

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA
PENGIRIMAN ATAS HILANGNYA BARANG PADA PT. X
WILAYAH JAKARTA**



SKRIPSI

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Sarjana Hukum
Program Studi Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Oleh :

MAZIZ ZIDANANDA MAULANA

NPM 21071010081

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”

JAWA TIMUR

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI HUKUM

SURABAYA

2025

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA PENGIRIMAN
ATAS HILANGNYA BARANG PADA PT. X WILAYAH JAKARTA**



SKRIPSI

**Skripsi Ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan
Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Diajukan oleh:

**MAZIZ ZIDANANDA MAULANA
21071010081**

**PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA PENGIRIMAN
ATAS HILANGNYA BARANG PADA PT. X WILAYAH JAKARTA

Skripsi telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

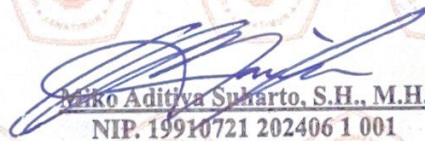
Pada hari Senin, tanggal 15 09, 2025

Penyusun,



MAZIZ ZIDANANDA MAULANA
NPM. 21071010081

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



Miko Aditya Suharto, S.H., M.H.
NIP. 19910721 202406 1 001

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Hukum,



Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H.
NIP. 19900112 202012 2 003

HALAMAN REVISI SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA PENGIRIMAN
ATAS HILANGNYA BARANG PADA PT. X WILAYAH JAKARTA
Penyusun,

MAZIZ ZIDANANDA MAULANA

NPM. 21071010081

Skripsi telah direvisi dan diterima oleh Dewan Penguji
Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada hari, ..., tanggal 17 September 2025.

Pembimbing,


Miko Aditya Suharto, S.H., M.H.
NIP. 19910721 202406 1 001

Dewan Penguji:
Ketua,

Eko Wahyudi, S.H., M.H.
NIP. 19780814 202121 1 002
Anggota I,


Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H.
NIP. 19900112 202012 2 003
Anggota II,


Miko Aditya Suharto, S.H., M.H.
NIP. 19910721 202406 1 001
Mengetahui,
Koordinator Program Studi Hukum,


Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H.
NIP. 19900112 202012 2 003
Mengesahkan,
Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Dra. Ertien Rining Nawangsari, M.Si.
19680116 199403 2 001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA PENGIRIMAN
ATAS HILANGNYA BARANG PADA PT. X WILAYAH JAKARTA
Penyusun,

Maziz Zidananda Maulana

NPM. 21071010081

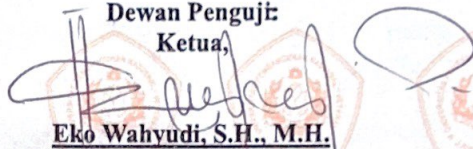
Skrripsi telah direvisi dan diterima oleh Dewan Penguji
Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada hari Rabu, tanggal 17 September 2025.

Pembimbing,

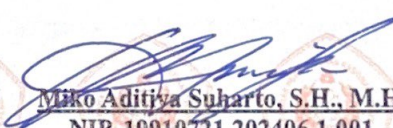

Miko Aditiya Suharto, S.H., M.H.
NIP. 19910721 202406 1 001

Dewan Penguji:

Ketua,


Eko Wahyudi, S.H., M.H.
NIP. 19780814 202121 1 002
Anggota I,


Adhitva Widya Kartika, S.H., M.H.
NIP. 19900112 202012 2 003
Anggota II,


Miko Aditiya Suharto, S.H., M.H.
NIP. 19910721 202406 1 001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Hukum,


Adhitva Widya Kartika, S.H., M.H.
NIP. 19900112 202012 2 003

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Dra. Ertien Rining Nawangsari, M.Si.
19680116 199403 2 001

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Penulis yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maziz Zidananda Maulana
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 11 April 2003
NPM : 21071010081
Bidang/Konsentrasi : Perdata
Alamat : Jl. Yos Sudarso, Gedang, Porong, Sidoarjo

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Skripsi dengan judul, "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA PENGIRIMAN ATAS HILANGNYA BARANG PADA PT. X WILAYAH JAKARTA" dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur adalah benar hasil karya cipta Penyusun sendiri, yang dibuat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bukan hasil jiplakan (plagiat). Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya di dalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi ini merupakan hasil jiplakan (plagiat) maka Penyusun bersedia dituntut di Pengadilan dan dicabut gelar (Sarjana Hukum) yang telah diperoleh. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dengan penuh rasa tanggung jawab atas segala akibat hukumnya.

