

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia didirikan di atas landasan filosofis sebagai negara hukum sebagaimana tertuang dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang mengamanatkan bahwa setiap aspek kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara harus didasarkan pada supremasi hukum, keadilan, dan kepastian hukum. Konsekuensi dari prinsip negara hukum ini adalah kewajiban negara untuk melindungi segenap tumpah darahnya, termasuk dari ketidakadilan yang timbul dalam hubungan keperdataan antara warga negara.

Perlu diketahui bahwasannya Globalisasi akibat peningkatan pesat aktivitas *e-commerce* dan logistik seiring berkembangnya revolusi *digital* telah menempatkan jasa pengiriman paket, termasuk layanan pos, sebagai sektor ekonomi krusial, dibuktikan dengan dimasukkannya statistik pergudangan, ekspedisi, dan kurir dalam data vital oleh Badan Pusat Statistik (BPS)¹. Meningkatnya volume pengiriman memicu berbagai keluhan konsumen, seperti kehilangan, kerusakan, dan keterlambatan paket. Dalam hubungan hukum ini, konsumen berada pada posisi rentan, sementara penyedia layanan jasa pengiriman paket bertanggung jawab atas keselamatan

¹ BPS-Statistics Indonesia. (2024). *Statistics Of Warehousing, Expedition, And Courier 2024*, Diakses 31 Desember 2025. <https://www.bps.go.id/en/publication/2025/02/11/ccdd2be371e2d7b2a325b8ab/statistik-pergudangan--ekspedisi--dan-kurir-2024.html>

barang hingga sampai ke tujuan berdasarkan perjanjian yang sah menurut Pasal 1320 KUH Perdata. Kegagalan memenuhi kewajiban tersebut merupakan wanprestasi yang memberikan dasar bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi sesuai Pasal 1243 KUH Perdata,² asalkan pelaku usaha telah dinyatakan lalai. Secara tradisional, pertanggungjawaban ini didasarkan pada prinsip kesalahan (*fault liability*).

Untuk menyeimbangkan kedudukan hukum yang timpang dan memberikan perlindungan yang lebih kuat, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjadi pengaturan untuk menjamin hak-hak setiap konsumen, yang mana menurut para pakar hukum seharusnya sesuai dengan penerapan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*).³ Penelitian ini menitikberatkan pada implementasi Pasal 4 UUPK di Kantor Pos Kabupaten Ciamis, khususnya hak konsumen untuk menyampaikan keluhan (huruf a) dan memperoleh kompensasi atau ganti rugi apabila jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian (huruf h). Ketidakresponsifan pelaku usaha atau penolakan ganti rugi yang layak merupakan pelanggaran terhadap hak-hak tersebut. Ketentuan ini diperkuat oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, khususnya Pasal 28 huruf a mengenai hak atas ganti rugi akibat kehilangan kiriman dan Pasal 30 yang mewajibkan penyelenggara pos menjaga kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman.

² Juswito Satrio. (2014). *Wanprestasi Menurut Kuhperdata, Doktrin, Dan Yurisprudensi*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm. 45.

³ Shidarta. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo, hlm. 103.

Perlindungan bagi konsumen dalam UUPK menjadi lebih rumit akibat adanya regulasi sektoral. Salah satunya adalah Permenkominfo Nomor 4 Tahun 2021, yang menetapkan bahwa ganti rugi untuk kehilangan atau kerusakan kiriman Pos Universal tidak boleh melebihi 10 kali biaya pengiriman, kecuali jika kiriman tersebut diasuransikan. Aturan ini bisa menyebabkan ketidakadilan, karena seringkali nilai ganti rugi tidak sebanding dengan kerugian yang sebenarnya dialami oleh konsumen dan dapat bertentangan dengan hak untuk mendapatkan ganti rugi yang pantas sesuai dengan Pasal 4 huruf h UUPK. Meskipun klausula pembatasan tanggung jawab ini bersifat teknis, ia berpotensi melanggar prinsip UUPK yang melarang adanya klausula baku yang merugikan konsumen. Hal ini menciptakan masalah hukum antara KUH Perdata, Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Pos, Permenkominfo, dan UUPK.

