

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT
KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG DALAM JUAL BELI
ONLINE PADA PT. ANDIARTA MUZIZAT(NINJA XPRESS)
DHARMASARAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**



DISUSUN OLEH :

ELVIANA LUSIANINGSIH
NPM : 1810012111030

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNGHATTA
PADANG
2022**

No Reg: 415/Pdt/02/11-2022

UNIVERSITAS BUNG HATTA

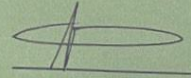
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN SKRIPSI
No.Reg : 415/Pdt/02/II-2022

Nama : Elviana Lusianingsih
Nomor : 1810012111030
Program Kekhususan : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Keterlambatan Pengiriman Barang Dalam Jual Beli *Online* Pada PT. Andiarta Muzizat (Ninja Xpress) Dharmasraya

Telah disetujui pada Hari **Jumat** Tanggal **Empat** Bulan **Februari** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Dua** untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji:

Suamperi, S.H., M.H. (Pembimbing)



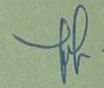
Mengetahui:

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta



(Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum.)

Ketua Bagian
Hukum Perdata



(Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.)

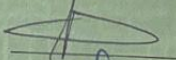
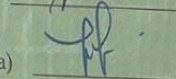
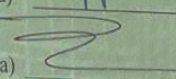
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PENGESAHAN SKRIPSI
No.Reg : 415/Pdt/02/II-2022

Nama : Elviana Lusianingsih
Nomor : 1810012111030
Program Kekhususan : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat
Keterlambatan Pengiriman Barang Dalam Jual Beli
Online Pada PT. Andiarta Muzizat (Ninja Xpress)
Dharmasraya

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada bagian Hukum Perdata pada hari **Senin** Tanggal **Tujuh** Bulan **Februari** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Dua** dan dinyatakan **LULUS**.

SUSUNAN TIM PENGUJI :

1. Suamperi, S.H., M.H. (Ketua) 
2. Dr. Yofiza Media, S.H., M.H. (Anggota) 
3. Dr. Desmal Fajri, S.Ag., M.H. (Anggota) 

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta

(Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum.)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT karena atas berkah, rahmat, dan karunia, hidayah serta kesempatan dan kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan dan penulisan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam marilah kita haturkan kepada Baginda Besar Nabi Muhammad Sallallahu Alaihi Wassalam, yang telah membawa risalah islam yang menyelamatkan dan merubah budi pekerti manusia agar menjadi pribadi yang lebih baik.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak menemukan rintangan, halangan maupun kesulitan. Namun karena didorong dengan niat yang ikhlas, tekad yang kuat,serta bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, Alhamdulillah akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan rasa bangga dan haru yang tidak terhingga melalui tulisan ini, penulis doakan dan sampaikan ucapan terima kasih kepada Ayahanda Wiyanto dan Ibunda Sumarsih, yang telah bersedia dengan ikhlas membiayai perkuliahan penulis selama berkuliah di Universitas Bung Hatta Padang, memberikan motivasi serta selalu mendoakan dan memberikan dukungan, Terima kasih buat Nenekku tersayang atas segala doa agar cucumu bisa mewujudkan segala yang diimpikan, Terimakasih kepada kakak sepupuku Desi Novita Sari yang telah memberikan masukan dan arahan serta menyempatkan waktu untuk berjalannya skripsi ini dan terima kasih

juga buat saudara – saudara atas segala bantuan materi, dan menguatkan penulis untuk tetap menyelesaikan skripsi ini.

Penulis sangat bersyukur atas kelancaran serta adanya dorongan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG DALAM JUAL BELI *ONLINE* PADA PT. ANDIARTA MUZIZAT (NINJA XPRESS) DHARMASARAYA**”. Selanjutnya penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada yang terhormat Bapak Suamperi, S.H, M.H selaku pembimbing dimana dalam penulisan skripsi ini telah banyak meluangkan waktu membantu dan memberikan nasehat maupun saran agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam menyelesaikan skripsi ini juga banyak pihak – pihak yang turut membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung. Untuk ini pada kesempatan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Yofiza Medya, S.H., M.H , selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Padang yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Suamperi, S.H., M.H , selaku pembimbing penulis yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan

bimbingan beserta arahan dan ilmunya kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini dari awal hingga selesainya.

