

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP KETERLAMBATAN
PENGIRIMAN BARANG KARENA FORCE MAJEURE**

(Studi Pada PT. Pos Indonesia Cabang Mojokerto)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Program Studi Ilmu Hukum



Disusun Oleh :

Abelia Puti Hati Imani

NIM : 202010110311359

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2024

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP
KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG KARENA FORCE
MAJEURE (STUDI PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG
MOJOKERTO)

Diajukan Oleh:

ABELIA PUTI HATI IMANI

202010110311359

Telah dipertahankan di depan Dewan Pengaji

Pada, Kamis 18 Januari 2024

Pembimbing Utama

Dr. Herwastoeti, SH., M.Si

Pembimbing Pendamping

Dwi Ratna Indri Hapsari, SH., MH



Dekan,

Abdul Djatmiko, SH., M.Hum

Ketua Program Studi,

Cholidah, SH., MH

S K R I P S I

Disusun oleh:

ABELIA PUTI HATI IMANI

202010110311359

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada, Kamis 18 Januari 2024

dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai kelengkapan
memperoleh gelar Sarjana Hukum

di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Malang

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua : Dr. Herwastoeti, SH., M.Si

Sekretaris : Dwi Ratna Indri Hapsari, SH., MH

Penguji I : Prof. Dr. Fifik Wiryani, SH., M.Si., M.Hum

Penguji II : Wasis, SH., M.Si., M.Hum

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : ABELIA PUTI HATI IMANI

NIM : 202010110311359

Jurusan : Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

SKRIPSI dengan judul :

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP
KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG KARENA FORCE
MAJEURE (STUDI PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG
MOJOKERTO)

Adalah karya saya dan dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dalam daftar pustaka.

1. Apabila ternyata dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur unsur PLAGIASI saya bersedia Skripsi ini DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, dan serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
2. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON ESKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



ABSTRAK

Nama : Abelia Puti Hati Imani
NIM : 202010110311359
Judul : "PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG KARENA FORCE MAJEURE (Studi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Mojokerto)
Pembimbing : Dr. Herwastoeti., S.H., M.Si

Dwi Ratna Indri Hapsari., S.H., M.H

Banyak permasalahan hukum yang berkaitan dengan jasa pengiriman barang, khususnya pada jasa pengiriman barang terhadap keterlambatan barang kiriman kepada konsumen. Salah satu permasalahan yaitu pada saat keadaan memaksa atau *force majeure*. Keadaan memaksa atau *force majeure* bukanlah sesuatu yang mudah disimpulkan mengingat aturan tentang keadaan memaksa dalam KUH Perdata sendiri belum jelas. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana penerapan ganti rugi dan apakah penerapan ganti rugi oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Mojokerto telah perlindungan hukum konsumen yang mengalami keterlambatan pengiriman barang karena *force majeure*. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris. Data primer diperoleh dari informan di PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Mojokerto melalui wawancara. Dan bahan hukum yang digunakan yaitu jurnal dan perundang-undangan. Pada hasil penilitian yang dilakukan di PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Mojokerto *force majeure* di dominasi dengan disebabkan karena cuaca yang ekstrem, sehingga pengiriman ke luar pulau maupun ke luar negeri terhambat. Bentuk tanggung jawab dari PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Mojokerto jika terjadi adanya *force majeure* terhadap barang yang akan dikirim mengalami keterlambatan, maka konsumen dapat mengajukan klaim ganti rugi. Untuk konsumen yang mengasuransikan barangnya maka konsumen tersebut akan mendapatkan ganti rugi sesuai dengan harga ongkos kirim.

Kata Kunci: *Konsumen, Force Majeure, Pengiriman Barang, Perlindungan Hukum*

ABSTRACT

Nama : Abelia Puti Hati Imani

NIM : 202010110311359

Judul :“CONSUMER LEGAL PROTECTION AGAINST DELAYS IN DELIVERY OF GOODS DUE TO FORCE MAJEURE (Study at PT. Pos Indonesia (Persero) Mojokerto Branch)”

