada tahun 2024. Penelitian tersebut lebih membahas Peran BPSK sebagai jembatan untuk membantu penyelesaian sengketa konsumen terhadap pencurian barang oleh kurir jasa pengiriman Lalamove.¹⁰ Perbedaanya penelitian penulis lebih membahas mengenai kesesuaian aturan milik Perusahaan Lalamove dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Perlindungan hukum yang seharusnya didapatkan oleh konsumen atas kerugian akibat kehilangan barang kiriman.
3. Hasil penelitian oleh Melisa Aquaria Putri S. yang berjudul “Klausula Baku dalam suatu Perjanjian Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen” pada tahun 2020. Penelitian tersebut lebih membahas pada larangan penggunaan klausula baku yang berisi pembatasan tanggung jawab pelaku usaha dalam suatu perjanjian serta akibat hukumnya berdasarkan Undang-Undang Nomor 8

¹⁰ Sanny Nuyessy, dkk. 2024. “Upaya BPSK dalam Menangani Laporan Konsumen terhadap Barang Online yang Dicuri oleh Kurir Jasa Pengiriman Lalamove”. *Journal of Law Education and Business (JLEB)*. Edisi No. 2 Vol. 2. Fakultas Hukum Universitas Tarumanegara. hlm. 1296-1298

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).¹¹ Perbedaanya penelitian penulis lebih membahas secara menyeluruh terkait kesesuaian aturan milik PT. Lalamove dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

4. Hasil Penelitian oleh Aditya Himawan, Rani Apriani dan Candra Hayatul Iman yang berjudul “Perlindungan Hukum terhadap Kerugian Konsumen Transportasi Berbasis Online dalam Penggunaan Fitur Pengiriman Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.” pada tahun 2023. Penelitian tersebut lebih membahas pada pertanggungjawaban perusahaan transportasi online (Go-Jek) terhadap perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) yang dilakukan oleh *driver* atau mitra pengemudi berdasarkan ketentuan khusus yang ada pada perusahaan Go-Jek dengan dasar dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).¹² Perbedaanya penelitian penulis lebih membahas terkait pertanggung jawaban perusahaan Lalamove atas kerugian yang timbul akibat kehilangan barang saat pengiriman berdasarkan ketentuan khusus yang ada pada perusahaan Lalamove dengan dasar dalam

¹¹ Melisa Aquaria Putri S. 2024. “Klausula Baku dalam suatu Perjanjian berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”. *Jurnal Gagasan Hukum*. Edisi No. 02 Vol. 2. Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning. hlm. 125-131

¹² Aditya Himawan, dkk. 2023. “Perlindungan Hukum terhadap Kerugian Konsumen Transportasi Berbasis Online dalam Penggunaan Fitur Pengiriman Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, Edisi No. 4 Vol. 10. Fakultas Hukum Universitas Singaperbangsa Karawang. hlm. 1932-1934.

ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

5. Hasil penelitian oleh Irwan Median Manurung dan Erfrida Ratnawati yang berjudul “Perlindungan Konsumen terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Barang (Ekspedisi) terkait Kehilangan Paket” pada tahun 2024. Penelitian tersebut membahas proses penyelesaian penggantian kerugian terkait barang tidak sampai ke penerima karena hilang pada saat pengiriman atas dasar laporan pengaduan konsumen di BPSK.¹³ Perbedaanya penelitian penulis lebih membahas mengenai perlindungan konsumen jasa pengiriman Lalamove atas kehilangan barang kiriman yang dilakukan oleh mitra pengemudi serta kesesuaian aturan perusahaan Lalamove dengan UUPK.
6. Hasil penelitian oleh Shinta Amalia Putri yang berjudul “Perlindungan Hukum bagi Konsumen Ekspedisi Anteraja terhadap Kehilangan dan Kerusakan Paket *Merchandise* K-POP” pada tahun 2023. Penelitian tersebut membahas perlindungan hukum dan sistem pertanggungjawaban ganti rugi yang diberikan oleh pihak ekspedisi Anteraja atas kehilangan dan kerusakan pada barang kiriman.¹⁴ Perbedaanya penelitian penulis lebih membahas terkait perlindungan

¹³ Irwan Midian Manurung dan Elfrida Ratnawati. 2024. “Perlindungan Konsumen terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Barang (Ekspedisi) terkait Kehilangan Paket”. *Ensiklopedia of Journal*. Edisi No. 4 Vol. 6. Magister Ilmu Hukum Universitas Trisaksi. hlm. 379-383

¹⁴ Shinta Amalia Putri. 2023. “Perlindungan Hukum bagi Konsumen Ekspedisi Anteraja terhadap Kehilangan dan Kerusakan Paket *Merchandise* K-POP”. *Skripsi*. Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. hlm. 66-104.

hukum bagi konsumen pengguna jasa pengiriman Lalamove atas kerugian yang timbul akibat kehilangan barang saat pengiriman.

