

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Interaksi di antara pihak ekspedisi dengan konsumennya seringkali dihadapkan pada berbagai kendala teknis yang berdampak signifikan pada kepuasan konsumen. Masalah-masalah teknis yang umum ditemui meliputi hilangnya barang, kerusakan barang selama proses pengiriman, serta keterlambatan pengiriman yang mengakibatkan barang tidak sampai pada waktu yang telah disepakati, ¹data yang dihimpun pihak Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) tahun 2023, sejumlah 13,1% atas seluruh total penerimaan aduan konsumen pada YLKI terkait dengan permasalahan yang timbul dalam transaksi *E-commerce* atau belanja online. Lebih spesifik lagi, kasus refund menjadi jenis pengaduan paling dominan dengan persentase hingga sejumlah 23,4%. Disusul munculnya perkara penipuan ataupun pembobolan sejumlah 14,8%; produk barang tidak dikirim sejumlah 5,5%; munculnya permasalahan ketika proses pengiriman sejumlah 4,7%; produk barang tidak sampai di tangan konsumen sejumlah 3,9%; berita informasi sejumlah 3,1%, terjadi aplikasi error 1,6%; serta produk barang hilang 0,8%.²

Meskipun persentase kasus barang hilang dalam transaksi *E-commerce* lebih kecil

¹ Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Depok : Prenadamedia Group, 2018) hlm 107-108

² Dwi Rachmawati, YLKI Ungkap Pengaduam Konsumen Terbanyak di Sektor E-Commerce, <https://ekonomi.bisnis.com/read/20240123/12/1734816/ylki-ungkap-pengaduan-Konsumen-terbanyak-di-sektor-e-commerce> ,(Diakses pada tanggal 14 Agustus 2024, pukul 22.00 WIB)

dibandingkan dengan kasus yang lain namun kasus barang hilang seringkali menjadi permasalahan yang serius bagi Konsumen. Padahal melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pemerintah sudah menerbitkan aturan serta memaparkan hak yang hendaknya terpenuhi serta didapatkan pihak konsumen jika terjadi kerugian. Sehingga pihak ekspedisi juga memiliki tanggung jawab apabila terjadi kerugian oleh konsumen, sebagaimana pada isi pasal 188 Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan menegaskan terkait pertanggungjawaban, apabila pihak Jasa Pengiriman barang diduga melakukan kelalaian dalam mengirim barang ke konsumen. Hal ini sama seperti kasus yang sedang ditangani oleh Kantor Hukum Sugiarto.Law & Partners dan yang menjadi objek kajian penelitian penulis yaitu Jasa Pengiriman Ekspedisi Melati Kota Malang.

Perkara ini dimulai dimana klien kami yang bernama HC berprofesi sebagai pedagang ponsel online di platform *Shopee*. Klien kami telah melakukan transaksi jual beli yang melibatkan seorang pembeli yang bernama Mr.X (Samaran) telah melakukan pembelian Handphone melalui aplikasi *Shopee* yang telah melakukan pembelian sebuah ponsel melalui aplikasi tersebut. Mr.X membeli 2 (dua) unit ponsel merek Samsung S24+/512GB sejumlah Rp15.000.000 (lima belas juta rupiah) serta S23 8/256GB sejumlah Rp10.200.000 (Sepuluh juta dua ratus ribu rupiah) di toko Ponsel online milik klien kami, saat membeli Handphone Mr.X tidak ikut serta dalam asuransi yang telah disediakan oleh pihak *shopee*. Pada tanggal 12 Februari 2024 Klien kami melakukan pengiriman dua unit ponsel merek Samsung (S24+/512GB dan S23 8/256GB) melalui Ekspedisi Melati Kota Malang. Sesuai dengan perkiraan waktu pengiriman, penerima atau pembeli (Mr.X) seharusnya telah menerima kedua unit ponsel tersebut dalam waktu satu minggu. Akan tetapi, pada faktanya dua unit ponsel tersebut tidak terkirim dalam kurun waktu satu minggu, setelah mendapatkan komplain

dari pembeli, klien melakukan pengecekan ke pihak aplikasi *Shopee*. Namun pihak aplikasi *Shopee* telah mengkonfirmasi dengan menyatakan “**barang hilang**”. Ketika barang hilang pihak marketplace (*shopee*) maupun pihak jasa pengiriman barang memiliki tanggung jawab.