Pembimbing : Dr. Herwastoeti., S.H., M.Si

Dwi Ratna Indri Hapsari., S.H., M.H

There are many legal issues related to goods delivery services, especially goods delivery services regarding delays in sending goods to consumers. One of the problems is when circumstances force or force majeure. Force majeure is not something that is easy to conclude, considering that the rules regarding force majeure in the Civil Code itself are not yet clear. The aim of this research is to find out how compensation is implemented and whether compensation is implemented by PT. Pos Indonesia (Persero) Mojokerto Branch has legal protection for consumers who experience delays in the delivery of goods due to force majeure. This research uses empirical research methods. Primary data was obtained from informants at PT. Pos Indonesia (Persero) Mojokerto branch through interviews. And the legal materials used are journals and legislation. Based on the results of research conducted at PT. Pos Indonesia (Persero) Mojokerto branch was dominated by force majeure caused by extreme weather, so the deliveries outside the island and abroad were hampered. Form of responsibility from PT. Pos Indonesia (Persero) Mojokerto branch, if a force majeure occurs when the goods to be sent are delayed, consumers can propose a claim for compensation. For consumers who insure their goods, the consumer will receive compensation according to the shipping cost price.

Keywords: *consumer, force majeure, goods delivery, legal protection*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabil'alamin penulis panjatkan kata syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT yang maha kusas atas segala Kebesaran-Nya telah memberikan kelancaran serta kemudahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan tepat waktu Tugas Akhir Skripsi dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG KARENA FORCE MAJEURE (Studi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Mojokerto).

Pertama-tama penulis persembahkan tugas akhir ini kepada kedua orang tua penulis ayah dan ibu, adik tercinta, serta nenek-nenek ku yang terkasih. Terimakasih atas doa, dukungan, dan perjuangan yang telah dikasih sehingga penulis dapat menyelesaikan tanggung jawab dan amanah yang diberikan untuk menyelesaikan S-1 Sarjana Ilmu Hukum di Universitas Muhammadiyah Malang. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum. Skripsi ini adalah sebuah karya yang saya rangkai sejak Juli 2023 dan telah selesai pada Januari 2024. Dalam penyusunan tugas akhir ini tentu telah mendapatkan berbagai dukungan, bantuan serta bimbingan dari segala pihak. Oleh karena itu penulis ucapkan terimakasih kepada segenap pihak yang telah membantu:

1. Dua orang yang berjasa dalam hidup saya Ayah dan Ibu yang telah memberikan doa, dukungan, kasih sayang, serta telah memberikan segala fasilitas pada saat penulis kuliah. Terimakasih atas kepercayaan yang telah diberikan atas izin merantau dari kalian dan terimakasih atas pengorbanan yang diberikan sehingga dapat menyelesaikan dan mendapat gelar S-1, penulis berharap dengan menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dapat menjadi bentuk penghormatan dan apresiasi atas segala perjuangan yang diberikan. Kalian sangat berarti semoga Allah selalu memberikan Kesehatan dan menjaga kalian, agar kalian selalu melihat proses-prosesku selanjutnya;
2. Adik saya tercinta salah satu alasan yang membuat saya bersemangat untuk menyelesaikan gelar S-1 ini;
3. Bapak Dr. Tongat, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum, Bapak Bayu Dwi Widdy Jatmiko, S.H., M.Hum (Wakil Dekan I), Ibu Ratri Novita Erdianti, S.H., M.H (Wakil Dekan II), Said Noor Prasetyo, S.H., M.H (Wakil Dekan III) dan Ibu Cholidah, S.H., M.H selaku Ketua Program Studi Fakultas Hukum;
4. Ibu Dr. Herwastoeti, S.H., M.Si dan Ibu Dwi Ratna Indri Hapsari, S.H., M.H. Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Penulis. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya telah membimbing dan mengarahkan penulis dengan penuh sabar dan kehangatan,

