



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
PENGIRIMAN BARANG PADA JASA EKSPEDISI DARAT  
YANG DISELENGGARAKAN OLEH LION PARCEL  
(Studi Kasus Lion Parcel Cabang Banyumanik)**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum

**OLEH:**

**RISKA AMALIA CICIK RUSTIANA**

**NIM. 111191010**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM  
FAKULTAS EKONOMI HUKUM DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

**2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
PENGIRIMAN BARANG PADA JASA EKSPEDISI DARAT  
YANG DISELENGGARAKAN OLEH LION PARCEL**

Disusun oleh:

**RISKA AMALIA CICIK RUSTIANA**

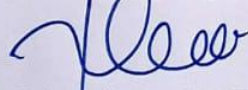
**111191010**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM  
FAKULTAS EKONOMI HUKUM DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah  
diperkenankan untuk diujikan.

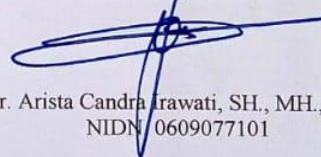
Ungaran, 06 Februari 2023

**Pembimbing Skripsi**



Indra Yuliawan, SH, MH  
NIDN. 0614077603

**Pembimbing Akademik**



Dr. Arista Candra Irawati, SH, MH, Adv.  
NIDN. 0609077101

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi Berjudul:

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
PENGIRIMAN BARANG PADA JASA EKSPEDISI DARAT  
YANG DISELENGGARAKAN OLEH LION PARCEL**

Disusun oleh:

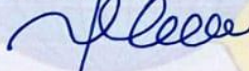
**RISKA AMALIA CICIK RUSTIANA  
111191010**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Ilmu  
Hukum, Fakultas Ekonomi Hukum dan Humaniora, pada:

Hari : Senin

Tanggal : 06 Februari 2023

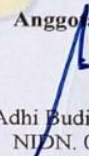
**Tim Penguji: Ketua/Pembimbing**

  
Indra Yuliawan, SH., MH  
NIDN. 0614077603

**Anggota/Penguji 1**

  
Dr. Binov Handitya, SH., MH.  
NIDN. 0624118606

**Anggota/Penguji 2**

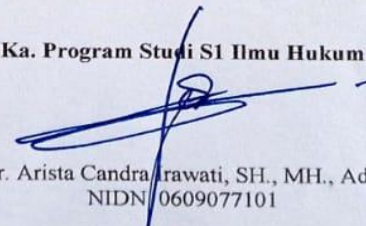
  
Dr. Adhi Budi Susilo, SH., MH.  
NIDN. 0629088602

**Dekan Fakultas Ekonomi, Hukum dan  
Humaniora**



  
Eudiaty, S. Pd., M. Pd.  
NIDN 0607038201

**Ka. Program Studi S1 Ilmu Hukum**

  
Dr. Arista Candra Irawati, SH., MH., Adv.  
NIDN/0609077101

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan dibawah ini saya,

Nama : Riska Amalia Cicik Rustiana

Nim : 111191010

Program Studi/ Fakultas : S1 Ilmu Hukum/ Fakultas Ekonomi, Hukum dan  
Humaniora

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengiriman Barang Pada Jasa Ekspedisi Darat Yang Diselenggarakan Oleh Lion Parcel (Studi Kasus Lion Parcel Cabang Banyumanik)”** adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun.
2. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Semarang, 06 Februari 2023

Yang Membuat Pernyataan



Riska Amalia Cicik Rustiana

## KESEDIAAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Riska Amalia Cicik Rustiana  
NIM : 111191010  
Prodi : S1 Ilmu Hukum  
Fakultas : Ekonomi, Hukum Dan Humaniora  
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi  
Judul Skripsi : **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengiriman Barang Pada Jasa Ekspedisi Darat Yang Diselenggarakan Oleh Lion Parcel (Studi Kasus Lion Parcel Cabang Banyumanik)**

Dengan ini menyatakan bahwa saya setuju untuk:

1. Memberikan hak bebas royalti/pemberian dana kepada Universitas Ngudi Waluyo atas penulisan karya ilmiah saya, demi pengembangan disiplin ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak untuk menyimpan dan mempublikasikan, tanpa meminta lagi persetujuan dari saya selama mencantumkan nama saya sebagai pembuat karya tulis ilmiah ini.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Ngudi Waluyo, dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian surat keterangan pernyataan publikasi ini saya buat dengan sadar dan semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ungaran, 06 Februari 2023

Yang menyatakan,



Riska Amalia Cicik Rustiana

Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Ekonomi, Hukum, dan Humaniora  
Skripsi Februari 2023  
Riska Amalia Cicik Rustiana  
111191010

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGIRIMAN BARANG PADA JASA EKSPEDISI DARAT YANG DISELENGGARAKAN OLEH LION PARCEL (Studi Kasus Lion Parcel Cabang Banyumanik)**

**ABSTRAK**

Perlindungan hukum terhadap konsumen adalah upaya untuk menjamin dan melindungi konsumen dengan adanya suatu kepastian hukum. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen oleh jasa ekspedisi apabila konsumen mengalami keterlambatan, kerusakan dan kehilangan barang saat proses pengiriman. Permasalahan pada penelitian ini yaitu bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen apabila mengalami kerusakan, keterlambatan dan kehilangan barang saat proses pengiriman barang? Dan bagaimana proses penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pihak ekspedisi?. Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif. Metode deskriptif kualitatif adalah metode yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang ekspedisi termasuk kedalam perusahaan yang bergerak pada pengiriman barang dan jasa yang bertanggung jawab terhadap barang yang dikirimnya. Perlindungan hukum konsumen diatur pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen wajib mendapatkan ganti rugi dari pelaku usaha untuk melindungi hak konsumen sesuai dengan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Perlindungan hukum terhadap konsumen atas pengiriman barang pada jasa ekspedisi darat yang diselenggarakan oleh Lion Parcel karena kerusakan, keterlambatan dan kehilangan paket merupakan upaya hukum perlindungan hukum preventif, yang mana perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan hukum untuk mencegah terjadinya suatu sengketa yang terjadinya akibat dari kerugian dan pelanggaran hak konsumen yang dilakukan oleh Lion Parcel. Hingga saat ini tidak ada penyelesaian sengketa sampai pada jalur hukum, semua diselesaikan secara kekeluargaan.

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum, Jasa Ekspedisi, Konsumen.

University Pursuing Waluyo  
Study Program of Law, Faculty of Economics, Law, and Humanities  
Final Project February 2023  
Riska Amalia Cicik Rustiana  
111191010

**LEGAL PROTECTION TO CONSUMER DELIVERY OF GOODS IN  
LAND EXPEDITION SERVICES ORGANIZED BY LION PARCEL (Case  
Study of Lion Parcel Banyumanik Branch)**

**ABSTRACT**

Consumer legal protection is an effort to guarantee and protect consumers with legal certainty. The purpose of this paper is to determine the legal protection provided to consumers by courier services if consumers experience delays, damage and loss of goods during the shipping process. The problem in this research is how is the form of legal protection for consumers if they experience damage, delays and loss of goods during the delivery process? And how is the process of resolving disputes between consumers and the expedition? The method used in this study uses a qualitative descriptive method using a normative juridical approach. Qualitative descriptive method is a method that utilizes qualitative data and is described descriptively. According to the Code of Trade Law, expeditions are included in companies engaged in the delivery of goods and services that are responsible for the goods they send. Consumer legal protection is regulated in Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Consumers are required to obtain compensation from business actors to protect consumer rights in accordance with Article 4 letter h of the Consumer Protection Act, namely consumers are entitled to receive compensation. The conclusion of this study is that consumer legal protection for goods delivery on ground expedition services organized by Lion Parcel for damage, delays and loss of packages is a preventive legal protection, in which preventive legal protection is legal protection to prevent a dispute occurring as a result from losses and violations of consumer rights committed by Lion Parcel. Until now there has been no dispute resolution to legal channels, all were resolved amicably.

