

**TUGAS AKHIR**

**PERBANDINGAN PERTANGGUNG JAWABAN PIHAKEKSPEDISI  
TERHADAP KONSUMEN DALAM KETERLAMBATAN  
PENGIRIMAN BARANG  
(Studi Kasus Pada PT. JNE Dan PT. J&T Cargo Malang)**

Oleh

**KARTIKA AYU LINGGAR DAMAIATI**

**NIM : 202010110311126**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
FAKULTAS HUKUM**

**2024**

**PERBANDINGAN PERTANGGUNGJAWABAN PIHAK EKSPEDISI TERHADAP  
KONSUMEN DALAM KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG (STUDI  
KASUS PADA PT. JNE DAN PT. J&T CARGO MALANG)**

**SKRIPSI**

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



Disusun oleh:

**KARTIKA AYU LINGGAR DAMAIATI**  
NIM: 202010110311126

**FAKULTAS HUKUM**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**  
2024

**PERBANDINGAN PERTANGGUNGJAWABAN PIHAK EKSPEDISI  
TERHADAP KONSUMEN DALAM KETERLAMBATAN PENGIRIMAN  
BARANG (STUDI KASUS PADA PT. JNE DAN PT. J&T CARGO  
MALANG)**

Diajukan Oleh:

**KARTIKA AYU LINGGAR DAMAIATI**

**202010110311126**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

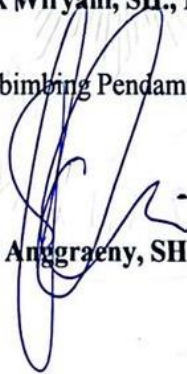
Pada, Sabtu 11 Mei 2024

Pembimbing Utama,



**Prof. Dr. Fifik Wiryani, SH., M.Si., M.Hum**

Pembimbing Pendamping,



**Isdian Anggraeny, SH., MKn**

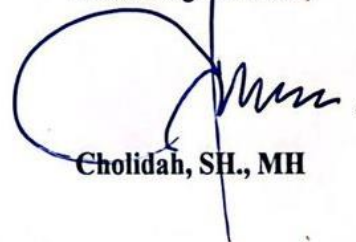


Dekan,



**Prof. Dr. Puang, SH., M.Hum**

Ketua Program Studi,



**Cholidah, SH., MH**

# SKRIPSI

Disusun oleh:

**KARTIKA AYU LINGGAR DAMAIATI**

**202010110311126**

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 : Prof. Dr. Fifik Wiryani, SH., M.Si., M.Hum

Sekretaris : Isdian Anggraeny, SH., MKn

Penguji I : Sofyan Arief, SH., M.Kn

Penguji II : Nur Putri Hidayah, A.Md., SH., MH





## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : KARTIKA AYU LINGGAR DAMAIATI

NIM : 202010110311126

Jurusan : **Ilmu Hukum**

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

SKRIPSI dengan judul :

**PERBANDINGAN PERTANGGUNGJAWABAN PIHAK EKSPEDISI TERHADAP KONSUMEN DALAM KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG (STUDI KASUS PADA PT. JNE DAN PT. J&T CARGO MALANG)**

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.

Malang, 30 Mei 2024



*Kartika Ayu Linggar Damaiati*  
**Kartika Ayu Linggar Damaiati**

## UNGKAPAN PRIBADI / MOTTO

### Ungkapan Pribadi

*"Takdir mungkin telah menuliskan garis-garis cerita, tetapi kita yang memilih bagaimana mewarnainya. Dalam setiap kata yang terucap, dalam setiap langkah yang terjalani, kita menciptakan kisah hidup yang unik. Jadi, mari kita jadikan setiap detik berharga, setiap momen berarti, dan setiap perjuangan sebagai titik balik menuju versi terbaik dari diri kita."*

### Motto :

*"Mimpi besar, kerja keras, dan tetap bersyukur."*



## ABSTRAK

**Nama** : Kartika Ayu Linggar Damaiati  
**Nim** : 202010110311126  
**Judul** : “PERBANDINGAN PERTANGGUNG JAWABAN  
PIHAK EKSPEDISI TERHADAP KONSUMEN  
DALAM KETERLAMBATAN PENGIRIMAN  
BARANG (Studi Kasus Pada PT. JNE Dan PT. J&T  
Cargo Malang) ”  
**Pembimbing** : Prof. Dr. Fifik Wiryani, S.H., M.Si., M.Hum  
Isdian Anggraeny, S.H., M.Kn