Surabaya, 15 September 2025

Penyusun,



Maziz Zidananda Maulana

NPM. 2101010081

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maziz Zidananda Maulana

NPM : 21071010081

Program : Sarjana (S1)

Program Studi : Hukum

Fakultas : Hukum

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/ lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka. Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 15... 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Maziz Zidananda Maulana

NPM. 21071010081

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat berkesempatan untuk menimba ilmu hingga Perguruan Tinggi. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syafa'atnya di dunia dan akhirat. Sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian Skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA PENGIRIMAN ATAS HILANGNYA BARANG PADA PT. X WILAYAH JAKARTA”**.

Adapun tujuan penyusunan usulan penelitian Skripsi ini adalah untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Sarjana Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis menyadari bahwa penyusunan usulan penelitian Skripsi ini tidak lepas dari doa, dukungan, dan semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari. M.Si, selaku Dekan Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Eko Wahyudi, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Aldira Mara Ditta Caesar Purwanto., S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dr. Hervina Puspitasari, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.

5. Ibu Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H., selaku Koordinator Program Studi Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
6. Bapak Miko Aditiya Suharto, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing penulis dalam penelitian usulan Skripsi ini yang telah meluangkan waktunya dalam membimbing, memotivasi, dan memberikan nasehat kepada penulis, serta memberikan saran dan kritik selama penulisan, sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian skripsi ini dengan baik.
7. Bapak Hariyo Sulistiyantoro, S.H.,M.M. selaku dosen wali dalam proses pelaksanaan perwalian mata kuliah dalam proses usulan penelitian Skripsi ini.
8. Dosen Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah banyak membantu selama penulis belajar di Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
9. Bapak dan Ibu bagian Tata Usaha Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi.
10. Orang tua dan keluarga dari penulis yang telah mendukung secara materiil maupun imateriil.
11. *WhatsApp Group* “Alumni” yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
12. Fajar Luthfi Annashrul, Muhamad Rival Maulana, Eristiana Sari, Mochamad Isa Dharmaputra, Difanda Cerio Putra, Sholahudin Jagad A., S.H., Galeh Bagus Prasetyo, Riski Zaki Murtadlo. Terima kasih kepada mereka semua yang telah banyak membantu penulis, mendukung serta memberikan semangat selama ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna baik dari struktur penyusunan maupun substansinya. Maka dari itu, segala saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan untuk menyempurnakan skripsi ini.

Surabaya, 13 Februari 2025

Penulis

INTISARI

Nama : Maziz Zidananda Maulana
NPM : 21071010081
Tempat, Tanggal Lahir : Pasuruan, 11 April 2003
Program Studi : Strata I (S1) Hukum

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA PENGIRIMAN ATAS HILANGNYA BARANG PADA PT. X WILAYAH JAKARTA

ABSTRAK

Hilangnya barang kiriman atau paket milik pengguna jasa ekspedisi PT. JNE tentu saja menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa atau konsumen yang mana merupakan akibat dari tindakan PT.JNE selaku penyedia jasa yang tidak melaksanakan tanggung jawabnya, yang mana tidak dapat mengantarkan barang kiriman atau paket dengan aman dan rapi hingga ke tangan penerima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi pengguna jasa PT. JNE atas hilangnya barang kiriman serta upaya yang dapat dilakukannya. Metode penelitian yang digunakan yakni yuridis empiris serta menggunakan pendekatan socio-legal, data diperoleh melalui wawancara, dan juga studi kepustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna jasa atau konsumen merasa belum terpenuhi haknya meskipun telah ada peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan kata lain PT. JNE selaku penyedia jasa telah melanggar ketentuan yang ada pada undang-undang perlindungan konsumen yang mana juga termasuk dalam tindakan wanprestasi karena tidak dapat memenuhi kewajibannya. Pengguna jasa PT. JNE dapat mengupayakan hal tersebut melalui jalur non litigasi yang mana melalui BPSK. Namun, apabila hal tersebut dirasa belum cukup maka pengguna jasa PT. JNE tersebut dapat melalui upaya litigasi yakni dengan mengajukan gugatan kepada pengadilan yang berwenang. Dalam hal ini, bukan hanya perlindungan hukum yang diperlukan tetapi juga pengawasan serta penegakan hukum perlu untuk ditingkatkan agar perusahaan atau pelaku usaha curang dapat diminimalisir dan juga mendapatkan efek jera

Kata kunci : perlindungan hukum; PT. JNE; ganti rugi; barang hilang

ABSTRACT

The loss of shipments or packages belonging to users of PT. JNE expedition services certainly causes losses to service users or consumers which is the result of PT.JNE's actions as a service provider who does not carry out its responsibilities, which cannot deliver shipments or packages safely and neatly to the recipient's hands. This study aims to analyze the legal protection for users of PT. JNE services for the loss of delivery goods and the efforts they can make. The research method used is empirical juridical and uses a socio-legal approach, data obtained through interviews, and also literature studies. The results of this study indicate that service users or consumers feel that their rights have not been fulfilled even though there are laws and regulations in force, in other words PT. JNE as a service provider has violated the provisions in the consumer protection law which is also included in the act of default because it cannot fulfill its obligations. Service users of PT. JNE can seek this through non-litigation channels which are through BPSK. However, if this is deemed insufficient, PT. JNE service users can go through litigation efforts, namely by filing a lawsuit with the authorized court. In this case, not only legal protection is needed but also supervision and law enforcement need to be improved so that fraudulent companies or business actors can be minimized and also get a deterrent effect.