Tanggung Jawab *shopee* terdapat pada “Syarat Layanan” yang telah dibuat oleh *shopee* dalam point 17.3 yang menjelaskan mengenai batasan pertanggungjawaban *shopee*. Hal ini juga selaras dengan perihal asuransi dimana pada kasus barang hilang, pembeli (konsumen) yang menyetujui ikut Proteksi Gadget (Asuransi Mitra Pialang) akan mendapatkan ganti rugi jika barang hilang. Sebaliknya jika pembeli (konsumen) tidak menyetujui Proteksi Gadget (Asuransi Mitra Pialang) tidak akan memperoleh ganti rugi. Tetapi kompensasi termasuk dalam Proteksi Gadget memiliki batasan, seperti pada point 41 yang menjelaskan bahwa nominal ganti rugi tidak akan melebihi nilai pertanggungan yang tercantum pada Polis Asuransi/ Sertifikat Asuransi. Sehingga nilai tersebut diatur pada point 51 yang menjelaskan nominal ganti rugi yang disediakan hanya 10 % dari besar klaim yaitu nilai pertanggungan > Rp. 500.000 min.

Sedangkan tanggung jawab ekspedisi tertuang pada butir 6 terkait “Syarat dan Ketentuan pengiriman barang”, berisi “Pihak pengirim memiliki tanggung jawab terkait terlindunginya Paket disertai asuransi memadai serta menanggung beban biaya premi berlaku. Batasan pertanggungjawaban Ekspedisi Melati Kota Malang manakala terjadi kehilangan produk barang ataupun kerusakan pada paket. Kompensasi penggantian diberikan sesuai akan deskripsi produk sebagaimana tertulis ataupun senilai paket yang mana dinyatakan Pengirim (adanya bukti kegiatan bertransaksi yakni *invoice* asli dan bukti pembayaran/bukti transfer) atau sejumlah 10 kali beban biaya pengiriman, diamati nilai yang lebih rendah, dimana nominal maksimal kompensasi penggantian yakni sejumlah Rp.1.000.000,- (satu juta rupiah)/kejadian/Resi Paket selain dokumen

serta sejumlah Rp100.000,- (seratus ribu rupiah)/kejadian/Resi Paket dokumen. Durasi batasan waktu permohonan penggantian maksimal 3x24 jam sesudah tanggal paket seharusnya sudah diterima pada alamat tertuju untuk kehilangan total ataupun di hari sama tanggal penerimaan paket guna memastikan adanya kerusakan ataupun kehilangan”.³

Meskipun terdapat syarat dan ketentuan seperti di atas yang membahas pertanggungjawaban pihak ekspedisi, pada faktanya klien kami merasa dirugikan akibat syarat dan ketentuan tersebut. Ekspedisi Melati Kota Malang hanya memberikan kompensasi sebesar 10 kali lipat biaya ongkir (ongkos kirim) yang jumlahnya sejumlah Rp. 70.000 (Tujuh Puluh Ribu Rupiah), kerugian yang dialami klien kami yaitu S24+/512GB sejumlah Rp15.000.000 (lima belas juta rupiah) dan S23 8/256GB sejumlah Rp10.200.000 (Sepuluh juta dua ratus ribu rupiah), telah mengakibatkan kerugian total sejumlah Rp 25.200.000 (dua puluh lima juta dua ratus ribu rupiah). Sehingga kompensasi pemberian pada klien kami tidak sebanding dengan kerugian yang dialami klien kami, hal tersebut disebabkan oleh adanya batasan pertanggungjawaban.

Berdasarkan fakta-fakta yang atas, kami memutuskan untuk menindaklanjuti kasus dengan mengajukan permohonan tersebut pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Malang. Sesudah menerima Permohonan BPSK mengarahkan para pihak untuk mengikuti sidang secara mediasi. Namun, hasil atas adanya putusan BPSK tidak cukup memberi kepastian hukum pada klien kami. Hal tersebut sesuai dengan putusan BPSK Nomor 4/P.BPSK/05/2024 tanggal 13 Mei 2024 menyatakan “Dari Proses Mediasi **tidak menemukan kesepakatan** untuk menyelesaikan perkara ini”.

