

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peningkatan pembangunan ekonomi nasional yang disertai dengan perkembangan teknologi di era globalisasi ini telah mengubah pola pikir dan kebiasaan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Kemajuan teknologi tersebut semakin mempertegas perbedaan antara pola hidup masyarakat tradisional dan masyarakat modern. Pada masyarakat tradisional, proses produksi barang-barang konsumsi masih dilakukan dengan cara yang sangat sederhana, begitu pula dengan metode pemasarannya, yang umumnya dilakukan melalui transaksi jual beli secara langsung atau tatap muka. Sebaliknya, pada masyarakat modern, transaksi jual beli tidak lagi memerlukan interaksi langsung, melainkan dapat dilakukan secara tidak langsung melalui sarana telekomunikasi, dengan barang yang dibeli oleh konsumen dikirimkan melalui jasa pengiriman.

Kegiatan bisnis melibatkan hubungan timbal balik antara pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha memiliki kepentingan untuk memperoleh keuntungan dari transaksi dengan konsumen, sementara konsumen berupaya mendapatkan kepuasan melalui pemenuhan kebutuhan mereka terhadap produk atau jasa tertentu. 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”. Konsumen adalah individu atau kelompok yang membutuhkan barang atau jasa sesuai dengan kebutuhan hidup mereka, baik untuk diri sendiri, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya.

Dengan demikian, konsumen dapat berupa individu per individu atau sekelompok masyarakat yang tunduk pada hukum serta makhluk hidup lain yang memerlukan barang dan jasa untuk dikonsumsi. Dengan kata lain, barang atau jasa tersebut tidak ditujukan untuk diperdagangkan kembali.¹

Dalam hubungan semacam ini, sering kali terjadi ketidaksetaraan antara kedua belah pihak. Konsumen biasanya berada pada posisi yang lebih lemah, sehingga rentan terhadap eksploitasi oleh pelaku usaha yang memiliki posisi sosial dan ekonomi yang lebih kuat.² Oleh karena itu, konsumen memerlukan perlindungan hukum yang mengatur, atau lebih khusus lagi, melindungi hak-hak mereka. Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, setiap konsumen memiliki hak untuk menentukan pilihannya ketika mengkonsumsi suatu produk.³

Hukum, khususnya hukum ekonomi, memiliki peran penting dalam menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, masyarakat, dan pemerintah. Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tegas menyebutkan bahwa:

Pembangunan ekonomi nasional pada era globalisasi harus mampu menghasilkan aneka jasa dan barang yang terdapat kandungan teknologi sehingga menjadi sarana penting kesejahteraan rakyat, serta mendapatkan kepastian atas jasa dan barang yang didapat dari perdagangan tanpa menimbulkan kerugian bagi konsumen.

¹ Asyiahdie Z, *Hukum Bisnis*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 28.

² Abdul Rasyid Saliman, *Hukum Bisnis untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), 219.

³ Desi Apriani, "Tinjauan Terhadap Hukum Persaingan Usaha di Indonesia dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen", *Jurnal Ranorama Hukum*, Vol. 4. No. 1, (2019), 19-20.

Selanjutnya, diperlukan dukungan untuk menjaga harkat dan martabat konsumen dengan meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, dan kemandirian konsumen, sehingga mereka dapat melindungi diri dan mendorong pelaku usaha untuk bersikap lebih bertanggung jawab.⁴

Indonesia adalah negara hukum, sehingga hampir semua aspek kehidupan diatur oleh norma-norma hukum yang mengatur perilaku manusia. Hukum mencakup hampir setiap bidang kehidupan manusia, dengan semakin meluasnya campur tangan hukum dalam kehidupan masyarakat, efektivitas penerapan hukum menjadi semakin penting. Ini berarti hukum dapat berfungsi sebagai institusi yang efektif dalam masyarakat di berbagai aspek. Hal ini berkaitan dengan hakikat manusia sebagai makhluk sosial yang merupakan bagian tak terpisahkan dari masyarakat dan hukum.

Konsumen tidak boleh mengalami tekanan dari pihak luar yang membatasi kebebasan mereka dalam memilih untuk membeli atau tidak membeli suatu produk. Perlindungan konsumen sangat penting karena mereka adalah pengguna atau penikmat barang dan jasa dari pelaku usaha. Tanpa perlindungan hukum, pelaku usaha bisa bertindak semena-mena, yang dapat merugikan konsumen. Oleh karena itu, penting untuk memiliki hukum yang mengatur perlindungan konsumen.

Menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, pihak yang dirugikan harus diberikan jaminan kepastian hukum dalam bentuk perlindungan yang jelas, baik dalam hal pemenuhan kepentingan individu maupun pihak lain.

⁴ Dhanisawara K. Harjono, *Pemahaman Hukum Bisnis bagi Pengusaha*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), 72-73.

Ketika terjadi kerusakan, penting untuk menentukan siapa yang bertanggung jawab dan bagaimana klaim pelanggan akan ditangani. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai bagaimana hukum dan praktik bisnis saat ini mengatur tanggung jawab perusahaan ekspedisi dalam kasus kerusakan barang.

Jasa ekspedisi pengiriman barang saat ini semakin populer di kalangan masyarakat Indonesia. Kemajuan teknologi telah membuat masyarakat cenderung lebih memilih kemudahan dan kepraktisan dalam berbagai aspek kehidupan. Banyak orang kini menginginkan barang dikirim langsung ke rumah mereka secara instan, tanpa harus mengeluarkan biaya dan tenaga yang banyak. Untuk mempermudah transaksi jual beli antar daerah atau wilayah, banyak orang menggunakan jasa pengangkutan atau ekspedisi. Pengangkutan atau ekspedisi adalah proses pemindahan barang dari satu tempat ke tempat lain menggunakan sarana angkutan darat, laut, atau udara. Dalam kegiatan ini terdapat ekspediteur, yaitu pihak yang bergerak dalam bidang usaha pengangkutan dan pengiriman barang. Dengan kata lain, ekspediteur berfungsi sebagai perantara yang menyediakan layanan untuk pengangkutan penumpang dan barang.⁵

Ekspediteur adalah seseorang yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang lainnya, baik di darat maupun di perairan. Ia diwajibkan untuk membuat catatan harian yang terdaftar secara berurutan mengenai sifat dan jumlah barang yang harus diangkut, serta, jika diminta, mengenai nilai barang-barang tersebut. Perusahaan jasa ekspedisi barang memegang peranan yang sangat penting karena masyarakat

⁵ 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), 1-2.

tidak perlu lagi mengangkut barangnya sendiri. Sebaliknya, mereka dapat memanfaatkan jasa ekspedisi untuk mengirimkan barang ke alamat tujuan, yang membuat proses menjadi lebih efisien dari segi waktu dan biaya.

Pengiriman barang tidak selalu berjalan sesuai harapan. Seringkali, terdapat kendala atau masalah dalam proses pengiriman, seperti kerusakan barang, baik yang disengaja maupun tidak disengaja, kehilangan barang milik konsumen, atau keterlambatan pengiriman. Situasi ini sangat merugikan konsumen, yang telah memenuhi kewajibannya dengan membayar biaya jasa angkutan yang telah disepakati. Namun, konsumen tidak mendapatkan hak yang semestinya, seperti rasa aman, nyaman, dan selamat dalam menggunakan jasa ekspedisi tersebut. Perusahaan jasa pengiriman harus memenuhi kewajibannya terhadap pemilik barang yang dikirimkan. Jika terjadi kerusakan, kehancuran, atau kehilangan barang, perusahaan harus bertanggung jawab. Oleh karena itu, perusahaan jasa pengiriman perlu melakukan upaya-upaya untuk mencegah timbulnya kerugian yang dapat mengalihkan tanggung jawab dari konsumen ke perusahaan.

Dalam transaksi online, jasa pengiriman memainkan peranan penting dalam melayani konsumen di Indonesia. Salah satu contoh jasa pengiriman yang tersedia adalah J&T.⁶ Pergeseran pasar dari tradisional ke digital melalui media internet telah meningkatkan kebutuhan masyarakat akan jasa ekspedisi. Perubahan ini tampak jelas, mengingat sebelumnya pengiriman barang lebih umum dilakukan untuk barang industri dan produksi, sementara kini didominasi oleh barang-barang retail. Melihat peluang tersebut, J&T hadir dengan menawarkan keunggulan yang

⁶ Elizabeth Ayuna Cucu Sulastri, Neni Yulianti, Novianty, "Komunikasi Pemasaran Terpadu Sebagai Penentu Belanja Daring di Tengah Pandemi Covid-19", (2021), 270.

kompetitif. Jasa pengiriman barang adalah sarana bagi konsumen untuk mengirimkan barang ke tujuan yang diinginkan. Jasa ini juga dapat diartikan sebagai badan usaha yang didirikan oleh pelaku usaha untuk mendukung kegiatan distribusi. Salah satu perusahaan jasa pengiriman barang yang ada di Kabupaten Jembrana, Provinsi Bali, adalah J&T.