7. Hasil penelitian oleh Fitri Nurjanah Melenia yang berjudul “Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspedisi terhadap Kehilangan Barang Pesanan Konsumen melalui Media Sosial Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen” pada tahun 2022. Penelitian tersebut membahas pertanggung jawaban, pelaksanaan perjanjian dan penyelesaian sengketa perusahaan ekspedisi Anteraja terkait kehilangan barang pesanan konsumen.¹⁵ Perbedaanya penelitian penulis lebih membahas mengenai perlindungan konsumen jasa pengiriman Lalamove atas kehilangan barang kiriman yang dilakukan oleh mitra pengemudi serta kesesuaian aturan perusahaan Lalamove dengan UUPK.

F. Kerangka Teori

Perjanjian adalah salah satu sumber perikatan. Perjanjian melahirkan perikatan yang menciptakan kewajiban pada salah satu atau lebih pihak dalam perjanjian. Kewajiban yang dibebankan pada debitor dalam perjanjian, memberikan hak pada pihak kreditor dalam perjanjian untuk menuntut pelaksanaan prestasi dalam perikatan yang lahir dari perjanjian tersebut. Pelaksanaan prestasi dalam perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak

¹⁵ Fitri Nurjanah Melenia. 2022. “Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspedisi terhadap Kehilangan Barang Pesanan Konsumen melalui Media Sosial Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”. *Skripsi*. Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati. hlm. 51-63

dalam perjanjian adalah pelaksanaan dari perikatan yang terbit dari perjanjian tersebut. Jika debitor tidak melaksanakan perjanjian sebagaimana telah disepakati, kreditor berhak menuntut pelaksanaannya kembali, baik dengan atau tanpa kompensasi berupa bunga, ganti rugi dan biaya yang telah dikeluarkan oleh kreditor.¹⁶

Menurut ketentuan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (untuk selanjutnya disebut KUHPerdata) Perjanjian didefinisikan sebagai: “suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.¹⁷ Ini berarti dari suatu perjanjian lahir kewajiban atau prestasi dari satu orang (pihak) kepada satu atau lebih orang (pihak) lainnya, yang berhak atas prestasi tersebut. Rumusan tersebut menjelaskan konsekuensi hukum bahwa dalam suatu perjanjian akan selalu ada dua pihak, yaitu pihak yang wajib berprestasi (debitor) dan pihak yang berhak atas prestasi (kreditor).¹⁸

Lebih lanjut, pada pasal 1314 KUHPerdata menyatakan bahwa atas prestasi yang wajib dilakukan oleh debitor dalam perjanjian tersebut, debitor yang berkewajiban tersebut dapat dilakukannya kontra-prestasi dari lawan pihaknya tersebut. Kedua rumusan yang saling melengkapi tersebut menunjukkan bahwa perjanjian dapat melahirkan perikatan yang bersifat sepihak maupun perikatan yang bersifat bertimbal balik. Dengan demikian,

¹⁶ Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja. 2003. *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*. Ctk. Pertama. Edisi. Pertama. Jakarta: RajaGrafindo Persada. hlm. 91.

¹⁷ Abdulkadir Muhammad. 1990. *Hukum Perdata Indonesia*. Ctk. Pertama. Bandung: Citra Aditya Bakti. hlm. 224.

¹⁸ Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja. *Op. Cit.* hlm. 92.

suatu perjanjian memungkinkan melahirkan lebih dari satu perikatan, di mana masing-masing pihak saling memiliki kewajiban untuk saling memenuhi prestasi.¹⁹

Perjanjian pengangkutan merupakan salah satu bentuk perikatan yang bersifat timbal balik antara dua pihak atau lebih. Teori hukum perikatan menjelaskan bahwa setiap perjanjian menimbulkan perikatan, yaitu hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak. Dalam konteks perjanjian pengangkutan, perikatan pokoknya terletak pada kewajiban pihak pengangkut untuk menyelenggarakan pengangkutan penumpang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan aman dan tepat waktu, sedangkan pihak pengguna jasa berkewajiban untuk membayar biaya pengangkutan.²⁰ Dengan demikian, teori perikatan menegaskan bahwa pengangkutan bukan hanya kegiatan teknis, tetapi merupakan perjanjian hukum yang memiliki perikatan pokok yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak.