³Anteraja, Syarat dan ketentuan pengiriman Barang. <https://anteraja.id/id/tnc-details/shipment> (diakses pada tanggal 3 Oktober 2024 pukul 21.00 WIB)

Selain itu isi dari putusan pada poin 6 menyatakan “bahwa pihak Teradu (Ekspedisi Melati Kota Malang) menyampaikan bahwa Perusahaan tidak menyanggupi keinginan ganti rugi yang diminta pengadu (klien kami). Hal ini membuat klien kami merasa Hak sebagai konsumen tidak terpenuhi dengan adanya batasan pertanggungjawaban yang mana sudah diciptakan pihak ekspedisi. Sehingga perkara ini tidak dapat diselesaikan di BPSK dan hingga saat ini klien kami hanya memberikan kompensasi ganti rugi sejumlah 10 kali lipat biaya ongkir (ongkos kirim).

Dengan demikian latar belakang tersebut, penulis tertarik mengkaji permasalahan hukum melalui pelaksanaan penelitian berjudul: **“Pertanggungjawaban Ekspedisi Melati Terhadap Barang Konsumen Yang Hilang Dalam Proses Pengiriman (Studi di Kantor Hukum Sugiarto.Law & Partners dan BPSK Kota Malang)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, guna menyelaraskan penulisan berikut, maka rumusan masalah yang dipilih sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penyelesaian perkara barang Konsumen yang diduga hilang dalam proses pengiriman barang yang dilakukan oleh Ekspedisi Melati Kota Malang?
2. Bagaimana pertanggungjawaban Ekspedisi Melati Kota Malang terhadap barang Konsumen yang diduga hilang dalam proses pengiriman/ pendistribusian?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka berikut yakni tujuan yang hendak dicapai atas pelaksanaan penelitian berikut, yakni:

1. Untuk menganalisis proses penyelesaian perkara barang Konsumen yang diduga

hilang dalam proses pengiriman barang yang dilakukan oleh Ekspedisi Melati Kota Malang Kota Malang.

2. Untuk mengetahui pertanggungjawaban Ekspedisi Melati Kota Malang terhadap barang Konsumen yang diduga hilang dalam proses pengiriman/ pendistribusian.

D. Manfaat Penelitian

Suatu Penelitian tentu memiliki kejelasan tujuan sehingga nantinya bisa memberikan nilai kebermanfaatan secara teoritis ataupun praktis. Berikut yakni manfaat yang diharapkan atas dilaksanakannya penelitian berikut, yakni:

1. Secara Teoritis

Penelitian berikut nantinya bisa berkontribusi dalam sektor perkembangan ilmu hukum utamanya pada lingkup hukum perdata. Penelitian berikut bisa membagikan kognitif pemahaman mendalam terkait perlindungan Konsumen. Pertanggungjawaban Ekspedisi terhadap barang Konsumen yang hilang dalam proses pengiriman.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Pemerintah

Temuan penelitian berikut nantinya bisa dijadikan referensi atau kutipan bagi legislator untuk lebih memperhatikan perlindungan bagi Konsumen terhadap barang Konsumen yang hilang dalam proses pengiriman oleh ekspedisi jasa pengiriman.

- b. Bagi Penegak Hukum

Temuan penelitian berikut bisa membagikan gambaran serta penjelasan dalam mengimplementasikan aturan-aturan untuk ditegakkan kepada pihak Ekspedisi dalam mempertanggungjawabkan barang Konsumen yang hilang

dalam proses pengiriman serta memberikan kepastian hukum sebagai Upaya perlindungan bagi Konsumen.

c. Bagi Masyarakat

Temuan penelitian berikut bisa membagikan berita informasi serta edukasi yang berguna bagi kalangan masyarakat tentang bentuk perlindungan bagi Konsumen terhadap barang Konsumen yang hilang dalam proses pengiriman oleh Ekspedisi.