Masalah yang sering terjadi di J&T Negara adalah kerusakan barang setelah tiba di tempat tujuan. Berbagai faktor dapat menyebabkan kerusakan tersebut, dan alasan yang paling sering diajukan oleh pihak J&T adalah kelalaian selama proses pengiriman. Kerusakan barang ini mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Hasil pra-survei penulis menunjukkan bahwa dalam hal hukum perlindungan konsumen terhadap kelalaian ekspedisi pengiriman barang J&T yang menyebabkan kerusakan barang, belum ada kepastian pertanggungjawaban dari perusahaan cabang J&T di Kecamatan Negara. Masalah seperti kerusakan barang milik konsumen yang menggunakan jasa ekspedisi J&T masih sering terjadi di Kecamatan Negara.

Masalah tingkat kesadaran konsumen mengenai hak-hak mereka masih tergolong rendah. Seringkali, konsumen kurang hati-hati dan teliti dalam membaca persyaratan yang ditawarkan oleh pelaku usaha, termasuk dalam jasa ekspedisi seperti J&T di Kota Negara. Hal ini disebabkan oleh pemahaman yang lemah dari konsumen mengenai hak-hak mereka serta minimnya informasi yang diberikan oleh pelaku usaha. Konsumen yang tidak memahami hak-hak mereka menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat mengalami kerugian, karena mereka tidak dapat mengambil tindakan dan hanya menjadi objek keuntungan bagi pelaku usaha.

Berdasarkan kesenjangan yang telah ditelaah, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk tulisan ilmiah (skripsi) dengan judul "Perlindungan Terhadap Konsumen atas Kerusakan Barang yang Diakibatkan oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Negara".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dalam penelitian ini diajukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan konsumen atas kerusakan barang yang diakibatkan oleh pihak ekspedisi J&T Negara?
2. Bagaimana pertanggung jawaban pihak ekspedisi apabila terjadi kerusakan barang yang diakibatkan pihak ekspedisi J&T Negara?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pemenuhan hak konsumen atas jaminan kelancaran dan kelayakan pengiriman barang pada jasa ekspedisi J&T Negara
2. Untuk menganalisis tanggung jawab dari perusahaan ekspedisi J&T Negara kepada konsumen yang menerima kerugian atas kerusakan barang tersebut.

D. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan studi yang mencakup hasil dari kajian penelitian yang relevan dengan permasalahan atau topik tertentu. Peneliti akan menyajikan berbagai hasil penelitian terdahulu dalam penelitian ini untuk menilai sejauh mana persamaan dan perbedaan antara penelitian yang tengah peneliti

kerjakan dengan penelitian sebelumnya.⁷ Berikut merupakan beberapa penelitian yang relevan dengan judul yang diangkat penulis sebagai berikut:

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul	Jenis Penelitian	Pembahasan	Kesimpulan
1	Natasha Putri Milenia	Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas Hilangnya Barang Angkutan pada PT JNE	Skripsi Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta (2023)	Perlindungan hukum bagi konsumen atas hilangnya barang angkutan pada PT JNE dan tanggung jawab pelaku usaha jasa pengiriman barang terhadap konsumen yang mengalami kerugian kehilangan barang angkutan pada pengiriman barang PT JNE	Konsumen dalam kasus ini belum mendapatkan perlindungan, karena kurangnya pengawasan oleh pemerintah terhadap kegiatan usaha, Konsumen dalam kasus ini juga tidak mendapatkan tanggung jawab berupa ganti rugi dikarenakan pelaku usaha mengatakan bahwa konsumen tidak mengasuransikan barang yang dikirimkan.
2	Retno Wulansari, Rafadila Febriana	Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Hilangnya Barang Bagasi di PT	Jurnal Hukum UMT Journal Management System (2023)	Perlindungan hukum terhadap konsumen atas hilangnya barang bagasi di PT Kereta	Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan

⁷ Tim penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember, 2020), 46.

		Kereta Api		Api Indonesia dan tanggung jawab hukum PT Kereta Api Indonesia atas hilangnya barang bagasi milik konsumen.	pendekatan perundang-undangan, pendekatan kasus dan pendekatan konseptual. Hasil pembahasan penelitian ini adalah konsumen tidak mendapat perlindungan hukum atas kehilangan barang bawaannya. Konsumen tidak menerima kompensasi dari PT KAI, karena belum ada aturan mengenai besarnya kompensasi yang harus dibayarkan dan teknisnya.
3	Finni Rahmawati	Analisis Hukum terhadap Pertanggungajaan Barang Hilang/Rusak Pada PT JNE Batoh Banda Aceh	Skripsi Fakultas Syari'ah dan Hukum (2017)	Pertanggungajaan yang diberikan PT JNE terhadap pengirim atas barang yang hilang atau rusak pada PT JNE Batoh Banda Aceh sesuai aturan dan menurut konsep <i>yad-amanah</i> dan <i>yad-damanah</i>	Pertanggungajaan yang diberikan JNE apabila tidak menggunakan asuransi yaitu maksimal 10 kali biaya kirim. Dalam Islam pertanggungajaan termasuk ke dalam akad <i>yad-amanah</i> (<i>wadi,ah/titipaan</i>) dan <i>yad-damanah</i> (<i>damān</i>).

