

**ANALISIS BENTUK TANGGUNG JAWAB JASA  
PENGIRIMAN BARANG ATAS KELALAIAN PIHAK  
PERUSAHAAN EKSPEDISI  
(STUDI PADA PT. GLOBAL JET EXPRESS KOTA BATU)**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**ARIO DWI PUTRA HERLAMBANG**

**202010110311301**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
2024**

**ANALISIS BENTUK TANGGUNG JAWAB JASA PENGIRIMAN BARANG  
ATAS KELALAIAN PIHAK PERUSAHAAN EKSPEDISI (STUDI PADA PT.  
GLOBAL JET EXPRESS KOTA BATU)**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi sebagai Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum  
Program Studi Ilmu Hukum



Disusun oleh:  
ARIO DWI PUTRA HERLAMBAANG  
NIM: 202010110311301

FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
2024

## HALAMAN PENGESAHAN

### SKRIPSI

Disusun oleh:

**ARIO DWI PUTRA HERLAMBAANG**

**202010110311301**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada, Sabtu 11 Mei 2024  
dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai kelengkapan  
memperoleh gelar Sarjana Hukum  
di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Malang

#### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua : Dr. Herwastoeti, SH., M.Si  
Sekretaris : Dwi Ratna Indri Hapsari, SH., MH  
Penguji I : Yohana Puspitasari Wardoyo, SH., M.H  
Penguji II : Muhammad Luthfi, SH., S.Sy., MH



**ANALISIS BENTUK TANGGUNG JAWAB JASA PENGIRIMAN BARANG  
ATAS KELALAIAN PIHAK PERUSAHAAN EKSPEDISI (STUDI PADA  
PT. GLOBAL JET EXPRESS KOTA BATU)**

Diajukan Oleh:

**ARIO DWI PUTRA HERLAMBANG**

202010110311301

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada, Sabtu 11 Mei 2024

Pembimbing Utama,



**Dr. Herwastoeti, SH., M.Si**

Pembimbing Pendamping,



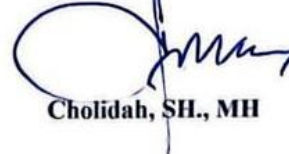
**Dwi Ratna Indri Hapsati, SH., MH**

Dekan,



**U. D. Sugiarta, SH., M.Hum**

Ketua Program Studi,



**Cholidah, SH., MH**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : ARIO DWI PUTRA HERLAMBANG

NIM : 202010110311301

Jurusan : **Ilmu Hukum**

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

SKRIPSI dengan judul :

ANALISIS BENTUK TANGGUNG JAWAB JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KELALAIAN PIHAK PERUSAHAAN EKSPEDISI (STUDI PADA PT. GLOBAL JET EXPRESS KOTA BATU)

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.



Ario Dwi Putra Herlambang

## ABSTRAK

**Nama** : Ario Dwi Putra Herlambang  
**NIM** : 202010110311301  
**Judul** : Analisis Bentuk Tanggung Jawab Jasa Pengiriman  
Barang Atas Kelalaian Pihak Perusahaan (Studi Pada Pt.  
Global Jet Express Kota Batu)  
**Pembimbing I** : Dr. Herwastoeti, S.H., M.Si  
**Pembimbing II** : Dwi Ratna Indri Hapsari, S.H., M.H

Penelitian ini menganalisis bentuk tanggung jawab dari PT. Global Jet Express Kota Batu, dalam hal ini apa bentuk tanggung jawab yang diberikan bila barang mengalami kerusakan, keterlambatan ataupun hilang, dan juga menganalisis bentuk tanggung jawab yang telah diberikan berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen. Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris yaitu pendekatan dilakukan penelitian lapangan dengan melihat serta mengamati apa yang terjadi di lapangan, penerapan peraturan-peraturan tersebut dalam prakteknya dalam masyarakat. Untuk mendukung penelitian empiris ini juga digunakan penelitian normatif dengan pendekatan undang-undang dengan melakukan menelaah peraturan perundang-undangan yang terkait dengan perlindungan konsumen di Indonesia. Bentuk tanggung jawab dari PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu yaitu menggunakan prinsip "*presumption of liability*" Dimana prinsip ini dalam tanggung jawabnya PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu bertanggung jawab sepenuhnya atas kerusakan barang, kehilangan barang, keterlambatan yang diakibatkan dari kelalaian dari pihak Perusahaan. Bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh PT. Global Jet Express (J&T) sudah sesuai dengan ketentuan Undang-undang perlindungan konsumen yang menyatakan bahwasannya pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi seutuhnya bila konsumen mengalami kerugian atas kerusakan barang, kehilangan barang ataupun juga mengalami keterlambatan akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan dan diperdagangkan.

