

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA  
JASA PENGIRIMAN BARANG TERHADAP KERUSAKAN  
PAKET *MERCHANDISE* K-POP**



Diajukan oleh

**ANJELI RIDHA SAPUTRI**

**NIM. 1810211620076**

**PROGRAM SARJANA**

**PROGRAM STUDI HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI**

**2024**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA  
JASA PENGIRIMAN BARANG TERHADAP KERUSAKAN  
PAKET MERCHANDISE K-POP**

**SKRIPSI**

Untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum  
Pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Lambung Mangkurat

Diajukan oleh

**ANJELI RIDHA SAPUTRI**

**NIM. 1810211620076**

**PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
Banjarmasin, Januari, 2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA  
PENGIRIMAN BARANG TERHADAP KERUSAKAN PAKET  
MERCHANDISE K-POP**

Diajukan oleh

**Anjeli Ridha Saputri**

**NIM. 1810211620076**

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang panitia penguji  
pada hari Senin tanggal 08 Januari 2024  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing,

**Tavinayati, S.H., M.H.**

**NIP. 19641111 199003 2002**

Diketahui

Ketua Program Studi,

**Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.**

**NIP. 19830903 200912 1 002**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA  
PENGIRIMAN BARANG TERHADAP KERUSAKAN PAKET  
MERCHANDISE K-POP**

Diajukan oleh

**ANJELI RIDHA SAPUTRI**

**NIM. 1810211620076**

Skripsi ini memenuhi syarat untuk disahkan

Sebagai persyaratan Yudisium

Nomor : 089/UN8.1.11/SP/2024

Tanggal : 25 JAN 2024

Disahkan

Dekan,



**Prof. Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H.**

**NIP.19750615 200312 1 001**

## **PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan  
di depan sidang panitia penguji

Pada hari Senin tanggal 08 Januari 2024

Dengan susunan Panitia Penguji

---

### **SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI**

Ketua Sidang : Diana Rahmawati, S.H., M.H.

Sekretaris : Hj. Syahrida, S.H., M.H.

Pembimbing/Anggota : Tavinayati, S.H., M.H.



Ditetapkan dengan Keputusan

Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat

Nomor : 3448/UN8.1.11/SP/2023

Tanggal : 27 Desember 2023

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anjeli Ridha Saputri  
Nomor Induk Mahasiswa : 1810211620076  
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 23 Februari 2000.  
Program Kekhususan : Hukum Perdata  
Bagian Hukum : Perdata  
Program : Program Sarjana (S1)  
Program Studi : Program Studi Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi saya yang berjudul:

### PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG TERHADAP KERUSAKAN PAKET *MERCHANDISE* K-POP

merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali terhadap kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi saya ini hasil jiplakan (dibuatkan atau plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk bersedia gelar kesarjanaannya saya dicabut sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan itu dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Banjarmasin, 12 Desember 2023

Yang membuat pernyataan,



Anjeli Ridha Saputri

NIM. 1810211620076

## MOTO

Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan menguji kekuatan akarnya (**Ali Bin Abi Thalib**)

Bangun kesuksesan dari kegagalan. Keputusan dan kegagalan adalah dua batu loncatan yang paling baik menuju kesuksesan (**kata bijak Dale Carnegie**)

## PERSEMBAHAN

**Alhamdulillah Robbil Alamin, segala puji bagi Allah SWT Tuhan penguasa semesta alam, yang atas kuasa dan ridhoNya karya ilmiah skripsi yang sederhana ini dipersembahkan diperuntukkan bagi orang-orang yang kucintai dan kusayangi:**

**Ayahnda dan ibunda terkasih,**

sebagai tanda bakti, hormat dan sembah sujud ananda yang tiada terhingga, kupersembahkan kepada kedua ayah dan bundaku, **Afriadi** dan **Nurhaida**, yang telah melahirkan, merawat, menjaga dan mendidik sejak bayi hingga dewasa menjadi anak yang berbakti dan berguna bagi agama, nusa, dan bangsa, cucuran keringat dan tangismu tidak dapat kubalas, doa serta harapanmu mudahan dapat terwujud.

