

**PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN ATAS KERUSAKAN BARANG YANG
DIAKIBATKAN OLEH PERUSAHAAN EKSPEDISI J&T NEGARA BALI**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Nama : Moh Sabilil Hidayahya

NIM : 201810110311546

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

FAKULTAS HUKUM

2025

LEMBAR PENGESAHAN

PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN ATAS KERUSAKAN BARANG YANG DIAKIBATKAN OLEH PERUSAHAAN EKSPEDISI J&T NEGARA

Diajukan Oleh:

MOH SABILIL HUDAYAHYA

201810110311546

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada, Sabtu 15 Februari 2025

Pembimbing Utama,


Prof. Dr. Rahayu Hartini, SH., M.Si., M.Hum

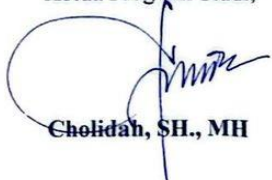
Pembimbing Pendamping,


Sofyan Arief, SH., M.Kn



Prof. Dr. Tongat, SH., M.Hum

Ketua Program Studi,


Cholidah, SH., MH

SURAT PERNYATAAN

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : MOH SABILIL HUDAYAHYA

NIM : 201810110311546

Jurusan : Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

SKRIPSI dengan judul :

PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN ATAS KERUSAKAN
BARANG YANG DIAKIBATKAN OLEH PERUSAHAAN EKSPEDISI J&T
NEGARA

Adalah karya saya dan dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dalam daftar pustaka.

1. Apabila ternyata dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI saya bersedia Skripsi ini DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, dan serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
2. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



ang, 03 Maret 2025

Moh Sabilil Hidayahya

MOTTO

“Hukum hadir untuk menjamin kepastian, perlindungan, dan keadilan bagi setiap pihak”



ABTRAKSI

Nama : Moh Sabilil Hidayahya
NIM : 201810110311546
Judul : PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN ATAS KERUSAKAN BARANG YANG DIAKIBATKAN OLEH PERUSAHAAN EKSPEDISI J&T NEGARA
Pembimbing : 1. Prof. Dr. Rahayu Hartini.,SH.,M.Si.,M.Hum
: 2. Sofyan Arief, SH.,M.Kn

Berkembang pesatnya perekonomian di Indonesia juga diiringi dengan perkembangan teknologi. Hal tersebut sangat mempengaruhi pola kehidupan masyarakat khususnya dalam jual beli barang yang melalui internet atau biasa disebut *e-commerce*. Jual beli yang dulunya (tradisional) hanya dilakukan oleh pihak penjual dan pihak pembeli, kini dengan adanya *e-commerce* memunculkan pihak ketiga yakni pihak ekspedisi. Namun, dalam perkembangannya kegiatan di *e-commerce* tersebut menimbulkan problematika. Dimana khususnya di ekspedisi J&T Negara, Bali terdapat masalah yang sering terjadi yakni barang yang telah dikirim oleh ekspedisi kepada konsumen (pihak penjual) banyak mengalami kerusakan atau kecacatan. Sehingga dalam hal ini, muncul permasalahan hukum terkait bentuk perlindungan konsumen dan bentuk pertanggung jawaban pihak ekspedisi atas kerusakan barang yang telah dikirim. Metode penelitian yang digunakan oleh Peneliti adalah pendekatan empiris. Pihak ekspedisi J&T Negara, Bali dalam hal perlindungan hukum terhadap konsumen dan bentuk pertanggung jawaban perusahaan, telah mengadopsi pasal 4 ayat (2) UUPK dengan memberikan regulasi turunannya yang berkaitan dengan tata cara klaim kerusakan kepada perusahaan dengan berbagai persyaratannya serta ganti rugi senilai harga barangnya. Akan tetapi dalam prakteknya kerap kali ditemukan tidak hanya perusahaan ekspedisi yang melakukan kesalahan, bisa kesalahan dari pihak penjual atau pihak pembeli. Sehingga saran Peneliti melihat fenomena hukum tersebut adalah perlu ditegaskan secara jelas atau terpampang dalam uraian deskripsi terkait di setiap penggunaan jasa ekspedisi di J&T Negara, Bali serta hak-hak konsumen.

