

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KERUGIAN
DALAM JASA PENGIRIMAN BARANG (STUDI PUTUSAN NO. 175
K/PDT.SUS-BPSK/2021)**

Skripsi

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada

Program Studi Ilmu Hukum



Diajukan oleh :

KAYLA SHAKIRA ADHAVI PUTRI

22.C1.0102

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

2026

ABSTRAK

Konsumen jasa pengiriman barang berpotensi mengalami kerugian akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan kesepakatan. Permasalahan tersebut terdapat dalam Putusan Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021, terkait perubahan sepihak jenis layanan, berat barang, dan biaya pengiriman oleh TIKI tanpa sepengetahuan konsumen yang menyebabkan keterlambatan pengiriman. Penelitian ini bertujuan menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen serta pertimbangan hakim dalam menentukan tanggung jawab pelaku usaha. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan spesifikasi deskriptif analitis dan pendekatan kasus. Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan dan dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen belum berjalan optimal, baik secara preventif maupun represif. Secara preventif, hak konsumen atas informasi belum terlindungi, sedangkan secara represif, penyelesaian sengketa melalui BPSK hingga Mahkamah Agung belum memberikan perlindungan materiil yang optimal akibat koreksi sanksi oleh Mahkamah Agung. Pertimbangan hakim didasarkan pada kedudukan penerima barang sebagai konsumen, pelanggaran SOP oleh staf TIKI, serta tanggung jawab korporasi atas perbuatan karyawan.

Kata Kunci: perlindungan konsumen, jasa pengiriman barang, tanggung jawab pelaku usaha, BPSK, putusan pengadilan

Consumers of shipping services are at risk of incurring losses due to services that do not meet the agreed-upon terms. The issue is found in Decision Number 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021, related to the unilateral changes in service type, weight of goods, and shipping costs by TIKI without the consumer's knowledge, which caused delivery delays. This research aims to analyze the form of legal protection for consumers and the judge's considerations in determining the liability of the business operator. This research uses a normative juridical method with a descriptive-analytical specification and a case approach. The collection of legal materials was conducted through library research and analyzed qualitatively. The research results indicate that legal protection for consumers has not been optimal, both preventively and repressively. Preventively, consumers' right to information is not yet protected, while repressively, dispute resolution through BPSK to the Supreme Court has not provided optimal material protection due to the Supreme Court's correction of sanctions. The judge's consideration is based on the status of the recipient of the goods as a consumer, the violation of SOP by TIKI staff, and the corporate responsibility for the actions of its employees.

Keywords: consumer protection, delivery services, business actor liability, BPSK, court decision