Sekiranya karya ini menjadi kebajikan, hendaknya dilimpahkan kepada kedua orangtua kami. Setidaknya kelulusan ini menjadi langkah awal bagi ananda untuk menjadi lebih mandiri. Doa dan ridhomu, amat dinantikan dengan penuh harapan. Semoga ayah dan ibu selalu mendapatkan lindungannya. Dihaturkan sembah sujud buat ayah dan ibu berdua ....

**Adikku tersayang**

Diucapkan terimakasih kepada adik tersayang, **Raysa Ridha Anjani** atas dorongan, motivasi dan semangatnya selama ini agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Doamu amat dibutuhkan, semoga menjadi anak yang beriman dan bertakwa padanya.

Salam sayang selalu.....

**Dosen pembimbing skripsi**

Terimakasih kepada **Ibu Tavinayati, S.H., M.H.** atas bimbingan dan nasihatnya selama ini, hingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya sesuai dengan harapan dan keinginan mereka. Engkau merupakan panutan kami semua ....

## RINGKASAN

Anjeli Ridha Saputri. Januari 2024. **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG TERHADAP KERUSAKAN PAKET *MERCHANDISE* K-POP**. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 50 halaman. Pembimbing: Tavinayati, S.H., M.H.

Dalam era perdagangan global dan popularitas *merchandise* k-pop yang terus meningkat, pengiriman barang melalui jasa pengiriman menjadi integral dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Pelaku usaha jasa pengiriman barang dengan konsumennya sering terdapat masalah yang diakibatkan kberbagai masalah teknis dalam proses pengiriman barang seperti kerusakan pada paket. Terdapatnya wanprestasi pada pelaku usaha jasa pengiriman barang mengakibatkan kerugian yang besar kepada konsumen paket *merchandise* k-pop karena berdampak berkurangnya nilai harga pada *merchandise* k-pop tersebut.

Tujuan dari penelitian skripsi ini adalah untuk mengetahui siapa pihak yang bertanggung jawab apabila terjadi kerusakan pada paket *merchandise* k-pop milik konsumen jasa pengiriman barang dan juga untuk mengetahui upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen yang telah dirugikan jasa pengiriman barang dalam kasus kerusakan paket *merchandise* k-pop.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif (*normative law research*). Penelitian ini dilakukan peneliti dengan studi kepustakaan, untuk menjawab permasalahan yang ada yaitu dengan mengumpulkan bahan hukum primer, bahan hukum skunder dan bahan hukum tersier. Kemudian dianalisa hingga memperoleh jawaban atas permasalahan tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pihak yang berkewajiban bertanggung jawab jika terjadi kerusakan paket adalah pihak jasa pengiriman barang karena pihak jasa pengiriman barang melanggar kewajiban pelaku usaha pasal 7 Undang-Undang perlindungan konsumen. Pihak jasa pengiriman barang tidak memenuhi kewajibannya terhadap apa yang telah diperjanjikan dalam layanan pengiriman barang. Pemberian kompensasi atau ganti rugi oleh jasa pengiriman barang adalah bentuk tanggung jawab atas terjadinya pelanggaran hak konsumen atas kerusakan paket *Merchandise* K-pop. Upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen yaitu konsumen dapat mengajukan ganti rugi kepada pihak penyedia jasa pengiriman barang dengan cara mengumpulkan bukti-bukti kuat seperti foto kerusakan paket dan bukti nilai barang yang terkandung didalamnya. kemudian penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha jasa pengiriman barang dapat dilakukan dengan cara penyelesaian sengketa secara litgasi maupun non litigasi. Namun jika upaya-upaya diatas tidak menghasilkan penyelesaian yang memuaskan, kosumen dapat mempertimbangkan untuk mengajukan tuntutan hukum melalui jalur peradilan



Anjeli Ridha Saputri. Januari 2024. **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG TERHADAP KERUSAKAN PAKET *MERCHANDISE* K-POP**. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 50 halaman. Pembimbing: Tavinayati, S.H., M.H.