**Kata Kunci:** PT. Global Jet Express Kota Batu, Tanggung Jawab,  
Pengiriman Barang

## **ABSTRACT**

**Name** : Ario Dwi Putra Herlambang  
**NIM** : 202010110311301  
**Title** : *Analysis of the form of responsibility of goods delivery services for the company's negligence (Study at Pt. Global Jet Express, Batu City)*  
**Mentor I** : Dr. Herwastoeti, S.H., M.Si  
**Mentor II** : Dwi Ratna Indri Hapsari, S.H., M.H

*This research analyzes the forms of responsibility of PT. Global Jet Express Batu City, in this case what form of responsibility is given if goods are damaged, delayed or lost, and also analyze the form of responsibility that has been given based on consumer protection law. This research is a type of empirical legal research. Empirical legal research is an approach carried out by field research by looking at and observing what happens in the field, the application of these regulations in practice in society. To support this empirical research, normative research with a legal approach was also used by examining laws and regulations related to consumer protection in Indonesia. Form of responsibility from PT. Global Jet Express (J&T) Batu City uses the principle of "presumption of liability" where this principle is the responsibility of PT. Global Jet Express (J&T) Batu City is fully responsible for damage to goods, loss of goods, delays resulting from negligence on the part of the Company. The form of responsibility given by PT. Global Jet Express (J&T) is in accordance with the provisions of the consumer protection law which states that business actors are responsible for providing full compensation if consumers experience losses due to damage to goods, loss of goods or experience delays due to consuming goods or services produced and traded.*

**Keywords:** *PT. Global Jet Express Batu City, Responsibility, Delivery of goods*

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, segala Puji dan Syukur kita panjatkan kepada Allah Subhanallahu Wata'ala yang hanya kepada-Nya lah memohon pertolongan. Alhamdulillah atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “ANALISIS BENTUK TANGGUNG JAWAB JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KELALAIAN PIHAK PERUSAHAAN (STUDI PADA PT. GLOBAL JET EXPRESS KOTA BATU)” Tidak lupa penulis mengucapkan shalawat serta salam kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW.

Penulisan hukum atau skripsi ini disusun oleh penulis guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Malang.

Dalam penulisan hukum atau skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan serta petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang. Karena atas kasih dan ridho-Nya sehingga saya senantiasa diberi kekuatan, kesabaran, serta kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Terimakasih kepada kedua orang tua saya, Ayah Atrap dan Ibu Purniani (Alm.) yang sangat saya sayangi dan cintai atas segala do'a yang telah diberikan. Kedua orang tua sangat sabar merawat saya selama ini serta memberikan dukungan penuh kepada penulis saat mengerjakan skripsi ini.



3. Bapak Prof. Dr. Tongat, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang. Bapak Bayu Dwi Widdy Jatmiko, S.H., M.Hum selaku Wakil Dekan I. Ibu Ratri Novita Erdianti, S.H., M.H selaku Wakil Dekan II. Bapak Said Noor Prasetya, S.H., M.H selaku Wakil Dekan III.
4. Ibu Dr. Herwastoeti, S.H., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang banyak memberikan masukan dan juga arahan sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik, serta telah menyediakan waktu untuk membimbing penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga selalu diberi kesehatan.
5. Ibu Dwi Ratna Indri Hapsari, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing II yang banyak memberikan masukan dan juga arahan sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik, serta telah menyediakan waktu untuk membimbing penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga selalu diberi kesehatan.
6. Terima kasih atas ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan selama ini oleh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang, semoga ilmu yang diberikan bisa bermanfaat baik di dunia maupun di akhirat.
7. Terimakasih kepada diri saya sendiri yang telah kuat dan sabar dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Terimakasih kepada kakak yang saya sayangi, karena telah menjadi kakak yang sangat baik dan nurut kepada orang tua.
9. Terimakasih kepada Zidny Azwatin karena telah memberikan motivasi serta mendukung saya untuk menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
10. Ulfi selaku Operasional data PT. Global Jet Express dan tetangga penulis yang telah menjadi responden untuk menyelesaikan penelitian ini.