**Keywords:** Legal Protection, Expedition Service, Consumers

## **PRAKATA**

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengiriman Barang Pada Jasa Ekspedisi Darat Yang Diselenggarakan Oleh Lion Parcel (Studi Kasus Lion Parcel Cabang Banyumanik)”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Ekonomi, Hukum Dan Humaniora Universitas Ngudi Waluyo.

Penulis Menyadari bahwa dalam hal terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu maka penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M. Hum., Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Budiati, S. Pd., M. Pd., Dekan Fakultas Ekonomi, Hukum Dan Humaniora Universitas Ngudi Waluyo.
3. Dr. Arista Candra Irawati, S.H., M.H., Adv. Ketua Program Studi S1 Ilmu Hukum sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang telah sabar membimbing dan memberikan arahan kepada saya sehingga terselesaikannya perkuliahan saya
4. Indra Yuliawan, S.H., M.H., Dosen Pembimbing Skripsi yang telah sabar memberikan arahan dan bimbingan selama penulisan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Ilmu Hukum Fakultas Ekonomi, Hukum Dan Humaniora Universitas Ngudi Waluyo yang telah memberikan bekal ilmu.



6. Bapak Irianto Prihadi, S.E., selaku owner Lion Parcel Cabang Banyumanik beserta Della Nurvita karyawannya.
7. Ibu Khifni Kafa Rufaida, S.H., M.H., selaku Notaris-PPAT.
8. Teman-teman Program Studi Ilmu Hukum Universitas Ngudi Waluyo angkatan 2019.
9. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Sumadi dan Ibu Ngatini yang telah dengan sabar memberikan dukungan kepada saya untuk menyelesaikan studi.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga kebaikan dan ketulusan senantiasa mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan tambahan pengetahuan bagi pembaca.

Semarang, 6 Februari 2023

Penulis

Riska Amalia Cicik Rustiana

## DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
KESEDIAAN PUBLIKASI .....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I</b> PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian .....	11
1. Manfaat Teoritis.....	11
2. Manfaat Praktis .....	12
a. Bagi Peneliti .....	12
b. Bagi Perusahaan .....	12
c. Bagi Masyarakat.....	12
<b>BAB II</b> TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Tinjauan Teori .....	13
1. Perlindungan Hukum .....	13
2. Perlindungan Konsumen.....	16
3. Pengiriman Barang .....	24
4. Prosedur Pengiriman Barang .....	26
5. Pelaku Usaha.....	30

6. Larangan Pelaku Usaha .....	32
7. Tanggungjawab Pelaku Usaha.....	34
8. Perjanjian .....	41
B. Kerangka Teoritis .....	49
C. Kerangka Berpikir .....	54
D. Hipotesis .....	55
BAB III METODE PENELITIAN.....	56
A. Metode Pendekatan Masalah.....	56
B. Latar Penelitian.....	57
C. Fokus Penelitian .....	57
D. Sumber Data .....	57
E. Teknik Pengumpulan Data .....	58
F. Teknik Analisis Data .....	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	61
A. Gambaran Umum Ekspedisi Lion Parcel .....	61
B. Hasil dan Pembahasan .....	62
1. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Apabila Mengalami Keterlambatan, Kerusakan Dan Kehilangan Barang Saat Proses Pengiriman .....	62
a. Proses pengiriman pada Lion Parcel .....	68
b. Contoh Bentuk Perjanjian antara Lion Parcel dengan Konsumen .....	70
2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....	79
C. Keterbatasan Penelitian .....	89
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	90
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran .....	91
DAFTAR PUSTAKA .....	92

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar. 2.1 Kerangka Berpikir .....	54
Gambar 4.1 STT/ Resi Pengiriman .....	66
Gambar 4.2 Alur Pengiriman .....	68
Gambar 4.3 Ketentuan STT .....	71
Gambar 4.4 Barang pengiriman .....	83

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Konsultasi .....	96
Lampiran 2. Surat balasan penelitian .....	97
Lampiran 3. Dokumentasi penelitian.....	98
Lampiran 4. Pertanyaan dengan Lion Parcel.....	99
Lampiran 5. Resi Pengiriman .....	100
Lampiran 6. Perjanjian Baku .....	101
Lampiran 7. Web Klaim Ganti Rugi .....	104