d. Bagi Universitas

Hasil penelitian berikut bisa membagikan berita informasi, referensi serta kognitif langsung pada seluruh mahasiswa serta peneliti di kemudian hari yang mana topik penelitiannya memiliki relevansi akan penelitian ini.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Pada tugas Tugas Akhir CoE Batch III berjudul Pertanggungjawaban Ekspedisi Melati Kota Malang Terhadap Barang Konsumen yang Hilang dalam Proses Pengiriman (Studi Kantor Hukum Sugiarto.Law & Partners dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Malang) penulis menetapkan jenis penelitian empiris. Penelitian hukum sosiologis/empiris berlandaskan data primer, yakni perolehan data secara langsung muasal masyarakat yang mana menjadi sumber berita informasi pertama melalui kegiatan pengamatan langsung, wawancara serta disebarkannya kuesioner. ⁴

⁴ Iman Jalaludin Rifa'I (et al.), *Metode Penelitian Hukum*. (Banten:PT Sada Kurnia Pustaka,2023), Hlm 138

2. Jenis Pendekatan

Pada penelitian hukum umumnya terdapat beberapa jenis pendekatan. Dalam hal tersebut sehingga penulis berfokus pada: Pendekatan Kasus (*Case Approach*) dan Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*) yakni:

a. Pendekatan Kasus (*Case Approach*)

Pendekatan kasus pada penelitian normatif dimaksudkan guna mempelajari serta menganalisis implementasi atas kaidah norma ataupun kaidah hukum yang mana dilaksanakan pada praktik hukum. Pendekatan jenis ini umumnya dipakai pada kasus yang sudah inkrah ataupun sudah ada putusan. Kasus tersebut bersifat empirik, tetapi pada penelitian normatif, kasus tersebut bisa dianalisis guna mendapatkan gambaran dampak dimensi norma aturan hukum pada praktik hukum, serta memanfaatkan hasil analisisnya menjadi bahan masukan (input) pada eksplanasi hukum⁵

Penulis mengadopsi pendekatan kasus dengan tujuan menganalisis kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa pada perkara perlindungan Konsumen. Penelitian berikut secara khusus mengikuti perkembangan suatu kasus perlindungan Konsumen mulai dari tahap awal hingga tahap putusan. Dengan menganalisis kasus yang telah melewati seluruh tahapan penyelesaian sengketa, peneliti bermaksud untuk menguji efektivitas instansi badan penyelesaian sengketa guna pemberian perlindungan hukum bagi pihak konsumen, khususnya dalam kasus dimana putusan yang dihasilkan tidak menguntungkan Konsumen. Kasus ini sudah berbentuk putusan Badan Penyelesaian sengketa sehingga penulis mengkaji

⁵ Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 321.

permasalahan yang telah dialami oleh klien kami.

b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual adalah suatu metode penelitian yang berfokus pada analisis mendalam terhadap konsep-konsep, teori, atau gagasan yang relevan dengan suatu permasalahan atau fenomena tertentu. Dalam pendekatan ini, peneliti berusaha untuk memahami makna, implikasi, dan hubungan antar konsep-konsep tersebut dengan tujuan untuk membangun pemahaman yang lebih komprehensif tentang objek penelitiannya.⁶

Penulis mengadopsi pendekatan konseptual untuk melakukan kajian mendalam terhadap konsep Pertanggungjawaban pihak ekspedisi dengan memfokuskan pada permasalahan hilangnya barang dalam proses pengiriman. Melalui analisis yang bersifat teoritis dan filosofis, penelitian ini bertujuan untuk menggali makna, implikasi, dan dimensi yang terkandung dalam konsep Pertanggungjawaban pihak ekspedisi dalam konteks kerugian bagi pihak Konsumen disebabkan kehilangan barangnya.