11. Terimakasih kepada kawan-kawan saya anggota dari “SUMBER MAKMUR”, karena telah menemani perjalanan penulis dalam mengerjakan skripsi ini.

Demikianlah, semoga skripsi yang saya tulis ini mampu memberikan manfaat bagi kita. Semua dan atas segala kekhilafan dan kesalahan yang saya lakukan saya memohon maaf yang sebesar-besarnya. Akhir kata, penulis ucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT.



Malang, 25 April 2024

Ario Dwi Putra Herlambang

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Lokasi Penelitian.....	9
1.6 Metode Penelitian .....	10
1.6.1 Jenis Penelitian .....	10
1.6.2 Jenis dan Sumber Data .....	10
1.6.3 Teknik Pengumpulan Data .....	11
1.6.4 Teknik Analisis Data .....	12
1.7 Sistematika Penulisan Skripsi.....	13
<b>BAB II TINJAUAN UMUM</b> .....	<b>15</b>
2.1 Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan .....	15
2.1.1 Pengertian Tentang Pengangkutan .....	15
2.1.2 Asas-Asas Hukum Pengangkutan .....	16
2.1.3 Fungsi Pengangkutan .....	18
2.1.4 Hak dan Kewajiban Pengangkutan.....	18
2.1.5 Jenis-jenis Pengangkutan dan Pengaturannya.....	19
2.2 Tinjauan Umum Tentang Jasa Pengiriman Barang .....	20
2.2.1 Pengertian Tentang Jasa .....	20
2.2.2 Pengertian Tentang Jasa Pengiriman Barang .....	22
2.2.3 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Pengiriman Barang .....	25
2.3 Tinjauan Umum Tentang Konsumen dan Perlindungan Konsumen	26

2.3.1 Pengertian Konsumen.....	26
2.3.2 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	28
2.3.3 Perlindungan Konsumen .....	31
2.3.4 Asas Perlindungan Konsumen.....	33
2.3.5 Tujuan Perlindungan Konsumen .....	34
2.4 Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab.....	37
2.4.1 Pengertian Tanggung Jawab.....	37
2.4.2 Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab.....	39
2.4.3 Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	42
2.5 Hubungan Antara Pelaku Usaha dan Konsumen.....	46
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
3.1 Gambaran Umum Terkait PT. Global Jet Express (J&T).....	49
3.2 Bentuk Tanggung Jawab Untuk Konsumen PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu Jika Terjadi Kelalaian Dari Pihak Perusahaan.....	51
3.3 Analisis Bentuk Tanggung Jawab PT. Global Jet Express (J&T) Kota Batu Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....	73
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>87</b>
4.1 Kesimpulan .....	87
4.2 Saran .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>89</b>

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadiffan, Raihana, Asrizal, 'Asas Kepastian Hukum', *Analisis Yuridis Pengaturan Pembagian Wilayah Zee Dan Landas Kontinen Di Selat Malaka Menurut United Nation Convention On The Law Of (Unclos) 1982 Dan Hukum Nasional*, 7.2 Oktober (2019), 302–20
- Andriani, Ely, 'ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KURIR JNT DENGAN SISTEM CASH ON DELIVERY PADA MARKETPLACE PERSPEKTIF HUKUM EKONOMI SYARIAH (Studi JNT Aikmel Kecamatan Aikmel Kabupaten Lombok Timur)', 2023, 1–80
- Anggraini, Gusti Lucky Kusuma, 'TANGGUNG JAWAB PT TIKI JNE CABANG PEKANBARU TERHADAP PENGIRIMAN PAKET BARANG DAN DOKUMEN YANG TIDAK SAMPAI PADA ALAMAT TUJUAN PENERIMAAN', 2020
- Ariani, Dorothea Wahyu, 'Manajemen Operasi Jasa', *Manajemen Operasi*, 2014, 1–65
- Az.Nasution, *Konsumen Dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995
- Badruzaman, Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar), Dalam BPHN, Simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: Binacipta, 1986)
- Brahmanta, Dewa Gede Ari Yudha, And Anak Agung Sri Utari, 'HUBUNGAN HUKUM ANTARA PELAKU USAHA DENGAN KONSUMEN', 1–5
- Chikie Nangin, 'PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT PENGIRIMAN BARANG OLEH PERUSAHAAN EKPEDISI MENURUT UU NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN', *Ekp*, VI (2017)
- Dalam, Disusun, Rangka Memenuhi, Program Magister, Ilmu Hukum, And Bagus Hanindyo Mantri, 'DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE', 2007
- Djunaidi, Much, Ahmad Kholid Alghofari, And Dwi Apriyanti Rahayu, 'Penilaian Kualitas Jasa Pelayanan Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Berdasarkan Preferensi Konsumen', *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 5.1 (2018), 25–32
- Dr. Faisal Ananda Arfa, M.A., And M.A. Dr. Watni Marpaung, *Metodologi Penelitian Hukum Islam: Edisi Revisi* (J: Prenadan Media Group, 2016)
- Eleanora, Fransiska Novita, 'Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha Terhadap Ketentuan Pasal 27 Uu No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', *Krtha Bhayangkara*, 12.2 (2018), 207–28  
<<https://doi.org/10.31599/Krtha.V12i2.26>>
- Fajar, Mukti, And Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Empiris &*