Keywords: legal protection; PT. JNE; compensation; lost items.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	I
HALAMAN REVISI.....	II
HALAMAN PENGESAHAN	III
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	IV
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	V
KATA PENGANTAR.....	VI
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR LAMPIRAN	XII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	7
1.3 TINJAUAN PENELITIAN	7
1.4 MANFAAT PENELITIAN	8
1.5 KEASLIAN PENELITIAN	13
1.6 METODE PENELITIAN	15
1.6.1 JENIS DAN SIFAT PENELITIAN	15
1.6.2 PENDEKATAN	16
1.6.3 BAHAN HUKUM	17
1.6.4 PROSEDUR PENGUMPULAN BAHAN HUKUM	19

1.6.5	ANALISIS BAHAN HUKUM.....	20
1.6.6	LOKASI PENELITIAN	20
1.6.7	SISTEMATIKA PENULISAN	21
1.7	TINJAUAN PUSTAKA	22
1.7.1	TINJAUAN UMUM TENTANG PERJANJIAN	22
1.7.1.1	DEFINISI PERJANJIAN	22
1.7.1.2	SYARAT SYARAT SAH PERJANJIAN	23
1.7.1.3	ASAS-ASAS PERJANJIAN	25
1.7.2	TINJAUAN UMUM TENTANG PENGANGKUTAN	26
1.7.2.1	PENGERTIAN PENGANGKUTAN.....	26
1.7.2.2	PERJANJIAN PENGANGKUTAN	27
1.7.2.3	PIHAK-PIHAK DALAM KEGIATAN PENGANGKUTAN.....	27
1.7.3	TINJAUAN UMUM JASA PENGIRIMAN ATAU EKSPEDITUR.....	29
1.7.3.1	PT. X.....	29
1.7.3.2	PENGERTIAN EKSPEDITUR.....	29
1.7.3.3	PERJANJIAN EKSPEDISI.....	30
1.7.3.4	TANGGUNG JAWAB EKSPEDITUR	30
1.7.4	PERLINDUNGAN HUKUM DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN	31
1.7.4.1	DEFINISI PERLINDUNGAN HUKUM.....	31
1.7.4.2	BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM	32
1.7.4.3	DEFINISI PERLINDUNGAN KONSUMEN	33
1.7.4.4	DEFINISI KONSUMEN.....	33
1.7.4.5	ASAS- ASAS DALAM PERLINDUNGAN KONSUMEN	35

1.7.4.6	HAK DAN KEWAJIBAN PELAKU USAHA	36
1.7.4.7	HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN	38
BAB II.....		36
2.1	HUBUNGAN KONTRAKTUAL	36
2.2	PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA PENGIRIMAN PT. X	
	WILAYAH JAKARTA ATAS KEHILANGAN BARANG YANG MENYEBABKAN	
	KERUGIAN	42
BAB III.....		50
3.1	KERUGIAN YANG DIALAMI PENGGUNA JASA PT. X WILAYAH JAKARTA	
	ATAS HILANGNYA BARANG	50
3.2	UPAYA YANG DAPAT DILAKUKAN PENGGUNA JASA PT. X WILAYAH	
	JAKARTA YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT DARI HILANGNYA BARANG.	
		54
BAB IV PENUTUP.....		61
DAFTAR PUSTAKA.....		64
DAFTAR LAMPIRAN		

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Serifikat <i>English Proficiency Test</i> (EPT).....	67
Lampiran 2 : Formulir Pengajuan Skripsi.....	68
Lampiran 3 : Surat Penugasan Dosen Pembimbing.....	69
Lampiran 4 : Formulir Persetujuan Judul Skripsi	70
Lampiran 5 : Kartu Bimbingan Skripsi	71
Lampiran 6 : Transkrip	72
Lampiran 7 : Bukti Penyerahan Laporan Magang	73
Lampiran 8 : Bukti Kartu Rencana Studi (KRS)	74
Lampiran 9 : Bukti Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT)	75
Lampiran 10 : Halaman Persetujuan Skripsi Bukti	76
Lampiran 11 : Penyerahan Proposal Skripsi	77
Lampiran 12 : Surat Keterangan Hasil Uji Turnitin	78
Lampiran 13 : Hasil Turnitin Skripsi	79
Lampiran 14 : LOA Artikel Jurnal	80
Lampiran 15 : Daftar ujian lisan	81
Lampiran 16 : Sertifikat <i>Library Class</i>	82
Lampiran 17 : Hasil wawancara	83
Lampiran 18 : Lembar Revisi	84