Kata kunci: Perlindungan; Tanggung Jawab; Konsumen; Ekspedisi.

ABTRACTION

Name : Moh Sabilil HudaYahya
NIM : 201810110311546
Tittle : PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN ATAS KERUSAKAN BARANG YANG DIAKIBATKAN OLEH PERUSAHAAN EKSPEDISI J&T NEGARA
advisor : 1. Prof. Dr. Rahayu Hartini.,SH.,M.Si.,M.Hum
: 2. Sofyan Arief, SH.,M.Kn

The rapid development of the economy in Indonesia is also accompanied by technological developments. This greatly affects people's life patterns, especially in buying and selling goods through the internet or commonly called e-commerce. Buying and selling that used to be (traditional) only carried out by sellers and buyers, now with the existence of e-commerce, a third party, namely the expedition party, has emerged. However, in its development, activities in e-commerce pose problems. Where, especially in the J&T Negara expedition, Bali there is a problem that often occurs, namely the goods that have been sent by the expedition to consumers (sellers) have a lot of damage or defects. So that in this case, legal problems arise related to the form of consumer protection and the form of responsibility of the expedition party for damage to the goods that have been sent. The research method used by the researcher is an empirical approach. The J&T Negara expedition, Bali in terms of legal protection for consumers and forms of corporate liability, has adopted article 4 paragraph (2) of the UUPK by providing its derivative regulations related to the procedure for claiming damages to companies with their various requirements and compensation for the value of the goods. However, in practice, it is often found that not only the expedition company makes mistakes, it can be the fault of the seller or the buyer. So the researcher's suggestion is that this legal phenomenon needs to be clearly affirmed or displayed in the description of the related description in every use of expedition services in J&T Negara, Bali and consumer rights.

Keywords: Protection; Responsibility; User; Expedition.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr,Wb

Bismillahirrahmanirrahim, Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nyalah saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perlindungan Terhadap Konsumen atas Kerusakan Barang yang Diakibatkan oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Negara”. Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di bidang ilmu hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang.

Selama melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang dialami, namun berkat bantuan serta dorongan bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulisan Skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya semangat, motivasi dan bantuan dari berbagai orang yang disekeliling saya dengan adanya hal tersebut bisa memperlancar penulisan skripsi ini. Dengan demikian atas segala kerendahan hati dan ucapan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. ALLAH SWT karena tanpa ridho ALLAH SWT penulis tidak akan bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Orang tua saya yang selama ini memberikan semangat dan memberikan nafkah pendidikan serta pengorbanannya selama ini, tanpa pernah Lelah memberikan doa terbaik bagi saya agar kelak menjadi pribadi yang berguna bagi masyarakat dan negara.
3. Bapak Dr. Nazarudin Malik, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
4. Bapak Prof Dr. Tongat, S.H. M.Hum selaku Ketua Dekan Fakultas Hukum Universtitas Muhammadiyah Malang
5. Ibu Prof. Dr. Rahayu Hartini.,SH.,M.Si.,M.Hum selaku Dosen Pembimbing I yang sudah memberikan bimbingan serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Sofyan Arief, SH.,M.Kn selaku Dosen Pembimbing II yang sudah memberikan bimbingan serta arahan dalam penyusunan skripsi ini

7. Bapak Sholahuddin Al-Fatih S.H.,M.H selaku wali kelas penulis yang selalu memberikan dukungan serta motivasi terhadap penulis dan teman-teman kelas J sejak semester I hingga berhasil menyelesaikan skripsi ini
8. Seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan ilmu hukum yang sangat bermanfaat dan berguna bagi penulis, semoga menjadi ilmu yang bermanfaat bagi masyarakat dan negara
9. Seluruh teman-temanku kelas J Angkatan 2018 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang yang telah menemani berjuang dari semester I hingga proses penyusunan skripsi