3. Lokasi Penelitian

Pada penelitian berikut, terdapat 2 lokasi penelitian, yakni pada kantor hukum Sugiarto.Law & Partners dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di kota Malang. Hal tersebut berlandaskan isi Pasal 1 ayat (11) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

4. Jenis Data

Terdapat dua jenis data, yakni data primer dan data sekunder. Berlandaskan

⁶ Peter Mahmud Marzuki. *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. (Jakarta: Kencana, 2019). Hlm 177

gagasan Husein Umar, data primer yakni: “Data diperoleh muasal sumber pertama, individu ataupun perseorangan melalui kegiatan wawancara ataupun hasil pengisian kuesioner sebagaimana dilaksanakan peneliti”⁷. Sedangkan Data sekunder yakni perolehan data secara tidak langsung dari objek penelitian. Data sekunder, misalnya pendapat para ahli, buku-buku, laporan, jurnal, sumber data lainnya.⁸

5. Sumber Data

Sumber data yakni suatu hal yang mana bisa menjadi sumber informasi terkait relevansi data. Berlandaskan sumbernya, data diklasifikasikan 2, yakni data primer dan data sekunder.

1. Data primer yakni data diciptakan peneliti dengan maksud khusus yakni menyelesaikan permasalahan yang tengah dikaji. Data dikumpulkan peneliti secara langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilaksanakan.⁹ Pada penelitian berikut, penulis memanfaatkan sumber data primer penulis pakai yakni :

- a. Wawancara

Sebagaimana diutarakan Saroso, wawancara merupakan instrumen utama pada pengumpulan data penelitian kualitatif. Melalui teknik tersebut peneliti dimungkinkan mendapatkan beragam informasi mendalam terkait responden dalam berbagai latar belakang dan kondisi.¹⁰

⁷ Muh.Yani Balaka, **Metode Penelitian Kuantitatif**. (Bandung:Widina Bhakti Persada Bandung (Grup CV. Widina Media Utama),2022),hlm 21

⁸ Bambang Widjanarto Otok, dan Dewi Juliah Ratnaningsih, **Konsep dalam pengumpulan dan penyajian Data Edisi 1/3SKS/Modul 1-9**.(Tangerang:Universitas Terbuka,2016). Hlm 1.8

⁹Eprints.Walisongo, Metode penelitian bab III, https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrOoLyl.7ZmpgoI7YRXNyoA;_ylu=Y29sbwNncTEEcG9zAzMEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1724477605/RO=10/RU=https%3a%2f%2feprints.walisongo.ac.id%2f761%2f4%2f082411129_Bab3.pdf/RK=2/RS=XrYnGFdIiaHGdgbU.bs8RVXkGM- (Diakses pada tanggal 8 Agustus 2024, pukul 13.09 WIB)

¹⁰ Samiaji Saroso, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta : Kanisius, 2021) hlm 47

Wawancara dilaksanakan peneliti dengan maksud supaya peneliti mampu mengajukan pertanyaan melalui kegiatan tatap muka dengan partisipan. Melalui pemanfaatan teknik wawancara, partisipan pun bisa menyampaikan informasi langsung sehingga peneliti bisa memperoleh mendapatkan jawaban mendetail terkait pertanyaan pengajuannya pada partisipan.¹¹

b. Observasi

Pada tahap awal penelitian kualitatif, observasi dilakukan pada saat observasi Grand Tour. Metode observasi yang digunakan adalah observasi atau persepsi langsung terhadap suatu objek, kondisi, situasi, proses, atau perilaku.¹²

Pada penelitian-penelitian selanjutnya, peneliti secara khusus menggunakan teknik observasi partisipatif untuk menentukan pilihan mengenai pengumpulan data, memungkinkan peneliti mengamati secara langsung peristiwa-peristiwa dan terlibat langsung dalam pengumpulan data dan pengumpulan informasi untuk memastikan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang dipermasalahkan dalam penelitian adalah saya mampu. untuk menjawab pertanyaan pada penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder dibagi menjadi beberapa kategori bahan hukum sebagai berikut :

a. Bahan Hukum Primer

Berlandasan gagasan Peter Mahmud Marzuki, bahan hukum primer

¹¹ Zhahara Yusra (et.al), Pengelolaan LKP Pada Masa Pendmik Covid-19.Journal of Lifelong Learning, Volume 4. Nomor(1), 2021, Hlm 3