Pada kenyatannya penulis menemukan permasalahan di PT Pos (Persero) Indonesia Cabang Kabupaten Ciamis, dimana terdapat salah satu konsumen yaitu Ibu Shelvira yang mengalami kerugian dalam pengiriman barang melalui Ekspedisi PT Kantor Pos di Kabupaten Ciamis, yang terjadi pada 17 Februari 2024 di Kabupaten Ciamis.

Ibu Shelvira dari Perum Bulog Waingapu, NTT, mengirimkan paket cargo sebanyak 4 dus (3 besar, 1 sedang) dengan total berat 75,3 kg, dibagi menjadi 6 resi, yang ditujukan kepada Bapak Zulkarnain yang beralamat di Jalan Makam Nike Ardila (Cidudu) Dusun Lebak Lipung, RT/RW 06/14 Desa Imbanagara, Kecamatan Ciamis, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat. Paket berisi

barang bernilai tinggi seperti pakaian, tas, sepatu, elektronik, kosmetik, dan obat-obatan, dengan total kerugian Rp 86.603.637 berdasarkan nota pembelian. Akan tetapi barang tersebut tidak diterima oleh Bapak. Zulkarnain selaku pemilik barang sesuai dengan perjanjian sebelumnya bahwa barang tersebut seharusnya diberikan langsung ke alamat rumah Bapak. Zulkarnain, sehingga Bapak Zulkarnain mengalami kerugian.

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah tersebut di atas penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KEHILANGAN BARANG
DALAM JASA PENGIRIMAN PAKET BERDASARKAN PASAL 4
HURUF H UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI PT POS
INDONESIA (PERSERO) KANTOR CABANG CIAMIS.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Bagaimanakah perlindungan konsumen atas kehilangan barang dalam jasa pengiriman paket berdasarkan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis ?
2. Apakah kendala-kendala dalam perlindungan konsumen atas kehilangan barang dalam jasa pengiriman paket berdasarkan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis ?

3. Bagaimanakah upaya-upaya yang dilakukan dalam perlindungan konsumen atas kehilangan barang dalam jasa pengiriman paket berdasarkan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.3.1 Maksud Penelitian

1. Untuk mencari data informasi mengenai perlindungan konsumen atas kehilangan barang dalam jasa pengiriman paket berdasarkan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis.
2. Untuk mencari data informasi mengenai kendala-kendala perlindungan konsumen atas kehilangan barang dalam jasa pengiriman paket berdasarkan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis.
3. Untuk mencari data informasi mengenai upaya – upaya yang dilakukan dalam perlindungan konsumen atas kehilangan barang dalam jasa pengiriman paket berdasarkan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang

Perlindungan Konsumen di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui, memahami dan menganalisis mengenai perlindungan konsumen atas kehilangan barang dalam jasa pengiriman paket berdasarkan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis.
2. Untuk mengetahui, memahami dan menganalisis mengenai kendala-kendala apa saja yang mempengaruhi dalam perlindungan konsumen atas kehilangan barang dalam jasa pengiriman paket berdasarkan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis.
3. Untuk mengetahui, memahami dan menganalisis mengenai upaya-upaya apa yang telah dilakukan dalam perlindungan konsumen atas kehilangan barang dalam jasa pengiriman paket berdasarkan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara Teoritis maupun Praktis sehingga memberikan dampak sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan hasilnya dapat memberikan wawasan keilmuan bagi penulis dalam bidang ilmu hukum, khususnya hukum perdata dan hukum perlindungan konsumen. Sehingga mampu memberikan pemahaman terkait perlindungan konsumen atas kehilangan barang dalam jasa pengiriman paket berdasarkan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis.

