

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. LATAR BELAKANG

Pelayanan umum (*public service*) memang syarat dengan berbagai masalah, apa lagi jangkauannya sendiri sangat luas meliputi sektor profit maupun nonprofit. Sedemikian luas jangkauannya sehingga tidak mudah mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap pelayanan umum. Adanya perbedaan persepsi itu memang wajar sebagai konsekuensi sudut pandang yang berbeda beda, namun bukannya tidak dapat dipertemukan. Persepsi itu sendiri, sebenarnya tidak lain pemahaman atau pengertian seseorang terhadap sesuatu hal.<sup>1</sup>

Mengingat kebutuhan manusia yang semakin hari semakin bertambah, menjadikan hukum memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan. Hal ini pun tidak bisa dipungkiri, sehingga membuka peluang usaha yang sangat besar bagi masyarakat. Adapun salah satu layanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat adalah layanan pengiriman yang mana ketidak terjangkauannya kebutuhan dalam jarak dekat sehingga membutuhkan berbagai layanan untuk menjunjunnya.

Semakin bertambahnya jumlah pelaku usaha dalam bidang pelayanan jasa pengiriman membuat setiap pelaku usaha semakin berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan jasa yang terbaik bagi konsumennya sehingga mereka dapat bertahan dalam bidang usaha ini.

---

<sup>1</sup> Yusuf Shofie, 2003, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*. Citra Aditya Bakti. Bandung, hlm.20

Kantor Pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baron Van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor diluar jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi dari negeri belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah kantor pos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan kantor pos Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya<sup>2</sup>.

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.

Banyak peristiwa hukum yang berkaitan dengan jasa pengiriman barang, khususnya yang berkaitan dengan tanggungjawab pihak jasa pengiriman barang terhadap hilang atau rusaknya barang kiriman tersebut. Kenyataan yang ditemukan sering kali klaim yang diajukan oleh pengirim kurang ditanggapi oleh pihak perusahaan pengiriman sehingga terkadang timbul sengketa.

---

<sup>2</sup> Sejarah Pos Indonesia, diakses dari <https://www.posindonesia.co.id/id/content/12>, pada tanggal 10 September 2019 pukul 20:29

Disatu sisi pada dasarnya pelaksanaan perjanjian pengiriman barang tidak dilakukan diatas suatu perjanjian secara tertulis. Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang dalam hukum kebiasaan didasarkan kepada dokumen-dokumen pengiriman saja, yang didalamnya menerangkan tujuan pengiriman, nama pengirim, nama pengangkut serta biaya pengiriman. Berdasarkan hukum kebiasaan tersebut para pihak melakukan kewajiban-kewajibannya, sehingga apabila terjadi suatu sengketa dibelakang hari maka yang diajukan sebagai bukti adalah dokumen-dokumen tersebut, sedangkan hubungan antara pengirim dan jasa pengiriman barang diikat dengan perjanjian.

Tidak dapat dipungkiri bahwa konsumen berada pada posisi yang lemah dan cenderung menjadi korban dalam transaksi dengan produsen. Oleh karena itu, konsumen haruslah dilindungi. Selaku pengguna barang dan jasa konsumen juga memiliki hak dan kewajiban. Kemudian dari hak dan kewajiban itu dibuatkan aturan untuk melindungi konsumen dari kerugian dan kesewenang-wenangan yang diberikan oleh pelaku usaha. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Pasal 1 ayat (1) Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa : “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen yang diperkuat melalui Undang-Undang khusus memberikan harapan agar pelaku usaha tidak lagi sewenang-wenang yang selalu merugikan hak konsumen. Dengan adanya Undng-Undang Perlindungan Konsumen beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang, dan mereka pun bisa

menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha.

Perlindungan konsumen yang dijamin oleh Undang-Undang ini adalah adanya kepastian hukum terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen, Kepastian hukum itu meliputi segala upaya berdasarkan atas hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen.