Keterlambatan pengiriman barang menjadi masalah yang sering dihadapi oleh konsumen dalam layanan ekspedisi. Beberapa perusahaan ekspedisi besar seperti PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) dan PT. J&T Cargo memiliki kebijakan berbeda saat menangani keterlambatan. Dengan hal itu maka perlu perbandingan antara dua ekspedisi yang dimana dapat mempermudah konsumen mengetahui Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor penyebab keterlambatan dan mengetahui kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh PT. JNE dan PT. J&T Cargo Malang dalam menangani keterlambatan pengiriman barang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris dengan data primer dikumpulkan melalui wawancara dengan manajer regional dan pemilik cabang. Dengan hasil penelitian bahwa terdapat beberapa faktor yang menjadi penyebab keterlambatan pengiriman barang merupakan faktor internal termasuk gangguan dalam transportasi, alamat dan faktor eksternal yaitu force majeure seperti halnya bencana alam. Serta pertanggung jawaban yang diberikan oleh pihak PT. JNE akan memberikan ganti rugi sesuai asuransi apabila tidak ada jika barang hilang diganti dengan 10x biaya ongkos kirim dan apabila ada keterlambatan hanya layanan YES (Yakin Esok Sampai) dan SS (Super Speed) saja yang mendapatkan ganti rugi berupa pengembalian uang sesuai ongkos kirim sedangkan PT. J&T Cargo Malang setiap pengiriman diharuskan untuk melakukan asuransi. Sehingga apabila ada kerusakan akan diganti dengan sesuai kerusakan yang terjadi dan jika barang hilang maka diganti sesuai dengan harga barang. Dan kerugian keterlambatan tidak mendapatkan ganti rugi kecuali barang dari e-commerce

**Kata kunci** : *Konsumen, Keterlambatan, Pertanggung Jawaban*

## ABSTRACT

**Nama** : Kartika Ayu Linggar Damaiaiti  
**Nim** : 202010110311126  
**Judul** : "COMPARISON OF THE RESPONSIBILITY OF THE EXPEDITION PARTY TO THE CONSUMER IN THE DELAY OF DELIVERY OF THE Cargo (Case Study at PT. JNE And PT. J&T Cargo Malang) "  
**Pembimbing** : Prof. Dr. Fifik Wiryani, S.H., M.Si., M.Hum  
Isdian Anggraeny, S.H., M.Kn

Delayed delivery of goods is a problem that is often faced by consumers in expedition services. Some large expedition companies such as PT JNE (Nugraha Ekakurir Line) and PT J&T Cargo have different policies when dealing with delays. With that, it is necessary to compare the two expeditions which can make it easier for consumers to know. This study aims to analyze the factors that cause delays and find out the policies and procedures applied by PT JNE and PT J&T Cargo Malang in handling delays in shipping goods. This research uses empirical research methods with primary data collected through interviews with regional managers and branch owners. With the results of the study that there are several factors that cause delays in delivery of goods are internal factors including disruptions in transportation, address and external factors, namely force majeure such as natural disasters. As well as the responsibility given by PT JNE will provide compensation according to insurance if there is none if the goods are lost replaced by 10x the cost of shipping and if there is a delay only the YES (Yakin Esok Sampai) and SS (Super Speed) services only get compensation in the form of a refund according to the shipping cost. while PT J & T Cargo Malang every shipment is required to carry out insurance. So that if there is damage, it will be replaced according to the damage that occurs and if the goods are lost, they will be replaced according to the price of the goods. And the loss of delay does not get compensation unless the goods from e-commerce

**Keywords:** *Consumer, Delay, Liability*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT sebab atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perbandingan Pertanggung Jawaban Pihak Ekspedisi Terhadap Konsumen Dalam Keterlambatan Pengiriman Barang ( Studi kasus pada PT.JNE dan PT J&T Cargo Malang )” skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk dapat dinyatakan lulus dari Progam Sarjana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kalangan pemerhati hukum.Selanjutnya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak – pihak yang telah mendukung dalam proses penyelesaian tugas akhir ini .Secara khusus ucapan terima kasih penulis haturkan kepada :