1.4.2 Kegunaan Praktis

- a. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan/sumbangan pemikiran bagi penyelenggara Ekspedisi PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis dalam pelaksanaan perlindungan konsumen berkaitan dengan jasa pengiriman jasa.
- b. Diharapkan penelitian ini berguna bagi masyarakat umum dan dapat menambah wawasan khususnya pengguna jasa pengiriman barang, berkaitan dengan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen/pengguna jasa pengiriman barang oleh PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis.

- c. Diharapkan penelitian ini berguna bagi seluruh mahasiswa khususnya bagi Mahasiswa Fakultas Hukum, serta dapat dijadikan pedoman atau referensi dalam melakukan penelitian lebih lanjut tentang perlindungan konsumen atas kehilangan barang dalam jasa pengiriman paket berdasarkan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis.

1.5 Kerangka Pemikiran

Indonesia, yang diakui sebagai negara hukum, ditunjukkan dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Republik Indonesia Dasar Negeri Republik Indonesia 1945, mengharuskan semua kegiatan pemerintahan dan hubungan hukum pribadi mengikuti prinsip supremasi hukum, keadilan, dan kepastian hukum. Salah satu akibat hukum dari prinsip negara hukum adalah tanggung jawab pemerintah untuk melindungi hak-hak warga, termasuk dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha.

Satjipto Rahardjo berpendapat bahwa hukum tidak boleh dipahami secara tekstual semata, melainkan harus berorientasi pada perlindungan manusia dan keadilan substantif dalam situasi pengiriman paket, perlindungan hukum sangat krusial karena konsumen sering berada dalam

posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha yang memiliki kekuatan ekonomi, informasi, dan teknis.⁴

Proses pengiriman barang seringkali menjadi tantangan bagi pelanggan karena kurangnya peraturan yang jelas mengenai tanggung jawab layanan pengiriman atas kerugian yang dialami oleh mereka. Kerugian ini mencakup kerusakan atau kehilangan barang yang dikirim lewat jasa pengiriman. Selain itu, adanya ketidakpastian mengenai kewajiban serta denda yang dibebankan oleh layanan pengiriman jika pengiriman terlambat, dan juga jika barang hilang atau diterima oleh orang yang tidak berhak, menjadi masalah tersendiri bagi pelanggan atau konsumen penngguna jasa pengiriman barang.

Konsumen sendiri berasal dari bahasa Inggris yaitu *consumer*, serta dalam Bahasa Belanda, istilah konsumen disebut dengan *consument*. Sedangkan konsumen secara harfiah adalah “orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembtuh”.⁵

Berdasarkan Penelitian yang saya lakukan ini, didasari dan didukung dengan beberapa teori yang relevan terkait suatu permasalahan yang menjadi objek dari penelitian, yang mana menurut Sidobalok :

“Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan Peraturan dan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk

⁴ Satjipto Rahardjo. (2009). *Hukum Dan Perubahan Sosial: Suatu Tinjauan Teoritis Serta Pengalaman-Pengalaman di Indonesia*. Jakarta: Kompas, hlm. 55.

⁵ N.H.T. Siahaan. (2005). *Hukum Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk, Cet. Ke-1*, Bogor: Grafika Mardi Yuana, hlm. 23

menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen”.⁶

Selain dari pada itu perlu kita ketahui perlindungan konsumen sudah memiliki payung hukum yang terdapat dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), dijelaskan dalam Pasal 1 Angka 1 yaitu “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Selanjutnya didalam Pasal 4 UUPK menjelaskan terkait hak-hak konsumen yang mana ditegaskan dalam Poin h bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan haknya yaitu “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

Perlindungan konsumen lahir dari kesadaran bahwa hubungan antara konsumen dan pelaku usaha tidak berada dalam posisi setara. Az. Nasution menegaskan bahwa perlindungan konsumen merupakan upaya hukum untuk menjamin kepastian, keamanan, dan keadilan bagi konsumen dalam transaksi barang dan/atau jasa⁷.