Suatu perjanjian dapat berlaku dan sah apabila memenuhi syarat yang di atur dalam Pasal 1320 KUHPerdara, yaitu:

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Cakap untuk membuat suatu perjanjian;
3. Suatu pokok persoalan tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

¹⁹ Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja. *Op. Cit.* hlm. 93.

²⁰ Abdulkadir Muhammad. 2013. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Ctk. Kelima. Bandung: Citra Aditya Bakti. hlm. 41.

Setiap perjanjian harus memenuhi keempat syarat ini bila ingin menjadikan perjanjian tersebut sah. Dua syarat pertama, disebut syarat subjektif karena mengenai pihaknya yang mengadakan perjanjian, sedangkan dua syarat terakhir disebut dengan syarat objektif karena mengenai perjanjiannya atau obyek dari perbuatan hukum yang dilakukan tersebut.²¹ Perbedaan syarat subjektif dan syarat objektif ini digunakan untuk mengetahui apakah perjanjian ini batal demi hukum (*void ab initio*) atau merupakan perjanjian yang dapat dimintakan pembatalannya (*voidable*). Perjanjian yang batal demi hukum (*void ab initio*) adalah perjanjian yang dari semula telah batal, hal ini berarti tidak pernah ada perjanjian tersebut. Sedangkan perjanjian yang dapat dimintakan pembatalannya (*voidable*) adalah perjanjian yang dari semula berlaku tetapi perjanjian ini dapat dimintakan pembatalannya dan bila tidak dimintakan pembatalannya maka perjanjian ini tetap berlaku.²²

Dalam dunia logistik, terdapat dua istilah yang sering digunakan, yaitu jasa ekspedisi dan pengangkutan. Kedua memiliki peran penting dalam proses distribusi barang. Namun terhadap perbedaan mendasar dalam konsep, tanggung jawab serta regulasi yang mengaturnya. Antara lain:

1. Definisi Ekspedisi dan Pengangkutan

Ekspedisi adalah kegiatan mengatur pengiriman barang dari pengirim ke penerima dengan menggunakan berbagai moda transportasi, baik darat, laut, maupun udara. Perusahaan ekspedisi umumnya tidak

²¹ Subekti. 1996. *Hukum Perjanjian*. Ctk. Keenam belas. Jakarta: Intermasa. hlm. 17.

²² Hardijan Rusli. 1992. *Hukum Perjanjian Indonesia dan Common Law*. Ctk. Pertama. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan. hlm. 44-45.

memiliki sendiri alat transportasi yang digunakan, melainkan bekerja sama dengan pihak pengangkut.²³ Sementara itu, pengangkutan adalah kegiatan transportasi memindahkan barang (*commodity of goods*) dan penumpang dari satu tempat (*origin atau port of call*) ke tempat lain (*part of destination*).²⁴

2. Perbedaan dalam Hal Tanggung Jawab

Tanggung jawab perusahaan ekspedisi lebih bersifat administratif, yaitu mengatur pengiriman barang dan memilih moda transportasi yang sesuai. Jika terjadi kehilangan atau kerusakan barang, tanggung jawab perusahaan ekspedisi bergantung pada kesepakatan yang dibuat dengan pihak pengangkut serta ketentuan dalam perjanjian yang telah disepakati atau ketentuan hukum yang berlaku.²⁵ Sebaliknya, perusahaan pengangkutan memiliki tanggung jawab langsung atas barang yang diangkut. Jika terjadi kehilangan atau kerusakan, maka pengangkut dapat dimintai pertanggungjawaban berdasarkan peraturan hukum yang berlaku, seperti yang tertuang dalam Pasal 1366 KUHPerdara, yang menyatakan bahwa pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh kelalaiannya.²⁶

²³ Abdulkadir Muhammad. *Op. Cit.* hlm. 71.

²⁴ Soegijatna Tjakranegara. 1995. *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*. Ctk. Pertama. Jakarta: Rineka Cipta. hlm. 1.

²⁵ Edy Prasetyo, dkk. 2024. "Pertanggung Jawaban Hukum Pihak Ekspedisi Pengiriman Terhadap Barang Hilang atau Rusak". *Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan*. Edisi No. 01 Vol. 5. Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta. hlm. 36.