4. Bapak Dr. Boy Yendra Tamin, S.H, M.H, selaku Pembimbing Akademik penulis yang selama ini telah bersedia meluangkan waktu dan pikirannya untuk berkonsultasi dan memberikan arahan-arahan kepada penulis.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum yang selama ini telah banyak memberikan ilmu kepada penulis selama belajar di Fakultas Hukum Bung Hatta Padang.
6. Tenaga kependidikan Fakultas Hukum Bung Hatta yang telah mempermudah segala urusan administrasi kami di kampus.
7. Bapak Feri Agmal, A.md selaku Staf Administrasi Ninja Express Dharmasraya yang telah menyetujui untuk melakukan penelitian dan Bapak Randi Kurniawan, S.Pd selaku Staf Ninja Express dan beberapa kurir lainnya yang telah meluangkan waktu untuk diwawancarai mengenai data – data yang penulis butuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kakak dan Abang sepupu Desi Novita Sari, Yunita Setianingrum, Winda Noviana, Aprilia Anggreswati, Mita Ratna Sari, Apry Kusnanto, M. Rizky Putra Pratama yang selalu menyempatkan waktu untuk membantu dan membimbing penulis hingga saat penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh sahabat dan teman – teman seangkatan dan seperjuangan angkatan 2018 Fakultas Hukum Kharisma Nursafitri, Fani Wulandari,

Fahmi Aldi Chaniago, Zulhendra Hakim, Hafizh Maulida Hasra Yupa, Ridwan Syafaat Yori, Fajri Syairos, dll yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selama ini sama – sama berjuang dalam menyelesaikan Studi Strata Satunya.

10. Sahabat – sahabat saya Herdina Ana Sumbiarsih, Setya Ningsih, Deni Saputra, Renza Dwi Putra Ramadhan, Hari Krissurani, Nita Yuliana, Utari Ega Pratiwi, yang sudah menjadi sahabat sekaligus keluarga yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan baik dari penyajian maupun penyusunan dalam skripsi ini, karena kapasitas dan pengetahuan serta keterbatasan waktu yang penulis miliki. Oleh karena itu semua kritik dan saran yang sifatnya membangun akan penulis terima dengan senang hati.

Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak, terutama bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Amin Ya Rabbal Alamin.

Wassalamualaikum'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Padang, Februari 2022

Penulis

Elviana Lusianingsih

Npm. 1810012111030

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah.....	7
Tujuan Penelitian	8
Metode Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
Tinjauan tentang Hukum Perlindungan Konsumen.....	10
1. Pengertian Konsumen	10
2. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	12
3. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	15
4. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	16
Tinjauan tentang Pelaku Usaha.....	19
1. Pengertian Pelaku Usaha	19
2. Hak – Hak Pelaku Usaha	21

3. Kewajiban Pelaku Usaha	21
4. Perbuatan yang dilarang bagi Pelaku Usaha	22
Tinjauan tentang Wanprestasi	28
1. Pengertian Wanprestasi	28
2. Bentuk dan syarat Wanprestasi dalam Transaksi <i>E- Commerce</i>	29
3. Terjadinya Wanprestasi	32
4. Akibat hukum yang timbul dari wanprestasi.....	34
Tinjauan tentang Perjanjian Jual Beli Online	35
1. Pengertian Perjanjian	35
2. Asas Perjanjian.....	38
3. Syarat – syarat Perjanjian Jual Beli Online	39
4. Proses Transaksi Jual Beli Online.....	40
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Pelaksanaan Pengiriman Barang Pada Layanan PT. Andiarta Muzizat (Ninja Xpress) Dharmasraya.....	38
B. Penyebab Keterlamabatan Pengiriman Barang Pada Layanan PT. Andiarta Muzizat (Ninja Xpress)	62
C. Upaya penyelesaian yang dilakukan PT. Andiarta Muzizat(Ninja Xpress) Dharmasraya terhadap konsumen akibat keterlambatan pengiriman barang.....	68

BAB IV PENUTUP.....	82
A. Simpulan.....	82
B. Saran.....	84

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah paket pada jasa pengiriman Ninja Express Dharmasraya.....	46
Tabel 3.2 Jumlah paket yang mengalami keterlambatan pada Ninja Express Dharmasraya.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Pembelian barang melalui Lazada dengan menggunakan jasa Ninja Express.....	41
Gambar 2 Pilihan jasa pengiriman barang di aplikasi Shopee.....	42