### **ABSTRAK**

Penelitian memiliki dua tujuan untuk dianalisis dalam judul Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa pengiriman Barang Terhadap kerusakan Paket Merchandise K-pop. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif, dengan mengumpulkan dan menginvestaris peraturan perundnag-undangan yang mengatur mengenai pihak yang berkewajiban bertanggung jawab dan upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen yang dirugikan. Memaparkan norma-norma hukum, asas hukum dan fakta-fakta serta menganalisanya.

Menurut hasil dari penelitian skripsi inimenunjukkan bahwa: **Pertama**, pihak yang berkewajiban bertanggung jawab jika terjadi kerusakan paket adalah pihak jasa pengiriman barang karena pihak jasa pengiriman barang melanggar kewajiban pelaku usaha Pasal 7 Undang-Undang perlindungan konsumen. Pemberian kompensasi atau ganti rugi oleh jasa pengiriman barang adalah bentuk tanggung jawab atas terjadinya pelanggaran hak konsumen atas kerusakan paket Merchandise K-pop. **Kedua**, Upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen yaitu konsumen dapat mengajukan ganti rugi kepada pihak penyedia jasa pengiriman barang dengan cara mengumpulkan bukti-bukti kuat seperti foto kerusakan paket dan bukti nilai barang yang terkandung didalamnya. kemudian penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha jasa pengiriman barang dapat dilakukan dengan cara penyelesaian sengketa secara litgasi maupun non litigasi. Dan jika pelaku usaha tidak bertanggung jawab maka pelaku usaha harus menerima sanksi yang sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal-Pasal yang telah dijelaskan diatas.

**Kata Kunci:** Konsumen, Pengiriman Barang, Merchandise K-pop.

## UCAPAN TERIMA KASIH

*Bismillahirrahmanirrahim,*

*Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatu,*

Tiada kegembiraan dan sebagai hamba-Nya, seraya mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan rahmat-Nya dengan memberikan Kesehatan, kekuatan, dan ketabahan, akhirnya dapat menghantarkan penulis kepada selesainya penyusunan skripsi ini, sebagai salah satu syarat menempuh derajat gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat. Juga tidak lupa disampaikan shalawat dan salam, semoga dicurahkan selalu kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabatnya, para tabi'in dan pengikutnya sampai akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tertata dengan baik, tanpa mendapatkan bantuan, dorongan, dukungan, masukan dan bimbingan dari berbagai pihak dan kalangan, baik secara perseorangan maupun kelembagaan. Dalam kesempatan ini, izinkan penulis dengan penuh suka cita menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini dengan baik. sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG TERHADAP KERUSAKAN PAKET MERCHANDISE K-POP.”** Atas budi baiknya, seraya memanjatkan doa semoga Allah SWT akan memberikan pahala yang berlipat ganda sesuai dengan amal kebajikannya masing-masing.

Menyadari bahwa penulis memiliki keterbatasan pengetahuan dalam penyampaian skripsi ini. Oleh karenanya, selama proses penyusunan penulisan, penulis mendapat berbagai pengetahuan, bantuan, masukan serta saran yang telah diberikan oleh berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. yang terhormat lagi amat terpelajar **Prof. Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H.**, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, yang telah berkenan menerima penulis sebagai mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat pada Program Sarjana Program Studi Hukum;
2. yang terhormat lagi amat terpelajar **Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.** selaku Ketua Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum

Universitas Lambung Mangkurat, yang telah bersedia memberikan layanan akademik dan administratif kepada penulis sejak awal studi sampai saat ini;