- Normatif* (Pustaka Pelajar, 2010)
- Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, 'Hukum Tentang Perlindungan Konsumen', 2001, 27–28
- Harahap, Rabiah, 'Aspek Hukum Perlindungan Terhadap Penumpang Bus Dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen', *De Lega Lata*, 1.1 (2017), 211–33
- Imon, Linda Lidia, 'Prinsip Tanggung Jawab Dalam Pengangkutan Udara Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan', *Scientia De Lex*, 4.3 (2016), 256–62
- Kamus Umum Besar Bahasa Indonesia, Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan* (Jakarta: Balai Pustaka)
- , Peter Mahmud, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Kencana, 2008)
- Mertokusumo, Sudikno, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar* (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 1999)
- Muhammad, Abdulkadir, *Hukum Pengangkutan Niaga* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1998)
- MUHAMMAD RIZKI BUDI YUDANTO PUTRA, 'Pelaksanaan Tanggung Jawab J&T Express Cabang Pekanbaru Atas Kerusakan Dalam Pengiriman Barang', 2020 <<https://Repository.Uir.Ac.Id/12966/>>
- Murabbi, A L, '6-Mengembangkan Karakter Tanggungjawab Pada Pembelajar', 3 (2016), 36–54
- Nawi, H. Syahrudin, And Universitas Muslim Indonesia, 'HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN MENURUT UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN', 2.8 (1999)
- Nur, Insan Tajali, 'Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Transportasi Dalam Memberikan Pelayanan Maksimal Dan Kompensasi Kepada Konsumen ( Legal Liability Of Transportation Services Companys In Giving Maximal Service And Compensation To Consumer )', 2.2 (2006), 105–11
- Nurul Tika Pratiwi Dan Aprina Chintya, 'Studi Komperatif Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam', 7.1 (2018), 1–8
- Shadily, Hassan, Redaksi Ensiklopedi Indonesia, Red, And Peny, *Ensiklopedi Indonesia Jilid 6 (SHI VAJ)* (Jakarta: Ichtar Baru-Van Hoeve)
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT Grasindo, 2000)
- , *Pemikiran Hukum Progresif Dalam Konfigurasi Aliran-Aliran Filsafat Hukum*, 2010
- Sinaga, Niru Anita, And Nunuk Sulisrudatin, 'Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia', *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 5.2 (2014)

<<https://doi.org/10.35968/Jh.V5i2.110>>

Suwandono, Agus, 'Ruang Lingkup Hukum Perlindungan Konsumen',  
*Perpustakaan UT*, 2020, 1–37

Syahrinii, Riduan, *Seluk Beluk Dan Asas-Asas Hukum Perdata* (Bandung: Alumni,  
2010)

'Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', 8, 1999

'UU No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angutan Jalan', 2009

'UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.'

Widjaja, Gunawan, And Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*  
(Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000)

Yahya, Marzuki, 'Definisi Pengiriman', 2016, 29



# 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 : Ario Dwi Putra Herlambang

Nim : 202010110311301

Dengan Judul Skripsi :

“ANALISIS BENTUK TANGGUNG JAWAB JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KELALAIAN PIHAK PERUSAHAAN (STUDI PADA PT. GLOBAL JET EXPRESS KOTA BATU)”

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

18/24  
15

Malang, 27 APRIL 2024



**Cholidah, SH., MH**  
Ka. Prodi Hukum