Hukum perlindungan konsumen terbentuk dari pola hubungan antara beberapa unsur utama yang terkait didalamnya. Hubungan tersebut tercipta dari suatu perikatan bisnis yang menimbulkan akibat hukum. Dalam hukum perlindungan konsumen, pengertian akibat hukum tidak hanya berhenti setelah terjadinya kesepakatan para pihak, melainkan perlu ditindak lanjuti hingga pasca terjadinya kesepakatan tersebut. Artinya, meskipun perikatan bisnis dinyatakan selesai, namun pihak konsumen tetap berhak mendapatkan perlindungan hukum atas penggunaan barang dan atau jasa yang disediakan produsen.

Adapun hak-hak konsumen menurut UU No. 8 tahun 1999 berupa :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa
2. Hak untuk memilih serta mendapatkan barang dan atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan

3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan penyidikan konsumen
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>3</sup>

Hak konsumen rentan untuk dilanggar. Hal ini disebabkan karena jasa pengiriman barang tidak hanya mengirimkan satu barang milik konsumen saja tetapi beratus-ratus barang dikirimkan oleh pelaku usaha dalam seharinya keseluruh penjuru Indonesia yang kemudian dapat menimbulkan terjadinya hilang, rusak atau terlambatnya barang kiriman karena kelalaian pelaku usaha.

Pada dasarnya pengangkut bertanggungjawab atas hilang, rusak atau terlambatnya barang kiriman yang diangkut sejak barang kiriman tersebut diterima oleh pengangkut dari pihak pengirim atau pemilik barang, merupakan suatu konsekuensi perjanjian pengangkutan yang telah diadakan antara pengangkut dengan penumpang atau pemilik barang atau pengirim barang.

---

<sup>3</sup> Pasal 4 UU No 8 Tahun 1999, *tentang Perlindungan Konsumen*.

Di dalam tanggungjawab pengangkut atas hilang, rusak atau terlambatnya barang kiriman tersebut diwujudkan melalui pemberian ganti rugi, seperti yang tercantum dalam pasal 472 KUHD sebagaimana yang disebutkan bahwa : “Ganti kerugian yang harus dibayar oleh si pengangkut karena diserahkannya barang seluruhnya atau sebagian, harus dihitung menurut harganya barang dan jenis beserta keadaan yang sama di tempat penyerahan pada saat barang tadi sedianya harus diserahkannya, dengan dipotong apa yang telah terhemat dalam soal bea, biaya dan upah pengangkutan, karena tidak diserahkannya barang tadi.” Pihak yang bersangkutan dapat mengajukan klaim secara resmi dan tertulis kepada pihak pengangkut dengan dibuktikan dengan dokumen-dokumen yang sah, tetapi biasanya penyelesaian klaim didasarkan pada asas kekeluargaan dan musyawarah. Namun dalam hal ini, juga tidak menutup kemungkinan penggantian ganti rugi dapat berupa perbaikan terhadap barang-barang yang mengalami Hilang, Rusak Atau Terlambatnya barang kiriman sehingga dapat dianggap bahwa pihak pengangkut telah melakukan pembayaran ganti rugi.

Dari uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti kajian ini dengan judul skripsi “ Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilang, Rusak Atau Terlambatnya Barang Kiriman Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Di PT.Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang).

## **2. RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilang, Rusak Atau Terlambatnya Barang Kiriman Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen Di PT.Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang?
2. Apa hambatan-hambatan dan solusi dalam pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilang, Rusak Atau Terlambatnya Barang Kiriman Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen Di PT.Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang?

## **3. TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah di paparkan di atas, maka tujuan penulisan proposal sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Tentang pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilang, Rusak Atau Terlambatnya Barang Kiriman Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen Di PT.Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dan solusi dalam pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilang, Rusak Atau Terlambatnya Barang Kiriman Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen Di PT.Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang.