Hubungan antara konsumen dan PT Pos Indonesia (Persero) didasarkan pada perjanjian pengangkutan, yang sah menurut Pasal 1320 KUH Perdata. Kesepakatan dalam perjanjian jasa pengiriman dapat terbentuk secara tertulis

⁶ Janus Sidabalok. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti. hlm. 20

⁷ Az. Nasution. (2002). *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, hlm. 3-7

berbentuk resi pengiriman maupun secara implisit/lisan, sebagaimana ditegaskan oleh Subekti bahwa bentuk perjanjian tidak selalu harus tertulis selama memenuhi unsur kesepakatan.⁸

Hutapea, Sidabalok, dan Samosir menyatakan bahwa dalam hubungan hukum yang ada antara konsumen dan penyedia jasa pengiriman barang, penyedia jasa tidak bisa lepas dari tanggung jawab hanya karena adanya perjanjian standar atau batasan ganti rugi yang ditentukan secara sepihak.⁹ Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyedia jasa pengiriman wajib mengganti kerugian atas kehilangan, kerusakan, atau keterlambatan barang tanpa harus dibuktikan kesalahan oleh konsumen, yang mencerminkan pergeseran dari tanggung jawab berbasis kesalahan ke tanggung jawab mutlak.

Sedangkan menurut Bambang Heliyanto, menjelaskan bahwa ekspedisi adalah kegiatan pengiriman barang atau kargo yang melibatkan berbagai tahapan mulai dari pengumpulan, penyimpanan, pengemasan, pengangkutan, hingga pengiriman ke tujuan akhir. Tujuan utama dari ekspedisi adalah untuk memastikan barang sampai ke tujuan dengan tepat waktu, aman dan dalam kondisi yang baik.¹⁰

Oleh karena itu, Ekspedisi bertanggung jawab untuk mengantarkan barang dengan aman dan sesuai dengan kesepakatan awal. Ini mencakup

⁸ R. Subekti. (2005). *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa, hlm. 1–8

⁹ Saut R. Hutapea, Janus Sidabalok, Kornelius Samosir. (2023). Pertanggungjawaban Jasa Pengiriman Barang Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal Penegakan Hukum*, 4(1), 58–75. Diakses 3 Januari 2026. <https://doi.org/10.31599/krtha.v19i2.3777>

¹⁰ Bambang Heliyanto. (2019). *Supply Chain Management: Konsep Dan Aplikasi di Era Industri 4.0*. Yogyakarta: Andi, hlm. 17–21.

keamanan barang, alamat penerima, serta identitas orang yang menerima barang. Hal ini sesuai dengan prinsip yang dinyatakan oleh Abdulkadir, M. yang menyatakan bahwa "setiap pelaku usaha, terutama dalam jasa pengangkutan, harus bertanggung jawab dan mengganti kerugian yang timbul akibat kesalahan yang mereka lakukan dalam proses pengangkutan kepada konsumen".¹¹

Ketentuan ini selaras dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, khususnya Pasal 30 yang mewajibkan Penyelenggara Pos menjaga kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman, serta Pasal 31 ayat (1) yang mewajibkan pemberian ganti rugi atas kerugian pengguna akibat kelalaian atau kesalahan Penyelenggara Pos. Kedua pasal tersebut menegaskan keterkaitan antara kewajiban teknis penyelenggara pos dan hak hukum konsumen.

Dalam kasus Ciamis, kebocoran informasi nomor resi oleh oknum karyawan melanggar prinsip kerahasiaan sebagaimana diatur Pasal 30 Undang-Undang Republik Indonesia Pos, karena data pengiriman seharusnya tidak diakses pihak lain tanpa izin. Kelalaian ini membuka celah terjadinya penipuan dan pengambilan paket secara tidak sah.