¹² Anis Fuad & Sapto Kandung , *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif*,(Yogyakarta. Graha Ilmu, 2014) hlm 11

yakni bahan hukum sifatnya otoritas.¹³ . Penelitian berikut memanfaatkan bahan hukum primer, yakni:

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945)
 - 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)
 - 3) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)
 - 4) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen (UUPK)
 - 5) Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 terkait Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
 - 6) Peraturan Menteri Perdagangan No 17/M-DAG/PER/4/2007 terkait Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen
3. Bahan Hukum Sekunder

Sumber hukum sekunder adalah sumber hukum yang diperoleh dari buku, teks, majalah, opini akademis, kasus hukum, simposium para ahli terkait, dan lain-lain.¹⁴

Sumber hukum sekunder dalam kajian berikut merupakan sumber hukum pendukung dan penguat sumber hukum guna pemberian penjelasan terkait ibahan hukum berlaku sehingga bisa dilangsungkan analisis serta pemahaman mendalam¹⁵. Sehingga pada penelitian berikut, bahan hukum sekunder yakni:

¹³ Soerjono Suekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta:Universitas Indonesia-UI Press ,1984) hlm 54
¹⁴ Johnny Ibrahim, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*,(Malang: Bayu Media Publishing,2012), hlm 392
¹⁵ Soerjono Suekanto dan Sri Mamudi , *penelitian hukum normative suatu tinjauan singkat*,(Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003) hlm 23

- a. Penjelasan ketentuan hukum digunakan sebagai sumber hukum primer.
- b. Literatur yang menguraikan terkait topik yang diangkat pada penelitian berikut.
- c. Dokumen serta berkas-berkas perkara dimanfaatkan menjadi bahan pembuatan Tugas Akhir Batch III.

4. Bahan Hukum Tersier

Sumber hukum tersier adalah sumber hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan yang bermakna mengenai sumber hukum primer dan sekunder. Misalnya, kamus hukum, ensiklopedia, pencarian, dan sebagainya.¹⁶

6. Penentu Responden

Penentu responden dilaksanakan secara non random sampling dengan Teknik purposive, yakni Teknik dengan sengaja dan bertujuan Tegasnya peneliti dapat secara mudah mendapatkan suatu gambaran dari apa yang hendak digeneralisasikan oleh peneliti. Responden-responden yang dimaksud pada penelitian berikut, yakni:

- a. Bapak saudara H.C (Konsumen yang dirugikan)
- b. Bapak Ach Taufiq, S.H., M.H (Advokat di Kantor Hukum Sugiato.Law & Partners)

7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang peneliti gunakan untuk mengumpulkan data penelitian, berdasarkan pemikiran Alikunto. Berdasarkan hal tersebut, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu:

¹⁶ Op Cit,

Survei lapangan, pada kajian ini penulis mengamati langsung orang-orang yang terlibat untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Penelitian lapangan dilaksanakan melalui beberapa cara sebagaimana berikut:¹⁷

a. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data yang paling umum digunakan dalam penelitian sosial. Metode ini digunakan ketika subjek penelitian (responden) dan peneliti bertemu secara tatap muka untuk memperoleh informasi data primer.¹⁸

Dalam metodologi ini, peneliti melakukan wawancara langsung dengan para pihak yang terlibat di dalam perkara ini yaitu konsumen dan penasihat hukum mereka. Dalam prosesnya, penulis mencatat keterangan dari para pihak yang ada dalam perkara ini melalui dialog secara langsung guna menggali kasus yang menjadi fokus penelitian penulis

b. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh seorang pengamat terhadap orang-orang (para pengamat) tanpa mereka menyadari bahwa dirinya sedang diamati. Observasi berarti pengamatan langsung maupun tidak langsung terhadap gejala yang diteliti.¹⁹ Pada Teknik ini penulis melakukan observasi secara langsung di Badan Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen (BPSK) di kota Malang guna mengetahui fakta-fakta dalam penyelesaian antara pihak pelayanan jasa atau Ekspedisi dan Konsumen.