#### 4. MANFAAT PENELITIAN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan teoritis dan segi kegunaan praktis, yaitu:

- a. Kegunaan teoritis.
  1. Bahan kajian mahasiswa dalam menambah wawasan khususnya dalam perlindungan konsumen dan jasa pengiriman barang.
  2. Sebagai salah satu bentuk penambahan literatur tentang pengiriman barang dan perlindungan hukum didalamnya.
- b. Kegunaan praktis, hasil penelitian dapat digunakan untuk :
  1. Sebagai masukan bagi pemerintah dan praktisi hukum dalam menentukan kebijakan dan langkah-langkah untuk memutuskan, menganalisis serta menyelesaikan perkara yang dihadapi dalam bidang pengiriman barang.
  2. Sebagai suatu bentuk sumbangan, pemikiran dan masukan kepada para pihak yang berkepentingan terutama masyarakat luas tentang hak-hak yang dimiliki mereka apabila dirugikan oleh pihak penyelenggara kegiatan jasa pengiriman barang.

#### 5. TERMINOLOGI

Untuk menghindari kesalah pahaman pembaca, serta untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai konsep yang dibahas, berikut ini penulis akan menjelaskan istilah yang digunakan dalam judul proposal ini :

## **1. Secara Konseptual**

### **1. Perlindungan Hukum**

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.

### **2. Perlindungan Konsumen**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menurut Pasal 1 ayat (1) menyebutkan pengertian perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Sedangkan yang dimaksud konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Penelitian ini, yang dimaksud dengan konsumen adalah para pengguna jasa perusahaan pengiriman barang, baik pengguna jasa retail (individu) ataupun korporat (pebisnis) yang mengadakan adanya kehilangan atas barang dan/atau dokumen kiriman mereka.

Pelaksanaan pengiriman barang tidak terlepas dari resiko baik yang disebabkan oleh kelalaian pihak pengiriman maupun disebabkan oleh hal-hal diluar kemampuan manusia. Resiko yang disebabkan oleh kelalaian pihak pengangkut yang mengakibatkan pemenuhan prestasi tidak dapat berjalan dengan baik mewajibkan kepada pihak pengiriman untuk bertanggungjawab.

Pasal 8 ayat (1) butir a Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan perundang-undangan. Berdasarkan pasal tersebut maka para pelaku usaha yang ingin memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang dihasilkannya harus memenuhi standar yang telah ditentukan oleh Undang-Undang.

Pasal 1365 KUHPerdara menentukan bahwa :”Tiap perbuatan melanggar hukum, yang menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian, mengganti kerugian tersebut.” Kesimpulan dari pasal itu adalah setiap orang yang dirugikan oleh peristiwa atau kelalaian, kurang hati-hati, berhak mendapatkan ganti rugi (kompensasi) atas kerugiannya itu. Tetapi untuk mendapatkan hak ganti rugi tersebut Undang-Undang membebankan pembuktian kesalahan orang lain dalam peristiwa tersebut kepada mereka yang menggugat ganti rugi.

### 3. Alternatif Penyelesaian Sengketa

Konflik, sengketa, pelanggaran atau pertikaian antara atau terkait dua individu atau lebih dewasa ini telah dan akan terus menjadi fenomena biasa dalam masyarakat. Situasi itu akan semakin merepotkan dunia hukum dan peradilan apabila semua konflik, sengketa atau pertikaian itu diproses secara hukum oleh peradilan. Dalam kaitan itu diperlukan mekanisme penyelesaian sengketa alternatif yang tidak membuat masyarakat tergantung pada dunia hukum yang kepastiannya terbatas, namun tetap dapat menghadirkan rasa keadilan dan penyelesaian masalah. Mekanisme tersebut sebenarnya telah memiliki dasar hukum dan telah memiliki preseden serta pernah dipraktikkan di Indonesia meskipun jarang disadari.

Alternatif penyelesaian sengketa yang dimaksud yaitu :

- a. Negosiasi yaitu penyelesaian sengketa ini diselesaikan oleh para pihak melalui pertemuan (tatap muka) secara sukarela dan langsung apabila tercapai kesepakatan, hasilnya dituangkan dalam kesepakatan secara tertulis yang dibuat oleh para pihak sendiri.
- b. Mediasi yaitu penyelesaian sengketa dengan cara meminta bantuan lembaga arbitrase atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa untuk menunjuk seorang mediator.
- c. Konsiliasi adalah suatu tindakan atau proses untuk mencapai permufakatan atau perdamaian di luar pengadilan. Dengan demikian, konsiliasi merupakan alternatif penyelesaian sengketa yang melibatkan seorang pihak ketiga, dimana pihak ketiga yang

diikut sertakan untuk menyelesaikan sengketa adalah seseorang yang secara professional dan sudah dapat dibuktikan kendalanya.