Meskipun Undang-Undang Republik Indonesia Pos mengenal pengecualian tanggung jawab seperti *force majeure*, cacat barang, atau penyitaan oleh pejabat berwenang, kehilangan paket dalam perkara ini tidak

¹¹ Abdulkadir Muhammad. (2018). *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm. 39–43.

termasuk pengecualian tersebut. Penyebab utamanya adalah kelalaian kurir dalam melakukan verifikasi penerima, sehingga tanggung jawab hukum tetap berada pada PT Pos Indonesia.

Penelitian ini juga didasarkan pada prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Salah satu prinsip utamanya adalah Tanggung Jawab Berdasarkan Kelalaian. Prinsip ini bersifat subjektif, tergantung pada tindakan pelaku usaha. Dalam teori kelalaian, jika pelaku usaha lalai sehingga konsumen menderita kerugian, hal ini dapat menjadi alasan bagi konsumen untuk mengajukan gugatan guna mendapatkan kompensasi atas kerugian yang dialaminya. Selain itu, kelalaian juga dapat menjadi dasar untuk mengajukan tuntutan.¹²

Fokus utama dari penelitian ini adalah mengenai Pasal 4 huruf h UUPK. Pasal ini menyatakan bahwa konsumen berhak memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang mereka terima tidak sesuai dengan kesepakatan atau tidak sesuai dengan standar yang diharapkan. Hak ini bersifat wajib dan tidak bisa dikurangi oleh perjanjian standar atau peraturan teknis yang merugikan konsumen.

Menurut Munir Fuady, klausul yang mengurangi tanggung jawab pelaku usaha secara sepihak adalah bentuk klausul eksonerasi yang bertentangan dengan prinsip keadilan dalam kontrak.¹³ Permasalahan muncul ketika Permenkominfo Nomor 4 Tahun 2021 membatasi ganti rugi maksimal

¹² Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. hlm. 84

¹³ Munir Fuady. (2014). *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*. Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm. 134–138.

10 kali biaya pengiriman untuk layanan Pos Universal. Pembatasan ini menimbulkan konflik norma dengan Pasal 4 huruf h dan Pasal 19 UUPK.

Menurut teori hierarki norma Hans Kelsen, peraturan yang lebih rendah tidak boleh bertentangan dengan peraturan yang lebih tinggi.¹⁴ Oleh karena itu, pembatasan ganti rugi dalam Permenkominfo berpotensi tidak sejalan dengan UUPK, khususnya apabila kerugian riil konsumen jauh lebih besar, sebagaimana dalam kasus PT Pos Indonesia Cabang Ciamis.

Ketidakadilan yang dialami konsumen dalam kasus ini dapat dianalisis menggunakan Teori Keadilan Distributif *John Rawls*, yang menekankan perlindungan terhadap pihak yang paling lemah (*the least advantaged*). *Rawls* menyatakan bahwa ketimpangan hanya dapat dibenarkan jika memberikan manfaat bagi pihak yang paling dirugikan¹⁵. Dalam konteks ini, pembatasan ganti rugi yang merugikan konsumen bertentangan dengan prinsip keadilan, sehingga negara melalui UUPK dan lembaga seperti BPSK wajib hadir untuk menjamin pemulihan hak konsumen secara proporsional.

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang dan jasa yang dihasilkan dalam rangka mencapai sasaran usaha. Perlindungan konsumen merupakan

¹⁴ Hans Kelsen. (2007). *Teori Hukum Murni: Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif* (terj. Raisul Muttaqien). Bandung: Nusa Media, hlm. 110–115.

¹⁵ John Rawls. (1999). *A Theory Of Justice* (Revised Edition). Cambridge, MA: Harvard University Press. pp 274.

bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen.¹⁶

Kasus kehilangan atau kerusakan barang akibat kesalahan dari pihak ekspedisi perlu mendapat perhatian dan tanggung jawab. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi tanggung jawab serta langkah-langkah yang dapat diambil oleh konsumen terkait barang yang hilang pada PT. Kantor Pos Cabang Kabupaten Ciamis, yang mengakibatkan kerugian cukup besar bagi salah satu pelanggannya.