- memberikan semangat penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perjalanan ini. Terimakasih telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan pengalaman yang berkesan;
5. Ibu Nur Putri Hidaya, S.H., M.H selaku dosen wali penulis di Kelas F Angkatan 2020 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang yang telah mendampingi penulis hingga akhir;
 6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang, kiranya telah banyak memberikan pengetahuan dan bimbingan, ilmu pada Penulis selama di Fakultas Hukum;
 7. Terimakasih kepada TU telah memberikan banyak bantuan untuk menyiapkan segalakeperluan berkas yang dibutuhkan penulis selama menjadi mahasiswi hingga dapat menyelesaikan skripsi ini;
 8. Kepada pihak PT. Pos Indonesia yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian dan Bapak Aswar Maafi yang bersedia memberikan informasi kepada penulis;
 9. Kepada teman saya Maulidatuz Zahro dan Octavia Aresia Putri yang telah menemani penulis dari semester pertama sampai semester akhir selama merantau, memberikan dukungan, mendengarkan keluh kesah, serta hingga membantu penulis dan menjadi rumah penulis di perantauan;
 10. Kepada keluarga PI-BPH LSO Pukash Periode 2022-2023 Mas Egi, Muis, Ilak dan Iza. Telah memberikan banyak pelajaran selama menjabat dan menjadi salah satu tempat ternyaman untuk penulis. Muis dan Ilak yang paling dekat dengan penulis terimakasih telah bersedia menjadi tempat cerita serta dukungan-dukungan yang diberikan;
 11. Kepada keluarga besar LSO Pukash yang telah memberikan banyak pengalaman, keluarga baru, orang-orang yang asik sehingga dapat menjadi pelipur lara penulis.
 12. Last but not least diri saya sendiri atas kerja keras dan semangatnya sehingga tidak putus asa untuk menyelesaikan Tugas Akhir skripsi ini.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
ABSTARCT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Kegunaan Penelitian.....	7
F. Metode Penelitian	7
1. Jenis Penelitian.....	7
2. Lokasi Penelitian.....	8
3. Jenis Data.....	8
4. Teknik Pengumpulan Data	9
5. Teknik Analisis Data	10
G. Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum	11
1. Pengertian Perlindungan Hukum.....	11
2. Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli.....	12
3. Bentuk Perlindungan Hukum.....	14
4. Tujuan Perlindungan Hukum Konsumen	15
B. Tinjauan Tentang Konsumen	15

1.	Pengertian Konsumen	15
2.	Hak Konsumen.....	16
3.	Kewajiban Konsumen	17
C.	Tinjauan Tentang <i>Force Majeure</i>	17
1.	Pengertian Force Majeure.....	17
2.	Bentuk-bentuk <i>Force Majeure</i>	20
D.	Tinjauan Umum Keterlambatan Pengiriman Barang.....	20
E.	Tinjauan Umum Tanggung Jawab Pengangkut.....	21
1.	Pengertian Tanggung Jawab Pengangkut.....	21
3.	Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut	24
4.	Hak dan Kewajiban Pengangkut.....	25
BAB III HASIL DAN PEMBAHSAN	27
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	27
1.	Sejarah PT. Pos Indonesia (Persero)	27
2.	Sejarah Lokasi Penelitian di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Mojokerto	28
3.	Visi dan Misi PT. Pos Indonesia (Persero).....	28
4.	Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero)	29
B.	Penerapan Ganti Rugi oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Mojokerto atas Keterlambatan Pengiriman Barang yang disebabkan karena <i>Force Majeure</i>	30
1.	Prosedur Ganti Rugi oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Mojokerto atas Keterlambatan Pengiriman Barang karena <i>Force Majeure</i>	30
2.	Bentuk Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Mojokerto terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang karena <i>Force Majeure</i>	37
C.	Perlindungan Hukum dalam Penerapan Ganti Rugi yang dilakukan Oleh PT. Pos Indonesia (Persero) bagi Konsumen mengalami Keterlambatan Pengiriman Barang karena <i>Force Majeure</i>	46
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	52

A.	Kesimpulan.....	52
B.	Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....		55
LAMPIRAN.....		57



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Aduan Konsumen di PT. Pos Indonesia Cabang Mojokerto Tahun 2023	31
Tabel 2. Data Aduan Konsumen yang Mengalami Keterlambatan Pengiriman Barang Karena Force Majeure	33
Tabel 3. Jumlah Konsumen yang Diberikan Ganti Rugi karena Force Majeure Tahun 2023 .	39
Tabel 4. Data Pemberian Ganti Rugi	42
Tabel 5. Perbandingan Jumlah Aduan dan Pemberian Ganti Rugi	45



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Mojokerto	29
Gambar 2. Bagan Proses Ganti Rugi Keterlambatan Pengiriman Barang Karena Force Majeure	36



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Tugas	57
Lampiran 2 Lembar Pengesahan	58
Lampiran 3 Kartu Kendali	59
Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian	61
Lampiran 5 Surat Pernyataan Bebas Plagiasi.....	62