3. yang terhormat lagi amat terpelajar **Tavinayati, S.H., M.H.** selaku Pembimbing, yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan masukan terkait dengan penelitian dan penulisan skripsi ini, baik dari sejak penyusunan proposalnya sampai dengan penyelesaian penyusunan penulisan skripsi ini;
4. yang terhormat lagi amat terpelajar **Dr. Mulyani Zulaeha, S.H., M.H.** selaku dosen pembimbing akademik, atas segala arahan, bimbingan, dan motivasinya dalam menyusun rencana studi hingga selesai tepat pada waktunya;
5. yang terhormat lagi amat terpelajar semua **Bapak/Ibu Dosen** Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, yang telah berjasa dalam memberikan pengetahuan dan membuka wawasan berpikir mengenai dunia hukum. Betapa banyak ilmu yang didapat dari mereka, yang semuanya itu memberikan inspirasi agar menjadi orang lebih bermanfaat bagi orang lain;
6. kepada semua Staff Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yang telah berjasa atas bantuannya selama perkuliahan;
7. kepada jjung dan bin, atas segala dukungan dan menjadi penyemangat penulis selama proses pengerjaan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari, bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaannya sebagai sebuah karya ilmiah, karena itu dengan penuh sukacipta dan tangan terbuka akan menerima saran dan masukan yang bersifat konstruktif dalam rangka untuk lebih menyempurnakan penulisan skripsi ini, agar dapat menjadi sumber inspirasi bagi mahasiswa lainnya, setidaknya agar dapat memenuhi prasyarat mengakhiri pendidikan akademik Program Sarjana Program Studi Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat.

Akhirnya dengan kerendahan hati, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan sumbangsih bagi pengembangan keilmuan hukum serta mendatangkan kemashalatan agama, nusa, bangsa dan negara Indonesia yang merdeka dan berdaulat. Semoga terkabul harapan tersebut.

Banjarmasin, 14 Desember 2023

Hormat Penulis,

Anjeli Ridha Saputri

NIM.1810211620076

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR .....	i
HALAMAN JUDUL DAN PERSYARATAN GELAR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
SUSUNAN PANITIA PENGUJI UJIAN SKRIPSI.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
RINGKASAN .....	viii
ABSTRAK .....	ix
UCAPAN TERIMA KASIH.....	x
DAFTAR ISI .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Keaslian Penelitian .....	6
D. Tujuan dan Manfaat penelitian.....	8
E. Metode Penelitian .....	10
F. Sistematika Penelitian .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
A. Perlindungan Hukum .....	14
B. Hukum Perlindungan Konsumen .....	15
1. Pengertian Konsumen .....	17
2. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	18
C. Pelaku usaha .....	19
1. Pengertian pelaku usaha .....	19
2. Hak dan kewajiban pelaku usaha .....	21
3. Prinsip-Prinsip tanggung jawab.....	23
4. Tanggung jawab pelaku usaha .....	27

D. Barang dan Jasa Pengiriman .....	30
1. Pengertian barang .....	30
2. Pengertian Jasa pengiriman barang .....	31
E. Perjanjian Jasa Pengiriman .....	33
1. Pengertian perjanjian .....	33
2. Syarat sah Perjanjian .....	34
3. Perjanjian Jasa Pengiriman .....	36
F. <i>Merchandise</i> K-pop .....	37
G. Dampak Jika <i>Merchandise</i> K-pop Terdapat Kerusakan .....	39

**BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... 40**

A. Pihak yang Bertanggung Jawab Apabila Terjadi Kerusakan Pada Paket <i>Merchandise</i> K-pop Milik Konsumen Jasa Pengiriman Barang .....	40
B. Upaya Hukum yang Dapat Dilakukan Konsumen yang Telah Dirugikan Jasa Pengiriman Barang Dalam Kasus Kerusakan Paket <i>Merchandise</i> K-pop .....	54

**BAB IV PENUTUP ..... 61**

A. Kesimpulan .....	61
B. Saran .....	62

**DAFTAR PUSTAKA**

**RIWAYAT HIDUP**