4	Edy Prasetyo, Arief Budiono, Jan Alizea Sybelle	Pertanggung Jawaban Hukum Pihak Ekspedisi Pengiriman terhadap Barang Hilang atau Rusak	Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan Vol. 5 No. 1	mengetahui pertanggung jawaban dan upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen dalam hal barang hilang atau rusak atas kesalahan pihak ekspedisi PT. Tri Adi Bersama (Anteraja).	Terdapat dua bentuk tanggung jawab yang telah dilakukan oleh PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) terkait barang hilang atau rusak. Tanggung jawab yang dilakukan diantaranya dengan memberikan ganti rugi kepada pemilik barang dan bertanggung jawab terhadap perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh karyawannya.
5	Nadhif Farkhan, Aryani Witasari	Tanggung Jawab Perusahaan Pengiriman Barang Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Hilang, Rusak dan Tertukarnya Barang di PT Pos Indonesia Kota Tegal	Jurnal Konstelasi Ilmiah Mahasiswa UNISSULA (KIMU) 5 (2021)	Penyebab terjadinya hilang, rusak dan tertukarnya barang di pengiriman PT. Pos Indonesia Kota Tegal dan tanggung jawab perusahaan ekspedisi jika terjadi hilang, rusak dan tertukarnya barang di pengiriman PT. Pos Indonesia Kota Tegal	PT Pos Indonesia akan mengganti barang yang hilang atau rusak barang dengan maksimal 10 kali lipat biaya atau ongkos kirim jika tidak menggunakan asuransi dan uang sebesar Nilai Perlindungan Isi Kiriman jika menggunakan asuransi (tercantum pada resi

						pengiriman).
--	--	--	--	--	--	--------------

Berdasarkan pemaparan diatas, terdapat kesamaan dan perbedaan antara hasil penelitian sebelumnya dan penelitian terbaru peneliti. Kesamaannya terletak pada perlindungan terhadap konsumen dan tanggung jawab pihak ekspedisi. Namun, ada perbedaan pada konteks lokasi penelitian, sampel dan jenis media pendukung yang digunakan dalam kedua penelitian tersebut.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dijelaskan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat atau kegunaan secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan dalam arti membangun, memperkuat dan menyempurnakan teori yang telah ada
- b. Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan terkhusus dalam bidang hukum bisnis mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pengiriman barang ekspedisi J&T di Negara
- c. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai rujukan untuk penelitian selanjutnya, khususnya tentang kajian hukum bisnis yaitu mengenai hukum perlindungan konsumen yang lumrah terjadi dalam lingkungan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

- a. Penulisan dari karya ilmiah ini merupakan salah satu syarat wajib dalam meraih gelar sarjana hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang.

- b. Dengan adanya penelitian ini maka penulis dapat memberikan beberapa gambaran tentang berlakunya undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan khusus tentang perlindungan konsumen penggunaan jasa pengiriman barang.
- c. Penelitian ini dapat diharapkan menjadi pemberian karya penulis kepada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang dan dapat menjadi sumber informasi tambahan bagi para pembaca dan calon peneliti dalam kasus yang sama.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk ke dalam golongan penelitian Yuridis Sosiologis yang dengan kata lain adalah jenis penelitian hukum Empiris dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di masyarakat.⁸ Atau dengan kata lain yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta- fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.⁹

2. Pendekatan Penelitian

⁸ Saharsins Arikunta Prosent you dekatan Praktek Chakarta: Rincka Cipta 258(2) h. 126

⁹ Saharsins Arikunta Prosent you dekatan Praktek Chakarta: Rincka Cipta 258(2) h. 15

Pendekatan Perundang-Undangan (Statute Approach) Mengkaji norma hukum dalam peraturan yang berlaku, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kecamatan Negara Kabupaten Jembarana, Bali yang merupakan salah satu daerah yang strategis untuk menjalankan suatu usaha atau bisnis, khususnya usaha di bidang jasa pengiriman barang seperti perusahaan ekspedisi J&T. Maraknya biro jasa pengiriman barang atau ekspedisi oleh pelaku usaha merupakan salah satu bentuk bahwa bisnis tersebut sangat menjanjikan di kota Negara Kabupaten Jembarana.