¹⁷ Nurjanah, Analisis Kepuasan Konsumen dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Usaha Laundry Bunda, Jurnal Mahasiswa, Volume 1, No 3 2021. hlm 3

¹⁸ Newman. *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. (Jakarta: Indeks. 2013) Hlm 493

¹⁹ Soesilo, T. D. (et.al.), *Asesmen non-tes dalam bimbingan dan konseling*. (Salatiga: Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Kristen Satya Wacana, 2014). Hlm 76

b. Studi Kepustakaan

Metode pengumpulan datanya adalah dengan menyelidiki berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan subjek penelitian, buku-buku, publikasi, artikel dan majalah yang diperoleh dari internet, dan menggunakan penelitian kepustakaan untuk memperoleh sumber hukum primer dan sekunder yang diperoleh peneliti.²⁰

c. Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang mengumpulkan dan menganalisis informasi dari dokumen-dokumen yang ada. Dokumen-dokumen tersebut dapat berupa dokumen tertulis, grafik, atau elektronik yang berkaitan dengan masalah yang sedang diselidiki.

Dalam metode ini, penulis menyalin dan mempelajari berkas perkara pertanggungjawaban Ekspedisi Melati Kota Malang atas hilangnya barang konsumsi pada proses pengiriman di Kota Malang. Demikian pula catatan pengadilan yang dibuat secara independen oleh penulis selama persidangan di Badan Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen Kota Malang.

8. Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisis data Deskriptif kualitatif. Bapak Sugiyono menjelaskan bahwa deskriptif penelitian kualitatif adalah metode penelitian dimana peneliti mempelajari kondisi ilmiah dimana peneliti sebagai pemegang kendali atas segalanya. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan secara kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara rinci dan mendalam

²⁰ E-Journal Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2023. BAB III METODE PENELITIAN, <http://e-journal.uajy.ac.id/11855/4/MIH024323.pdf> (Diakses tanggal 6 Juni 2024, pukul 16.23 WIB)

mengenai perlindungan Konsumen. Dan pertanggungjawaban ekspedisi..²¹

F. Sistematika Penulisan

Penulisan tugas akhir ini dibagi menjadi empat bab, yang masing-masing bab berkaitan satu sama lain. Isi setiap bab dapat dilihat di bawah ini:

BAB I : **Pendahuluan**, Pada bab ini penulis menjelaskan latar belakang permasalahan dan alasan dipilihnya judul makalah ini. Dengan mengingat hal ini, akan lebih mudah untuk memahami mengapa Anda memilih judul tugas akhir Anda dan proses penulisan tugas akhir yang menentukan setiap bab berikutnya. Selain latar belakang, juga memuat rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kemungkinan kegunaan, metode penelitian, dan struktur penulisan tugas akhir CoE Batch III

BAB II : **Tinjauan Pustaka**, Pada bab ini, penulis akan memaparkan teori-teori kaidah hukum, perlindungan hukum serta kepastian hukum yang bersumber pada peraturan perundang-undangan, buku serta literatur. Dimana dalam setiap poinnya di bahas secara eksplisit terkait teori yang digunakan terhadap kasus yang diangkat menjadi judul penelitian ini.

BAB III : **Hasil Penelitian dan Pembahasan**, Pada bab ini berisikan hasil dan pada penelitian yang dilakukan dalam kasus yang

²¹ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: PT Alfabet, 2016) hlm 9

dipilih oleh penulis. Adapapun juga bab ini berisikan pertanggungjawaban Ekspedisi terhadap barang Konsumen yang hilang dalam proses pengiriman yang dilakukan oleh penulis pada data dilapangan. Singkatnya pada bab ini akan menguraikan hasil daripada penelitian yang telah dilakukan penulis atas judul daripada tugas akhir ini.

BAB IV : **Penutup.** Pada bab ini, berisikan kesimpulan dari hasil Penelitian Tugas Akhir dan saran. Kesimpulan berisi ikhtiar (ringkasan) dari hasil penelitian yang dilakukan dan menjawab pertanyaan penelitian dalam kasus pertanggungjawaban Ekspedisi Melati Kota Malang terhadap barang Konsumen yang hilang dalam proses pengiriman (Studi kasus kota Malang). Saran dibuat berdasarkan hasil penelitian yang mengenai pokok penulisan tugas akhir dan kekurangan maupun keterbatasan dalam penyusunan penelitian.