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Achmadi, Cholid Narkobo dan Abu. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara Pustaka, 2011.
- Akhmad, Syaekhu. "Perlindungan Hukum Konsumen Akibat Keterlambatan Pengiriman Barang Pada Perjanjian Jual Beli Online." Universitas Pancasakti Tegal, 2020.
- Asyhadie, Zaeni. *Hukum Bisnis: Prinsip Dan Pelaksanaannya Di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Badrulzaman, Mariam Darus. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2016.
- Kurniawan. *Hukum Perlindungan Konsumen: Problematika Kedudukan Dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*. Universitas Brawijaya Press, 2015.
- Maafi, Aswar. *Hasil Wawancara SPV Pelayanan Kantor Pos Mojokerto Pada 15 Agustus 2023*, n.d.
- Marzuki, Peter Mahmud. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Prenada Media, 2008.
- Miru, Ahmadi. *Hukum Perikatan Penjelasan Makna Pasal 1233 Sampai 1456*. Jakarta: Rajawali Pers RajaGrafindo Persada, 2016.
- Muhammad, Abdulkadir. "Hukum Perdata Indonesia." Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2010.
- Muthiah, Aulia. "Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif Dan Ekonomi Syariah." Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2021.
- Notoatmojo, Soekidjo. *Etika Dan Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Nurbaiti, Siti. "Hukum Pengangkutan Darat." *BUKU DOSEN-2020*, 2010.
- Philipus, M Hadjon. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu, 1987.
- Sara, I Made, and I wayan Kartika Jaya Utama. *Aspek Hukum Ekonomi Dan Bisnis*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka, 2020.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia, 1986.
- Soetjipto, Rahardjo. "Permasalahan Hukum Di Indonesia." Bandung: Alumni, 1983.
- Subekti, R. "Hukum Perjanjian, Intermasa, Jakarta." Hal, 2005.
- Subekti, S H. *Pokok Pokok Hukum Perdata*. Intermasa, 2003.
- Waluyo, Bambang. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika, 2020.

Internet & Jurnal

- Adiyanta, F C Susila. "Hukum Dan Studi Penelitian Empiris: Penggunaan Metode Survey Sebagai Instrumen Penelitian Hukum Empiris." *Administrative Law and Governance Journal* 2, no. 4 (2019): 697–709. <https://doi.org/697-709>, <https://doi.org/10.14710/alj.v2i4.697-709/>.

Arini, Annisa Dian. "Pandemi Corona Sebagai Alasan Force Majeur Dalam Suatu Kontrak Bisnis." *UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*, 2020.

Isradjuntingtias, Agri Chairunisa. "Force Majeure (Overmacht) Dalam Hukum Kontrak (Perjanjian) Indonesia." *Veritas et Justitia* 1, no. 1 (2015).

Labatjo, Ridwan. "Analisis Yuridis Tentang Kedudukan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Absolut Of Liability) Dalam Penyelenggaraan Pengangkutan Barang Dengan Kapal Laut Di Indonesia." *Jurnal Yustisiabel* 3, no. 1 (2019): 1–15.

Saputri, Rischa Indah, Bambang Tjatur Iswanto, Heniyatun Heniyatun, and Nurwati Nurwati. "Tanggungjawab Pengangkut Terhadap Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Ekspedisi Dharma Raya Muntilan)." *Borobudur Law Review* 3, no. 2 (2021): 99–110.

"Sejarah Pos Indonesia," n.d. diakses pada 27 Oktober 2023 melalui <https://www.pos.co.id/id/content/sejarah-pos>.

Tesis Hukum. "Pengertian Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli," n.d. diakses pada 24 Juli 2023 melalui [http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/..](http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/)



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Cholidah, SH., MH

Jabatan : Ka. Prodi Fakultas Hukum

Dengan ini menerangkan, nama tersebut di bawah ini :

Nama : Abelia Putri Hati Imani

Nim : 202010100311359

Dengan Judul Skripsi :

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP
KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG KARENA
FORCE MAJEURE (Studi Pada PT. Pos Indonesia
(Persero) Cabang Mojokerto)

Sudah melakukan cek Plagiasi dan Dinyatakan **BEBAS** Plagiasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 11 Januari 2024

Cholidah, SH., MH

LOLOS
PLAGIASI



Dipindai dengan CamScanner