1. Ibu Pujiatin (Ibu) penulis ingin mengungkapkan penghargaan yang setinggi-tingginya atas segala pengorbanan, kasih sayang, dan dedikasi yang di berikan kepada penulis sepanjang hidup ini. Ibu telah menjadi sosok yang tak tergantikan dalam hidup saya. Setiap langkah, setiap keputusan, dan setiap momen berharga, Ibu selalu ada untuk memberikan dukungan, arahan, dan cinta yang tanpa syarat. Terima kasih telah mendoakan dan segala pengorbannya yang diberikan secara materil maupun imateriil sehingga berjalan lancar.
2. Bapak Mukrim ( Kakek ) dan Ibu Suyatmi ( Nenek ) yang telah merawat dan memberikan kasih sayang kepada penulis sejak kecil serta ketulusan dan kesabaran Kakek dan Nenek telah menginspirasi saya setiap hari. Bahkan dalam tantangan dan kesulitan, Kakek dan Nenek selalu memberikan dukungan dan keyakinan kepada saya untuk terus maju. Saya sangat beruntung dapat dibesarkan dalam lingkungan yang penuh kasih sayang dan perhatian seperti yang Kakek dan Nenek berikan.
3. Kepada Agustina Eka Wahyu Purwaningsih merupakan sepupu penulis yang setiap waktu yang kita habiskan bersama, baik dalam kegembiraan maupun tantangan, telah menjadi kenangan berharga yang akan saya simpan selamanya. Terima kada telah mendengarkan, memberi nasihat, dan memberikan dukungan tanpa pamrih, yang telah menjadi pendorong utama proses pengerjaan.

4. Prof.Dr.H.Nazaruddin Malik,S.E.,M.Si. selaku rektor di Universitas Muhammdiyah Malang
5. Bapak Dr. Tongat, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum, BapakBayu Dwi Widdy Jatmiko, S.H., M.Hum (Wakil Dekan I), Ibu Ratri NovitaErdianti, S.H., M.H (Wakil Dekan II), Said Noor Prasetyo, S.H., M.H (Wakil Dekan III) dan Ibu Cholidah, S.H., M.H selaku Ketua Program Studi Fakultas Hukum;
6. Ibu Dr. Fifik Wiryani, S.H., M.Si., M.Hum dan Ibu Isdian Anggraeny, S.H.,M.Kn. Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Penulis. Penulis ucapkan terima kasih sedalam-dalamnya atas waktu, tenaga, dan dedikasi Ibu yang telah Ibu luangkan untuk membaca, mengomentari, dan memberikan saran-saran konstruktif yang sangat berharga untuk penyempurnaan skripsi ini. Serta mengajarkan penulis arti bersabar dalam hal menunggu dan sadar tidak semua yang diinginkan langsung tercapai karena semua butuh proses
7. Bapak Nu'man Aunuh, SH., M.Hum, selaku dosen wali penulis di Kelas B angkatan 2020 selama berkuliah di Universitas Muhammadiyah Malang yang telah banyak mendukung selama penulis menimba ilmu;
8. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang, kiranya telah banyak memberikan pengetahuan pada Penulis selama di Fakultas Hukum;
9. Bapak Haris Herdian selaku manager regional PT. J&T Cargo cabang Malang yang telah berpartisipasi dalam wawancara. Kepercayaan yang di berikan kepada saya sebagai peneliti adalah hal yang sangat berharga, dan saya berjanji untuk menggunakan data dengan sebaik-baiknya untuk menghasilkan temuan yang bermanfaat. Tanpa partisipasi dan kontribusi bapak penelitian ini tidak akan mencapai kesuksesan yang saya harapkan. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan terima kasih yang tulus atas kesediaan bapak untuk terlibat dalam penelitian ini.
10. Ibu Mardiana selaku pemilik dari agent PT.JNE yang telah memberikan pengetahuan dan telah memberikan kontribusi yang sangat berharga bagi kelancaran dan keberhasilan penelitian yang penulis lakukan. Dengan

memberikan wawasan yang mendalam yang sangat diperlukan dalam pemahaman topik yang sedang penulis teliti.