#### **4. Perjanjian**

Pengertian menurut Pasal 1313 KUHPerdara dinyatakan bahwa suatu perjanjian adalah : “suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”.

Namun demikian rumusan Pasal 1313 KUHPerdara tersebut tampaknya kurang lengkap, karena yang mengikatkan diri dalam perjanjian hanya salah satu pihak saja, padahal yang sering kali dijumpai adalah perjanjian dimana kedua belah pihak saling mengikatkan diri satu sama lain, para pihak saling mengikatkan diri sehingga mempunyai hak dan kewajiban yang bertimbal balik, oleh sebab itu rumusan dari pasal tersebut seharusnya ditambah atau saling mengikatkan dirinya satu sama lain.

Pada intinya, perjanjian ini menimbulkan perikatan diantara para pihak, dengan demikian terlihat adanya hubungan antara perjanjian dengan perikatan sebagai suatu hubungan sebab akibat (causalitas). Perjanjian sering pula diistilahkan dengan persetujuan, hal ini demikian disebabkan karena penekanan terhadap adanya unsur persetujuan para pihak untuk melahirkan hubungan hukum diantara para pihak.

Dari uraian tentang pengertian perjanjian diatas, kiranya dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam suatu perjanjian sekurang-kurangnya

terdapat dua pihak, dimana pihak-pihak tersebut saling bersepakat untuk melahirkan hubungan hukum diantara mereka.

## 6. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk menemukan data dengan tujuan tertentu.<sup>4</sup> Dengan begitu metode penelitian dapat diartikan juga sebagai materi penelitian untuk mendapatkan pengertian yang lebih menjurus mengenai hal yang akan di kaji.

Dengan pengertian diatas, penulis memerlukan adanya metode penelitian untuk dapat mengetahui analisa persoalan yang telah di rumuskan pada rumusan masalah, yaitu:

### 1. Jenis Penelitian

Dalam penyusunan proposal penelitian ini agar dapat memenuhi kriteria sebagai tulisan ilmiah, maka diperlukan data-data yang relevan dari proposal penelitian ini. Dalam proposal penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian lapangan atau penelitian empiris ini dilakukan dengan bertitik tolak dari data-data primer yang diperoleh ditempat penelitian. Yaitu dengan melakukan pengamatan, observasi secara langsung terhadap perlindungan hukum yaitu perlindungan hukum pengguna jasa pengiriman barang atas rusak atau hilangnya barang kiriman. Penelitian ini juga didukung dengan penelitian pustaka (*library*

---

<sup>3</sup> Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, (Jakarta: CV. Rajawali, 1986).

*research*) dengan mengkaji dan meneliti berbagai dokumen atau literature yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

## 2. Metode Pendekatan

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian, maka metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah normatif doktrinal. Normatif doktrinal adalah pendekatan yang dikonsepsikan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Data yang diperlukan lebih mengutamakan pada pengguna data sekunder walaupun menggunakan data primer hanya sebagai data pendukung dari data sekunder. Menurut Soerjono Soekanto Undang-Undang adalah sebagai sarana untuk semaksimal mungkin dapat mencapai kesejahteraan spiritual dan material baik masyarakat maupun individu sehingga ada kesesuaian antara Undang-Undang dengan realitas yang ada.

## 3. Objek dan Subjek Penelitian

- a. Objek penelitian adalah perlindungan hukum kantor pos terhadap hilang atau rusaknya barang pengiriman.
- b. Subjek penelitian
  - a. Lembaga konsumen
  - b. Konsumen kantor pos yang kehilangan atau kerusakan

#### 4. Sumber Data

##### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat, data ini dapat dari sumber pertama dari individu atau perorangan seperti hasil wawancara. Data yang diperoleh peneliti secara langsung dari subyek penelitian yang dapat berupa hasil wawancara dan/atau angket (*field research*).