4. Sumber Data

Data dalam suatu penelitian merujuk pada informasi yang mendukung konsep penelitian yang sedang dilakukan. Informasi ini menjadi dasar yang akan dianalisis untuk menghasilkan informasi yang lebih terperinci. Pengumpulan data dapat dilakukan dari berbagai sumber. Dalam konteks penelitian ini, sumber data terdiri dari:

a. Data primer

Data primer merupakan informasi yang diperoleh secara langsung.¹⁰ Beberapa teknik pengumpulan data primer dalam penelitian ini melibatkan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan menggunakan metode ini, data primer memberikan informasi khusus dan relevan sesuai dengan tujuan penelitian yang sedang peneliti kerjakan.

¹⁰ Ma'ruf Abdullah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015), 246.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari buku-buku literatur yang membantu dengan pokok masalah yang dibahas.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, peneliti memilih berbagai metode pengumpulan data untuk menentukan validitas temuan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang dipilih untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan yang disertai dengan adanya catatan-catatan terhadap keadaan atau perilaku dari suatu objek sasaran.¹¹ Pengumpulan data melalui metode observasional tidak hanya mencakup pengukuran pendapat responden, melainkan juga mencatat keadaan dan peristiwa yang terjadi. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengambil peran sebagai pengamat yang terlibat secara langsung.

b. Wawancara

Wawancara adalah proses interaksi antara pewawancara dan narasumber.¹² Wawancara ini digunakan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dari responden yang akan diteliti.¹³ Adapun cara pengumpulan data yang peneliti lakukan dengan wawancara yaitu

¹¹ Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2015), 181.

¹² Abdurrahman Fatoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 104.

¹³ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2017), 130.

dengan melakukan tanya jawab lisan ataupun tulisan dengan penanggung jawab counter service dari perusahaan ekspedisi J&T Negara, penanggung jawab bidang kurir dari perusahaan ekspedisi J&T Negara, konsumen pengguna jasa ekspedisi J&T Negara guna mendapatkan data dan keterangan mengenai penelitian yang penulis lakukan dan berkenaan dengan perlindungan hukum bagi pengguna jasa ekspedisi J&T Negara.

6. Analisa Data

Setelah memperoleh dan menghimpun data yang dibutuhkan dalam penelitian, proses berikutnya adalah melakukan analisis data. Tujuan analisis data adalah untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam kepada peneliti terkait dengan makna dan implikasi penelitian tersebut. Penelitian tersebut mempunyai langkah awal dengan mengumpulkan beberapa data dari data bahan primer yaitu dengan menggunakan metode observasi dengan melakukan wawancara dengan responden yang dipilih oleh penulis dalam hal ini yaitu penanggung jawab counter service dari perusahaan ekspedisi j&t Negara, setelah itu terhadap data yang sudah didapatkan, maka penulis akan menyajikan dalam pembahasan dengan memperhatikan teori hukum ataupun bahan yang sudah disajikan oleh penulis.

G. Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan, di dalamnya berisi uraian latar belakang pemilihan judul, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan diakhiri dengan sistematika penulisan yang bertujuan untuk mengantarkan pikiran pembaca ke pokok permasalahan yang akan dibahas.

Bab II Tinjauan Pustaka, Bab ini berisi teori dan kerangka berpikir yang berkaitan dengan masalah pokok yang diteliti. Penulis menguraikan tinjauan umum tentang perlindungan konsumen dan tinjauan umum tentang perjanjian pengangkutan.

Bab III Hasil Penelitian dan Pembahasan, dalam bab ini berisi hasil penelitian yang telah penulis lakukan yang merupakan wawancara yang langsung narasumbernya dari pihak admin pihak ekspedisi j&t negara dan pihak konsumen yang menggunakan ekepdisi J&T. Sehingga peneliti menguraikan semua jawaban yang sudah terisi dan menyimpulkan bagaimana selayaknya ekspedisi J&T mengurus permasalahan yang menurut penulis maksud ditinjau dari undang-undang konsumen.

Bab IV Penutup, berisi simpulan dan saran mengenai perlindungan hukum konsumen bila terjadi kerusakan barang yang diakibatkan pihak ekspedisi J&T dengan harapan dapat dijadikan masukan bagi para konsumen, produsen dan bagi masyarakat yang membutuhkan.