²⁶ Indah Pooja Azzahra, dkk. 2024. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen atas Hilangnya Barang yang Dikirim Akibat dari Kelalaian Perusahaan Ekspedisi Ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan*. Edisi No. 1 Vol. 3. Fakultas Hukum Universitas Tama Jagakarsa. hlm. 55.

3. Regulasi yang Mengatur

Jasa ekspedisi di Indonesia umumnya diatur dalam Pasal 86-90 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (yang selanjutnya disebut KUHD) dan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, terutama jika berkaitan dengan layanan kurir dan pengiriman paket. Pengangkutan, lebih banyak diatur dalam Pasal 466-513 KUHD, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UULLAJ), serta peraturan turunan lainnya yang berkaitan dengan moda transportasi yang digunakan, seperti Peraturan Menteri Perhubungan yang mengatur transportasi darat, laut, dan udara.²⁷

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 sendiri.²⁸ Perlindungan Konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut UUPK). Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK menyebutkan bahwa, “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Oleh karena itu, membahas perlindungan konsumen berarti membahas mengenai jaminan atau kepastian dalam pemenuhan hak-hak konsumen.

²⁷ Ani Yunita, dkk. 2024. “Perlindungan Hukum Terhadap Jasa Pengiriman Barang Jalur Darat dalam Perspektif Hukum Perdagangan”. *Media of Law and Sharia*. Edisi No. 1 Vol. 4. Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. hlm. 68-73.

²⁸ Janus Sidabalok. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Ctk. Ketiga. Bandung: Citra Aditya Bakti. hlm. 7.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang dimulai dari tahap kegiatan untuk memperoleh barang dan jasa hingga akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:²⁹

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakai;
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Tujuan dari perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhannya. Terbukti bahwa setiap ketentuan perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki sanksi pidana.³⁰ Singkatnya, upaya perlindungan konsumen tidak hanya mencakup tindakan preventif, akan tetapi juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen.

UUPK mengatur hak dan kewajiban bagi konsumen maupun pelaku usaha guna menciptakan keseimbangan dalam transaksi bisnis. Berdasarkan Pasal 4 UUPK, konsumen memiliki beberapa hak utama, diantaranya:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

²⁹ Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Ctk. Pertama. Edisi. Pertama. Jakarta: Prenada Media Group. hlm. 22.

³⁰ Yusuf Shofie. 2000. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Ctk. Pertama. Bandung: Citra Aditya Bakti. hlm. 26.

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

Hak-hak tersebut bertujuan untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada konsumen agar tidak dirugikan oleh pelaku usaha. Selain, memiliki hak konsumen juga memiliki kewajiban yang harus dilakukan. Berdasarkan Pasal 5 UUPK, kewajiban konsumen tersebut meliputi:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;

- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban tersebut bertujuan agar konsumen juga berperan aktif dalam menjaga keseimbangan transaksi yang sehat dan adil. Sama seperti konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dalam menjalankan usahanya. Berdasarkan Pasal 6 UUPK, hak pelaku usaha meliputi:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak tersebut diberikan agar pelaku usaha juga mendapatkan kepastian hukum dan perlindungan dalam menjalankan usahanya. Selain, memiliki hak pelaku usaha juga memiliki kewajiban yang harus dilakukan. Berdasarkan Pasal 7 UUPK, kewajiban konsumen meliputi:

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

Kewajiban tersebut bertujuan agar pelaku usaha bertanggung jawab atas produk dan layanannya serta tidak merugikan konsumen. Adanya pengaturan hak dan kewajiban dalam UUPK, baik konsumen maupun pelaku usaha memiliki tanggung jawab masing-masing dalam menjalankan transaksi yang adil dan seimbang. Pemahaman yang baik mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha sangat penting untuk menciptakan lingkungan bisnis yang sehat, mencegah praktik perdagangan yang merugikan, serta memberikan kepastian hukum bagi semua pihak.

Perlindungan konsumen merupakan upaya untuk memberikan jaminan terhadap hak-hak konsumen serta memastikan adanya tanggung jawab dari pelaku usaha dalam menyediakan barang dan jasa. Dalam pertanggungjawaban hukum, penting untuk menentukan ada tidaknya suatu kerugian yang dialami oleh suatu pihak sebagai akibat (dalam hal hubungan konsumen-pelaku usaha) dari penggunaan, pemanfaatan, serta pemakaian oleh konsumen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha.³¹ Berdasarkan Pasal 19 UUPK, pelaku usaha memiliki tanggung jawab apabila produk atau jasa yang mereka tawarkan menyebabkan kerugian bagi konsumen, yaitu sebagai berikut:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;

³¹ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. 2001. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Ctk. Kedua. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. hlm. 59.

- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara lainnya, atau perawatan Kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum yang menempatkan hukum sebagai sebuah bangunan sistem norma. Sistem norma yang dimaksud mencakup asas-asas, norma, kaidah dari peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, perjanjian serta doktrin hukum (ajaran).³² Penelitian ini akan membahas mengenai hak dan kewajiban

³² Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad. 2010. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Hukum Empiris*. Ctk. Pertama. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. hlm. 34.

yang dimiliki oleh konsumen serta pelaku usaha, serta tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan aturan hukum terkait, yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, serta regulasi milik perusahaan jasa pengiriman Lalamove.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian yang dikaji adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, regulasi terkait milik perusahaan jasa pengiriman Lalamove serta keterkaitannya dengan kasus yang diteliti.

3. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif yaitu meliputi pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus. Pendekatan Perundang-undangan dilakukan dengan menelaah setiap undang-undang dan regulasi yang berkaitan dengan kasus penelitian.³³ Pendekatan kasus dilakukan dengan menelaah terhadap kasus yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi.³⁴

4. Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian mengenai perlindungan hukum terhadap

³³ M. Syamsudin. 2007. *Operasionalisasi Penelitian Hukum*. Ctk. Pertama. Edisi. Pertama. Jakarta: RajaGrafindo Persada. hlm. 58.

³⁴ *Ibid*, hlm. 58.

konsumen jasa pengiriman menggunakan sumber data sekunder. Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing bahan hukum tersebut.

a. Bahan Hukum Primer:

Bahan hukum primer merupakan bahan yang mempunyai otoritas hukum yang ditetapkan oleh suatu cabang kekuasaan pemerintahan.³⁵ Bahan hukum primer dalam penelitian ini adalah:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)
- 3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 4) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

b. Bahan Hukum Sekunder:

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang erat kaitannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer.³⁶ Bahan hukum ini meliputi buku-buku, literatur, jurnal dan situs internet yang berhubungan dengan penelitian.

³⁵ I Made Pasek Diantha. 2016. *Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum*. Ctk. Kedua. Jakarta: Prenada Media Group. hlm. 143.

³⁶ M. Syamsudin. *Op. Cit.* hlm. 96.

5. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Studi Pustaka

Pengumpulan data ini dilakukan dengan menghimpun dan mengkaji buku-buku, literatur, jurnal dan situs yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

b. Studi Dokumen

Pengumpulan data ini dilakukan dengan mengkaji beberapa dokumen terkait yang resmi atau memiliki kekuatan hukum mengikat yang berupa peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian.

6. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif kualitatif. Analisis data ini adalah metode analisis dengan menyusun data yang diperoleh dengan sistematis dan dikaji dengan membandingkan apa yang terjadi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Keseluruhan data yang terkumpul akan diolah dan dianalisis dengan cara menyusun data secara sistematis, digolongkan dalam pola dan tema, dihubungkan antara satu data dengan data lainnya. Setelah dilakukan analisis secara kualitatif kemudian data akan disajikan secara deskriptif kualitatif dan sistematis.³⁷

³⁷ I Made Pasek Diantha. *Op. Cit.* hlm. 200.

H. Pertanggungjawaban Sistematika Penulisan

Penelitian ini dituangkan dalam bentuk karya ilmiah akademik berbentuk skripsi yang disusun secara sistematis, sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan. Pada bagian ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka dan orisinalitas penelitian, kerangka teori, metode penelitian dan kerangka skripsi.

BAB II Kajian Teoritis. Pada bagian ini menjelaskan teori mengenai perjanjian pengangkutan, perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha dan serta perlindungan konsumen dalam perspektif hukum islam.

BAB III Hasil Penelitian dan Pembahasan. Pada bagian ini menjelaskan rumusan masalah dari hasil penelitian mengenai penerapan ketentuan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam hal terjadi kehilangan barang konsumen yang dikirim dan bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa pengiriman Lalamove atas kerugian yang timbul akibat kehilangan barang saat pengiriman.

BAB IV Penutup. Pada bagian ini menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan persoalan atau penelitian yang sedang dikaji.