##### 2. Data Sekunder

Jenis data sekunder atau data kepustakaan atau bahan hukum, dalam penelitian hukum seperti ada kesepakatan yang tidak tertulis dari para ahli peneliti hukum, bahwa hukum itu berupa berbagai literature.

###### a. Bahan Hukum Primer

Berupa bahan hukum yang mengikat yang terdiri dari Undang-Undang NRI Tahun 1945 KUHPerdara No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dan KUHPerdara.

###### b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan yang erat hubungannya dengan hukum primer, dan dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer, meliputi rancangan peraturan perundang-undangan, hasil karya ilmiah para ahli dan hasil-hasil penelitian. Selain itu berupa bahan

yang didapat dari buku-buku karangan para ahli dan hasil-hasil penelitian. Selain itu berupa bahan yang didapat dari buku-buku karangan para ahli, modul, surat kabar berupa karya ilmiah seperti bahan pustaka, jurnal dan sebagainya serta bahan lainnya yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan.

## **5. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di PT.Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang, yaitu di Jl. Sisingamangaraja No. 45, Wonotingal, Kec. Candisari, Kota Semarang, Jawa Tengah.

## **6. Teknik Pengumpulan Data**

- 1) Observasi, adalah pengamatan secara langsung, dalam artian mengamati secara langsung objek yang akan diteliti oleh peneliti untuk mendapatkan data atau fakta dilapangan. Observasi ini di Kantor Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang.
- 2) Wawancara, merupakan salah satu Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai tetapi dapat juga diberi daftar pertanyaan terlebih dahulu untuk dijawab.
- 3) Dokumen, sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Bentuknya berupa pengumpulan peraturan perundang-undangan dan dokumen-dokumen perjanjian bahan lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

## 7. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan menguraikan, membahas, menafsirkan, temuan-temuan penelitian dengan perspektif atau sudut pandang tertentu baik yang disajikan dalam bentuk narasi untuk data kualitatif maupun dalam bentuk table untuk data kuantitatif.

Data yang diperoleh dari penelitian kemudian dianalisa secara deskriptif kualitatif, yaitu mengelompokkan data yang diperoleh dan menyeleksi data yang diperoleh dari penelitian, yang kemudian dihubungkan dengan masalah yang akan diteliti berdasarkan kualitas serta kebenarannya, kemudian diuraikan sehingga diperoleh gambaran dan penjelasan tentang kenyataan yang sebenarnya, guna untuk menjawab permasalahan.

## 7. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam pembahasan penulisan skripsi ini akan disusun dalam 4 (empat) bab yaitu: Bab I, Bab II, Bab III, dan Bab IV, kemudian bab-bab tersebut diuraikan menjadi sub-sub bab yang diperlukan. Sistematika penulisan selengkapnya dapat diuraikan sebagai berikut:

### BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, terminologi, metode pendekatan, sistematika penulisan dan jadwal penelitian.

## BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Adapun tinjauan pustaka terdiri dari : Tinjauan umum perlindungan hukum konsumen, dalam bab ini digunakan untuk membahas beberapa hal diantaranya pengertian perjanjian, syarat sahnya Perjanjian, asas-asas umum hukum perjanjian, unsur-unsur perjanjian, pengertian dan tinjauan hukum konsumen, hukum perlindungan konsumen dalam perspektif Islam, asas-asas perlindungan konsumen, tujuan perlindungan konsumen, pengertian barang rusak, hilang dan barang kiriman.

## BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan data hasil penelitian dan pembahasan yang berisi pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilang, Rusak Atau Terlambatnya Barang Kiriman Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen Di PT.Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang dan hambatan-hambatan dan solusi dalam pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilang, Rusak Atau Terlambatnya Barang Kiriman Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen Di PT.Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang.

## BAB IV : PENUTUP

Dalam bab ini adalah bab terakhir dalam penulisan skripsi ini. Berisi kesimpulan dari hasil analisis data dan saran yang dipandang perlu oleh penulis berdasarkan pembahasan dan penelitian yang telah dilakukan.

