

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