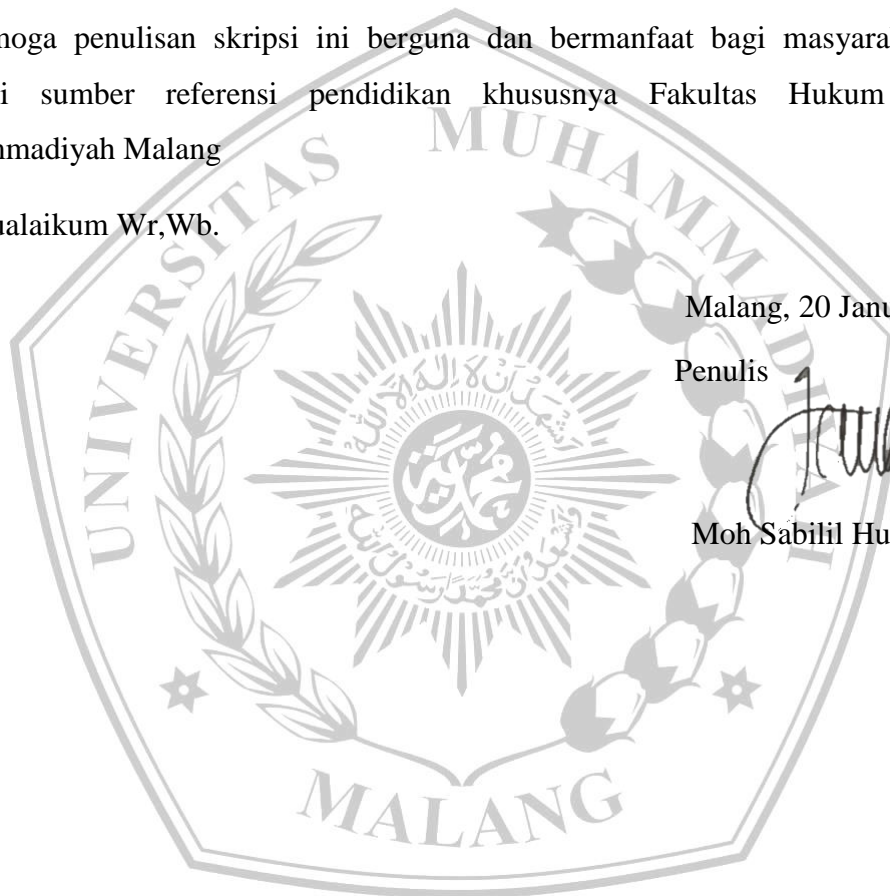
Semoga penulisan skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi masyarakat dan bisa menjadi sumber referensi pendidikan khususnya Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang

Wassalamualaikum Wr,Wb.