11. Kepada Berlian Dwi Kusuma Defi merupakan teman sepejuangan dari penulis terima kasih telah memberikan dukungan dalam penulisan skripsi dan telah mendengarkan keluh kesah yang dihadapi penulis dalam menyelesaikan skripsi.
12. Teman – teman yang berkontribusi dalam penulisan skripsi ini terima kasih dalam meluangkan waktu untuk menghibur dan diskusi yang dapat membangun semangat maupun dukungannya.
13. Jodoh penulis kelak kamu merupakan alasan penulis menyelesaikan skripsi ini. Meskipun pada waktu pengerjaan sampai selesai ini penulis belum menemukanmu tetapi percaya saja apapun yang sudah tertakar tidak akan tertukar.
14. Dan yang terakhir terima kasih untuk Kartika Ayu Linggar Damaiati yang dimana merupakan diri saya sendiri. Apresiasi sebesar- besarnya untukku yang mampu melewati semua rintangan yang datang dalam pengerjaan skripsi ini mungkin dalam prosesnya tidak secepat lainnya. Terima kasih telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai serta semua ketekunan, ketabahan, dan kerja keras yang telah saya tanamkan dalam menyelesaikan skripsi ini. Meskipun ada saat-saat di mana saya merasa putus asa atau ragu akan kemampuan saya, saya terus mendorong diri saya sendiri untuk berusaha tidak menyerah.

Malang, 06 Mei 2024

Kartika Ayu Linggar D.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>UNGKAPAN PRIBADI / MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii i</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Metode Penelitian .....	11
G. Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	15
B. Tinjauan Umum Tentang Pihak Ekspedisi .....	18
1. Pengertian Tentang Pihak Ekspedisi .....	18
2. Hak dan Kewajiban Ekspedisi Sebagai Pelaku Usaha .....	19
C. Tinjauan Umum Tentang Konsumen .....	21
1. Pengertian Konsumen .....	21
2. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	21
D. Tinjauan Umum Tentang Keterlambatan .....	23
E. Tinjauan Umum Tentang Pertanggung Jawaban .....	23

<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>26</b>
A. Gambaran umum tentang PT. JNE dan PT.J&T Cargo .....	26
1. PT. J&T Cargo .....	26
2. PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) .....	34
B. Faktor Keterlambatan Pengiriman Barang Besar Pada PT JNE dan PT. J&T Cargo Malang .....	39
C. Penerapan Tanggung Jawab PT. JNE dan PT. J&T Cargo Malang Terhadap Konsumen yang Mengalami Keterlambatan Pengiriman Barang .....	42
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>56</b>
A. Kesimpulan.....	56
B. Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>61</b>





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jasa pengiriman di Indonesia dengan presentasinya tahun 2023 berdasarkan Top Brand Award Indonesia .....	4
Tabel 1.2 Jasa pengiriman di Indonesia dengan presentasinya tahun 2021 – 2023 berdasarkan Top Brand Award Indonesia .....	5
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan dengan yang diteliti penulis .....	17
Tabel 3.1 Data konsumen yang diberikan ganti rugi keterlambatan pengiriman barang .....	45
Tabel 3.2 Data Konsumen Pemberian Ganti Rugi .....	45
Tabel 3.3 Ketentuan untuk pembayaran asuransi pada J&T Cargo Malang ...	47
Tabel 3.4 Perbandingan pertanggung jawaban pihak ekspedisi PT.JNE dan PT.J&T Cargo Malang .....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Pada PT. J&T Cargo .....	28
Gambar 3.2 Prosedur Melakukan klaim Asuransi .....	44
Gambar 3.3 Berikut Alur Untuk Mengklaim Asuransi .....	50



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Tugas .....	61
Lampiran 2 Kartu Kendali .....	63
Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian .....	65
Lampiran 5 Sertifikat Bebas Plagiasi .....	67



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Ervianto. *Manajemen Proyek Konstruksi*. Yogyakarta: Andi Offset, 1998.
- Raco, J. R., dan Conny R. Semiawan. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grasindo, 2010.
- Rahardjo, Satjipto. *Hukum Progresif Sebuah Sintesa Hukum Indonesia*. Yogyakarta: Genta Publishing, 2009.
- Redaksi Sinar Grafika. “Undang-Undang Dagang Pasal 468.” In *Kitab Undang-Undang Hukum Dagang*. Jakarta: Sinar Grafika, 2019.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta, 2013.

