

## **PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG DI AGEN JASA EKSPEDISI KABUPATEN SLEMAN**

Briandika David Anggoro<sup>1</sup>, Sa'ida Rusdiana<sup>2</sup>

### **INTISARI**

Penulisan hukum ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis mengenai perlindungan konsumen dalam perjanjian pengiriman barang di agen jasa ekspedisi Kabupaten Sleman serta untuk mengetahui dan menganalisis mengenai pertanggung jawaban agen jasa ekspedisi atas wanprestasi dalam perjanjian pengiriman barang di Kabupaten Sleman.

Penelitian ini bersifat normatif-empiris karena permasalahan nyata diambil berdasarkan penelitian lapangan kemudian dilakukan analisis lebih lanjut secara normatif melalui bahan kepustakaan. Jenis data dalam penelitian ini berupa data primer yang didapat dari penelitian lapangan serta data sekunder yang didapat dari penelitian kepustakaan. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah menggunakan metode dokumentasi dan wawancara dengan pengajuan pertanyaan bersifat terbuka kepada responden. Hasil penelitian ini dianalisis menggunakan metode kualitatif yang disajikan secara deskriptif secara komprehensif yang kemudian dituangkan dalam suatu kesimpulan penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, didapatkan suatu kesimpulan bahwa kepentingan konsumen kurang terlindungi oleh perlindungan hukum internal dan eksternal. Perlindungan hukum yang diberikan hanya tertulis dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) dan tidak dinyatakan secara tegas dalam perjanjian lisan. Perjanjian lisan tersebut dapat menyulitkan pembuktian dalam hubungan hukum keperdataan. Kepentingan konsumen juga kurang terlindungi oleh perlindungan hukum eksternal karena peraturan perundang-undangan tidak mengatur mengenai barang yang salah kirim. Pertanggung jawaban oleh pelaku usaha atas wanprestasi bersifat memaksa dan harus dilakukan, oleh karena itu terdapat suatu upaya klaim atas kerugian konsumen dengan melalui proses negosiasi. Faktanya proses tersebut seringkali terabaikan, sehingga tidak tercipta sebuah implementasi konkrit. Oleh karena itu konsumen dapat menempuh penyelesaian dengan cara litigasi untuk menjamin hak-hak yang selayaknya diperoleh.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Wanprestasi, Agen Ekspedisi.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada

<sup>2</sup> Dosen Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada

## CONSUMER PROTECTION ON GOODS DELIVERY AGREEMENT BY EXPEDITION SERVICE AGENTS IN SLEMAN DISTRICT

Briandika David Anggoro<sup>3</sup>, Sa'ida Rusdiana<sup>4</sup>

### ABSTRACT

The purpose of this legal research is to understand and discover consumer's protection on a goods delivery agreement by expedition service agents in Sleman district as well as analyzing the liability of the service agent in case of a breach of contract within the goods delivery agreement in Sleman District.

This research utilizes both normative and empirical approaches due to the real cases obtained through field research and then being analyzed normatively based on literature study. Therefore, the types of data used in this research are primary and secondary data. The data collected for this research are obtained through documentation methods and interview with open questions to the respondents. The results of this research were analyzed using the qualitative method by presenting a comprehensive description to reach the research conclusion.

Based on the results of research and discussion, it is concluded that the interests of consumers are less protected by internal and external legal protection. Legal protection which can be provided is only written in the Standard Operating Procedure (SOP) and is not explicitly stated in the oral agreement. The oral agreement can make it difficult to prove in relation to civil law. The interests of consumers are also less protected by external legal protection because the laws and regulations do not regulate the delivery mistake. The liability given by the service agent for a breach of contract is obligatory. Therefore, a procedure should be available for consumers to claim compensation through negotiation. However, there is still lack of concrete implementation since the process of claim is often neglected. Thus, the consumer can resolve the dispute through litigation to guarantee their rights as a consumer.

Keywords: Consumer Protection, Breach of Contract, Expedition Service Agents.

---

<sup>3</sup> Undergraduate Student at Faculty of Law Universitas Gadjah Mada

<sup>4</sup> Lecturer at Faculty of Law Universitas Gadjah Mada