Malang, 20 Januari 2025

Penulis

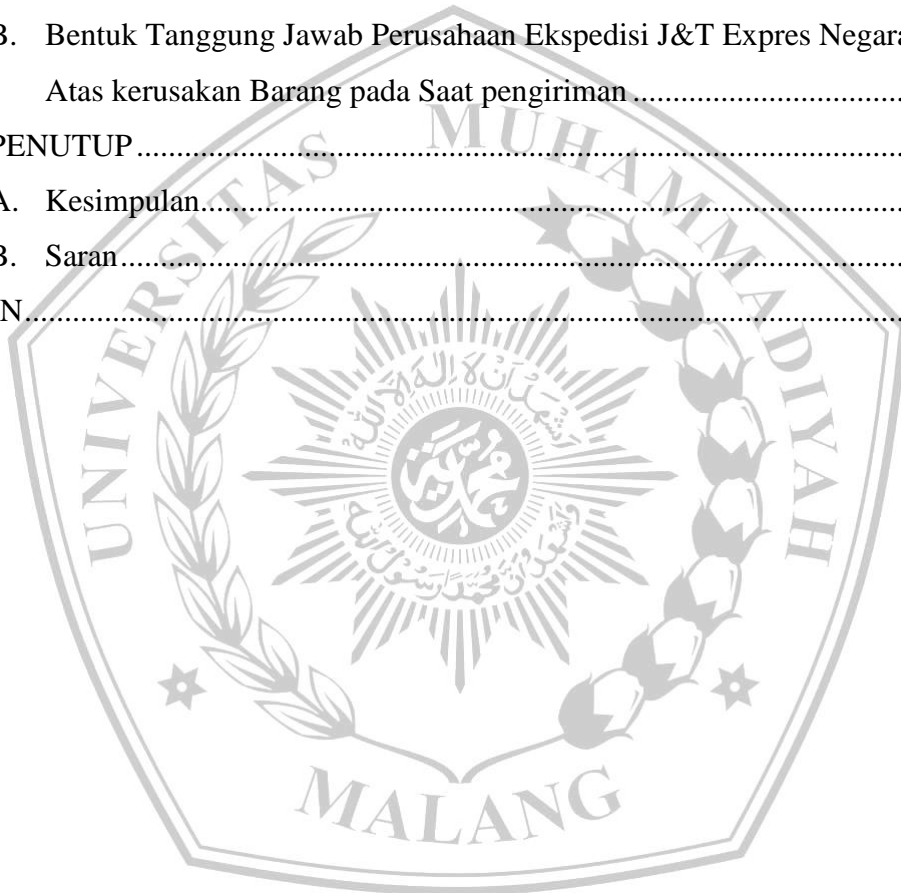
Moh Sabilil Hidayahya



DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| LEMBAR COVER/SAMPUL DALAM | I |
| LEMBAR PENGESAHAN | I |
| SURAT PERNYATAAN | II |
| MOTTO | III |
| ABTRAKSI..... | IV |
| <i>ABTRACTION</i> | V |
| KATA PENGANTAR | VI |
| DAFTAR ISI..... | VIII |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | X |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 7 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 7 |
| D. Penelitian Terdahulu | 7 |
| E. Manfaat Penelitian..... | 11 |
| F. Metode Penelitian..... | 12 |
| 1. Jenis Penelitian | 12 |
| 2. Pendekatan Penelitian..... | 12 |
| 3. Lokasi Penelitian | 13 |
| 4. Sumber Data | 13 |
| 5. Teknik Pengumpulan Data | 14 |
| 6. Analisa Data | 15 |
| G. Sistematika Penulisan..... | 15 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 17 |
| A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Bagi Konsumen..... | 17 |
| 1. Pengertian Konsumen dan Perlindungan Bagi Konsumen..... | 17 |
| 2. Perlindungan Konsumen Sesuai undang-undang | 19 |
| 3. Tujuan Perlindungan Bagi Konsumen..... | 22 |
| 4. Para yang berkaitan dalam perlindungan konsumen | 23 |
| B. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Pengangkutan..... | 25 |
| 1. Perjanjian Pengangkutan | 25 |

| | |
|--|-----------|
| 2. Macam-macam dan dasar hukum pengangkutan | 25 |
| 3. Sifat-sifat Perjanjian Pada Pengangkutan..... | 27 |
| 4. Pihak-pihak dalam perjanjian Pengangkutan | 29 |
| 5. Prinsip –prinsip tanggung jawab dalam pengangkutan | 32 |
| BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 40 |
| A. Pemenuhan Konsumen yang mengalami kerugian oleh Perusahaan Ekpedisi J&T Negara | 40 |
| 1. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen | 40 |
| 2. Prosedur Klaim dan Tanggung Jawab Perusahaan..... | 41 |
| B. Bentuk Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi J&T Expres Negara Atas kerusakan Barang pada Saat pengiriman | 42 |
| BAB IV PENUTUP..... | 51 |
| A. Kesimpulan..... | 51 |
| B. Saran..... | 52 |
| LAMPIRAN..... | 55 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1 : Surat Tugas Pembimbing Skripsi | 55 |
| Lampiran 2 : Surat Permohonan Izin Observasi Penelitian..... | 56 |
| Lampiran 3 : Kartu Kendali Bimbingan..... | 57 |
| Lampiran 4 : Golden Tiket..... | 59 |
| Lampiran 5 : Protokol Wawancara..... | 60 |
| Lampiran 6 : Verbatim Wawancara..... | 64 |
| Lampiran 7 : Dokumentasi..... | 70 |