### JURNAL

- Adiyta, Muhammad. “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Akibat Pandemi Covid-19.” Universitas Hasanuddin, 2021. <https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/10058/>.
- Aminudin, Muhammad. “Warga Malang Gugat Perusahaan Ekspedisi Rp 535 Juta.” *detikjatim*, 2023. <https://www.detik.com/jatim/hukum-dan-kriminal/d-7038960/warga-malang-gugat-perusahaan-ekspedisi-rp-535-juta>.
- Aprilia, Nila Dwi. “Perkembangan Ekonomi Digital Indonesia.” *Ekonomi Pertahanan* 7, no. 2 (2021): 245–59.
- Casey, Eoghan. *Digital Evidence and Computer Crime: Forensics Science, Computers and the Internet*. 2 ed. Amsterdam: Elsevier Academic Press, 2004.
- Juwitasari, Nina, Diah Sulistyani Ratna Sediati, Muhammad Junaidi, dan Soegianto Soegianto. “Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi.” *Jurnal Usm Law Review* 4, no. 2 (2021): 688–701.
- Labatjo, Ridwan. “Analisis Yuridis Tentang Kedudukan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Absolut Of Liability) Dalam Penyelenggaraan Pengangkutan Barang Dengan Kapal Laut di Indonesia.” *Jurnal Yustisiabel* 3, no. 1 (2019): 1–15. <http://lonsuit.unismuhluwuk.ac.id/yustisiabel/article/view/290>.
- Marsidah. “Pelaksanaan Perjanjian Pengangkutan Penumpang Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009.” *Solusi* 16, no. 2 (2018): 208–15.

Purnama Diana, Putu Vera, I Ketut Mertha, dan I Gede Artha. "Pertanggung Jawaban Notaris dalam Pembuatan Akta Berdasarkan Pemalsuan Surat oleh Para Pihak." *Acta Comitas* 02 (2017): 161–72. <https://doi.org/10.24843/AC.2017.v02.i01.p15>.

Sacharissa, Bertha Bernessa. "Tanggung Gugat Pelaku Usaha Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Melalui Transportasi Darat Dengan Dalil Force Majeure Akibat Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM)." Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, 2021.

Saputri, Rischa Indah, Bambang Tjatur Iswanto, Heniyatun Heniyatun, dan Nurwati Nurwati. "Tanggungjawab pengangkut terhadap hilangnya barang kiriman (studi kasus ekspedisi dharma raya Muntilan)." *Borobudur Law Review* 3, no. 2 (2021):99–110.<https://journal.unimma.ac.id/index.php/burrev/article/view/4735>.

Shofwan, Muhammad. "Perlindungan Konsumen Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif (Studi Kasus JNE Branch Office Bandar Lampung)." Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020. <http://repository.radenintan.ac.id/14726/>.

## WAWANCARA

Herdiyana, Haris. "Manajer regional PT.J&T Cargo Malang." 28 Februari 2024, 2024.

Mardiana. "Hasil wawancara pemilik cabang agent PT. JNE." 23 Maret 2024, 2024.

## INTERNET

J&T. "Company Profile." [jet.co.id](https://www.jet.co.id/about/company), 2024. <https://www.jet.co.id/about/company>.

JNE. "Profil Perusahaan." [jne.co.id](https://www.jne.co.id/profil-perusahaan), 2024. <https://www.jne.co.id/profil-perusahaan>.  
KBBI. "Kamus Besar Bahasa Indonesia." [kbbi.web.id](https://kbbi.web.id), n.d.<https://kbbi.web.id/tanggungjawab>.

KEDUBES RI. "Indonesia; Fakta Mengenai Indonesia." [kemlu.go.id](https://kemlu.go.id), 2018. <https://kemlu.go.id/canberra/id/read/indonesia/2186/etc-menu>.

Zaini. "Komplain JT Express Malang." [qonsumen.com](https://qonsumen.com), 2023. <https://qonsumen.com/7784/komplain-jt-express-malang/>.



## ATURAN PERUNDANG – UNDANGAN

Republik Indonesia. “Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 1 angka 2.” Jakarta, 2009.

———. “Undang-Undang Hukum Dagang No 86.” In *Kitab Undang-Undang Hukum Dagang*. Jakarta: Sinar Grafika, 2019.

———. “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” Jakarta, 1999.

———. “Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” Jakarta, 1999.



# 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 : Kartika Ayu Linggar Damaiati

Nim : 20201011031126

Dengan Judul Skripsi :

" Perbandingan Pertanggung Jawaban Pihak Ekspedisi Terhadap Konsumen Dalam Keterlambatan Pengiriman Barang ( Studi kasus pada PT.JNE dan PT J&T Cargo Malang )"

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 26 April 2024



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