Penelitian ini memposisikan perlindungan konsumen atas kehilangan barang dalam jasa pengiriman paket berdasarkan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis, guna menemukan solusi hukum dan kebijakan yang berkeadilan.

1.6 Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis, menurut Soerjono Soekanto menyatakan bahwa penelitian deskriptif analitis tidak hanya menggambarkan gejala hukum, tetapi juga

¹⁶ Ahmadi Miru. (2013). *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persda, hlm. 1.

menganalisis hubungan antara norma hukum dan kenyataan sosial.¹⁷ Maka penelitian deskriptif analitis bertujuan memberikan gambaran secara sistematis mengenai fakta-fakta serta menganalisis hubungan antara fenomena yang diteliti.

2. Metode Pendekatan

Metode Pendekatan yang digunakan adalah yuridis normatif, yang mana penelitian ini dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perUndang-Undang Republik Indonesia yang berhubungan dengan penelitian.

3. Teknik Pengumpulan Data

Adapun cara untuk mengumpulkan bahan-bahan dan data-data yang dilakukan penulis yaitu menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Studi Kepustakaan (*library research*)

1) Bahan Hukum Primer

Bahan Hukum Primer ialah bahan hukum utama dalam penelitian hukum normatif yang berupa peraturan perundang-undangan yang berlaku dan memiliki kekuatan hukum yang mutlak dan mengikat, yang mana diantaranya Undang-Undang Republik Indonesia Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Kitab Undang-Undang Hukum

¹⁷ Soerjono Soekanto. (2014). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press. hlm. 10–12

Dagang, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pos, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan Putusan BPSK Nomor : 003/Mds/BPSK-Kota.Tsm/IX/2024 Tanggal 30 September 2024.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan Hukum Sekunder ialah bahan hukum yang memberikan penjelasan, komentar, atau analisis terhadap bahan hukum primer seperti buku teks hukum, artikel jurnal, pendapat ahli, dan *ensiklopedia* hukum. Bahan hukum sekunder tidak memiliki kekuatan hukum langsung, tetapi berperan penting dalam memberikan wawasan dan panduan interpretasi terhadap bahan hukum primer.

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan Hukum Tersier adalah bahan hukum yang berfungsi sebagai alat bantu untuk menemukan dan memahami bahan hukum primer serta sekunder. Bahan ini tidak secara langsung mengandung hukum atau penjelasannya, tetapi memberikan petunjuk atau referensi yang memudahkan peneliti dalam menelusuri sumber hukum. Contoh bahan hukum tersier meliputi kamus hukum, *ensiklopedia* hukum, *bibliografi*, indeks hukum, abstrak dokumen hukum, serta panduan penelitian hukum. Peran utama bahan hukum tersier adalah membantu efisiensi dalam pencarian dan pengelolaan informasi hukum yang relevan.

b. Studi Lapangan (*field research*)

Metode penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data langsung dari lokasi atau situasi nyata dimana fenomena yang diteliti terjadi. Metode ini sering digunakan dalam penelitian sosial, hukum, atau lingkungan untuk mendapatkan data penunjang yang mendukung atau melengkapi teori yang telah ada dengan didukung oleh pengumpulan data melalui observasi dan wawancara.

1) Observasi

Observasi menurut Siti Romdona, Silvia Senja Junista, dan Ahmad Gunawan mengkaji pengamatan sebagai salah satu metode penting dalam mengumpulkan data untuk penelitian, yang dilakukan dengan mengamati secara langsung fenomena di dalam

konteks alami dari objek yang diteliti. Metode pengamatan memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melihat perilaku dan peristiwa dengan cara yang terstruktur, meskipun ada tantangan seperti membutuhkan waktu dan sumber daya yang signifikan.¹⁸

2) Wawancara

Siahaan dan Lubis membahas wawancara dalam konteks penelitian sosial dan hukum sebagai teknik pengumpulan data yang mampu menangkap konstruksi sosial dan makna subjektif responden terhadap fenomena tertentu. Wawancara memberikan fleksibilitas yang lebih tinggi dibanding kuesioner dan sangat efektif dalam memahami kepatuhan hukum, persepsi risiko, dan praktik penegakan hukum.¹⁹ Adapun para pihak yang akan diwawancara sebagai berikut :

- a. Ibu Shelvira selaku konsumen,
- b. Kepala PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis selaku pelaku usaha,
- c. Kepala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Cabang Kota Tasikamalaya.