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdulkadir, Muhammad. 2013. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung. PT. Citra Aditya Bakti.
- Al-Zuhaili, Wahbah. 2011. *Fiqh Islam Waadilatuhu*. Jakarta. Gema Insani.
- Arikuto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Hartini, Rahayu. 2012. *Hukum Pengangkutan di Indonesia*. Malang. Citra Mentari.
- Marzuki, Peter Mahmud. 2012. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta. Prenada Media Grup.
- Miru, Ahmadi. Dan Yodo, Sutarman. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- Nasution AZ. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. Diatmedia.
- Prakoso, Djoko. 2004. *Hukum Asuransi Indonesia*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Prasetyo, Joko Tri. 2004. *Ilmu Budaya dasar*. Bandung. Pustaka Setia.
- Purwosutjipto, H.M.N. 2001. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*. Jakarta. Djambatan.
- Salim. 2003. *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta. Sinar Grafika.
- Soekanto, Soerjono dan Mamuji, Sri. 1995. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Sugiarto, Eko. 2015. *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta. Suka Media.
- Sugiono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sutendi, Adrian. 2008. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor. Ghalia Indonesia.
- Suwargono, Eko. 2011. *Etika Tanggung Jawab: Studi tentang Akuntabilitas Sosial, Ekonomi, dan Lingkungan*. Jakarta. Kompas.
- Tobing, Rudyanti Dorothea. 2015. *Aspek-aspek Hukum Bisnis, Pengertian Asas, Teori dan Praktik*. Palangkaraya. LaksBang Justitia.
- Zaini dan Muderis. 1995. *Adopsi Suatu Tinjauan dari Tiga Sistem Hukum*. Jakarta. Sinar Grafika.
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. Kencana Prenada Media.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

JURNAL DAN ARTIKEL

Aulia Muthiah. 2016. *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Kepada Konsumen Tentang Keamanan Pangan Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen*. Dialogia Iuridica. Jurnal Hukum Bisnis dan Investasi. Vol.7. No.2.

Baiq Setiani. 2016. *Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Sebagai Penyedia Jasa Penerbangan Kepada Penumpang Akibat Keterlambatan Penerbangan*. Jurnal Hukum Novelty. Vol.7. No.1.

Flah. 2009. *Tanggung Jawab PT. Kereta Api Indonesia Dalam Penyelenggaraan Pengangkutan Penumpang Menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian*. Jurnal Hukum. Vol.2. No.1.

Fiqri, Muhammad. 2022. *“Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) Terhadap Barang Kiriman Konsumen”*. Skripsi. Pekanbaru. Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.

Hanum Rahmaniari Helmi. 2015. *Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memutus Sengketa Konsumen Di Indonesia*. Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER. Vol.1. No.1.

Mahendra, Lidya. *Perlindungan hak-hak Kreditur dalam Hal adanya Pengalihan Benda Jaminan Oleh Pihak debitur*. Jurnal Akta Comitas. Vol.2. No.1. Kenotariatan Universitas Udayana.

Nopriza. 2022. *“Pelaksanaan Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Keterlambatan, Kerusakan dan Hilangnya Barang (Studi pada PT. J&T Express Cabang Duri)”*. Skripsi. Pekanbaru. Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Rabiah Z. Harahap. 2016. *Aspek Hukum Perlindungan Terhadap Penumpang Bus Dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen*. Jurnal Hukum De Lega Lata. Vol.1. No.1.

SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Cholidah, SH., MH

Jabatan : Ka. Prodi Hukum- Fakultas Hukum

Dengan ini menerangkan, nama tersebut di bawah ini :

Nama : Moh Sabilil Hidayahya

Nim : 201810110311546

Dengan Judul Skripsi :

“ Perlindungan Terhadap Konsumen atas Kerusakan Barang yang Diakibatkan oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Negara”

Sudah melakukan cek plagiasi dan dinyatakan telah **BEBAS
PLAGIASI.**

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Malang, 18 Januari 2025