¹⁸ Siti Romdona, Silvia Senja Junista, dan Ahmad Gunawan (2025). Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara Dan Kuesioner. *JISOSEPOL: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi dan Politik*, 3(1). hlm. 45 Diakses 4 Januari 2026. <https://.org/10.61787/taceee75>

¹⁹ Siahaan, M. H., & Lubis, S. (2020). Pemanfaatan Wawancara Sebagai Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian Sosial Dan Hukum. *Jurnal Ilmiah Sosiologi dan Bisnis*, 3(2). Diakses 4 Januari 2026. <https://ejournal.usu.ac.id/index.php/jsbs/article/view/16572/pdf>

1.7 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini pada salah satu PT Kantor Pos yang berada di Kabupaten Ciamis, tepatnya di Jl. Jend. Sudirman No.2, Ciamis, Kec. Ciamis, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat 46211.

1.8 Sistematika Penulisan

Dalam melakukan penulisan untuk penelitian ini yaitu dengan cara disusun secara sistematis agar mudah dalam pembahasan serta memperoleh gambaran yang jelas terkait permasalahan yang akan diteliti, maka berikut uraian secara rinci terkait sistematika pembahasannya:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan atau dibahas mengenai hal-hal yang mendasar penelitian dengan berisikan sub-bagian Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Maksud Dan Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Kerangka Pemikiran, Metode Penelitian, Lokasi Penelitian, Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen, Pengertian Perlindungan Konsumen, Azas Dan Tujuan Perlindungan Konsumen, Tinjauan Tentang Konsumen Dan Pelaku Usaha, Pengertian Konsumen, Hak Dan Kewajiban Konsumen, Pengertian Pelaku Usaha, Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha, Jasa Pengiriman Barang Sebagai Objek

Perlindungan Konsumen, Pengertian Barang, Pengertian Jasa, Pengertian Jasa Pengiriman Barang, Kedudukan PT Pos Indonesia (Persero) Sebagai Pelaku Usaha, PT Pos Indonesia Sebagai Pelaku Usaha Dalam Layanan Jasa Pengiriman Barang, Kewajiban Hukum PT Pos Indonesia Dalam Perlindungan Konsumen, Penyelesaian Sengketa Terhadap Hilangnya Barang, Pengertian Penyelesaian Sengketa Konsumen, Penyelesaian Sengketa Melalui Non Litigasi, Dan Penyelesaian Sengketa Melalui Litigasi.

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diuraikan mengenai hasil penelitian yang meliputi Perlindungan Konsumen Atas Kehilangan Barang Dalam Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis, Kendala-Kendala dalam Perlindungan Konsumen Atas Kehilangan Barang Dalam Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis, Upaya-Upaya dalam Perlindungan Konsumen Atas Kehilangan Barang Dalam Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis.

Adapun pembahasannya meliputi : Perlindungan Konsumen Atas Kehilangan Barang Dalam Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis, Kendala-Kendala dalam Perlindungan Konsumen Atas Kehilangan Barang Dalam Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis, Upaya-Upaya dalam Perlindungan Konsumen Atas Kehilangan Barang Dalam Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan diuraikan terkait pembahasan dalam bab-bab sebelumnya, dengan mengambil kesimpulan dari pembahasan tersebut serta dikemukakan pula saran-saran tentang permasalahan yang ada dan ditujukan untuk para pembuat kebijakan, pengguna hasil penelitian, maupun untuk penelitian selanjutnya.