

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG
MENGALAMI KERUGIAN DIAKIBATKAN OLEH PENYEDIA
JASA EKSPEDISI AGEN JNE MEDAN**

(Studi Penelitian Pada Agen JNE D'Jamin Ginting)

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H) Dalam Program
Studi S1 Ilmu Hukum Pada Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara*

Oleh:

SHAFIRA ANDHINI

NPM: 71190111075

HUKUM / HUKUM KEPERDATAAN



UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

MEDAN

2023

RIWAYAT HIDUP

NAMA : SHAFIRA ANDHINI

TEMPAT/TANGGAL LAHIR : MEDAN / 27 OKTOBER 2001

JENIS KELAMIN : PEREMPUAN

ALAMAT : JL. JATI PERUMNAS SIMALINGKAR

AGAMA : ISLAM

TAMAT SD : MIS AMAL SHALEH

TAMAT SMP : MTs. AMAL SHALEH

TAMAT SMA/SEDERAJAT : SMAS UISU MEDAN

NAMA ORANGTUA

LAKI-LAKI : Ir. ISKANDRI NATA

NAMA ORANGTUA

PEREMPUAN : KUSMIATI NINGSIH

ANAK KE- DARI : KE- 2 DARI 2 BERSAUDARA

HORMAT SAYA

(SHAFIRA ANDHINI)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Segala puja dan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga peneliti dapat mengerjakan skripsi ini dengan baik, serta salam bagi Rasul Allah SWT Muhammad SAW sebagai suri teladan hidup buat saya.

Skripsi ini berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN DIKIBATKAN OLEH PENYEDIA JASA EKSPEDISI AGEN JNE MEDAN (Studi Penelitian Pada Agen JNE D’Jamin Ginting) Ini dimaksudkan sebagai syarat untuk menyelesaikan program Pendidikan Studi S1 Ilmu Hukum Universitas Islam Sumatera Utara. Skripsi ini dibuat sebagai bagian persyaratan dalam menyelesaikan tugas akhir sarjana di Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara (UISU).

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada orang tua penulis kepada Ayahanda penulis yaitu Ir. Iskandri Nata dan Ibu penulis Almh. Kusmiati Ningsih yang telah membesarkan, mendoakan, mendidik dan memberikan dukungan penulis hingga sampai saat ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi. Gelar Sarjana Hukum (S.H) penulis persembahkan kepada kedua orang tua penulis dan abang/kakak penulis Andhika Pranata dan Rahmi Azriani yang juga memberikan dorongan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dan terima kasih juga kepada yang terkasih Ray Kristian Silalahi yang selalu memberikan dukungan penuh serta selalu ada dari masa SMP hingga penulis menyelesaikan tugas akhir dalam perkuliahan ini.

Selanjutnya, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Bina Eradany, S.Sos., S.H., M.H selaku Dosen Pembimbing I. dan Bapak Zulkifli AR, SH.,MH selaku Dosen Pembimbing II karena telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, pengarahan, masukan serta saran kepada penulis sejak awal penulisan proposal hingga tahap akhir dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Terima kasih juga kepada ibu Maria Rosalina, SH., M.Hum selaku Dosen pembahas atau Penguji sekaligus Ketua Prodi S1 Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara yang telah memberikan pengarahan, kritik dan saran kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.

Terima kasih kepada Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara Bapak Dr. H. Danialsyah S.H., M.H., Bapak Dr. Panca Sarjana Putra, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara. Ibu Nurasih Harahap, SH, M.Hum selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara. Bapak M. Faisal Rahendra Lubis S.H., M.H selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara. Bapak Dr. Tajuddin Noor, SH,M.Hum., Sp.N selaku Ketua Bagian Hukum Perdata.

Terima kasih juga kepada Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Mata Kuliah di Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara yang tidak dapat penulis sampaikan satu persatu. Pimpinan Tata Usaha dan Staf Pegawai Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara.

Serta terima kasih juga kepada sahabat penulis Fadilah Amelia Nst, Dhiva Ayu Sharanie dan Febri Nabila Sari serta teman teman Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara telah memberikan kesan selama penulis kuliah Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara.

Kepada semua pihak yang membantu dan berpartisipasi dalam penulisan skripsi serta pada masa kuliah penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, semoga Allah SWT membalas kebaikan tersebut. Aamiin.

Medan, November 2023

Penulis

Shafira Andhini

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional.....	8
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Perlindungan Hukum	11
1. Pengertian Perlindungan Hukum.....	11
2. Bentuk Perlindungan Hukum.....	13
3. Prinsip Perlindungan Hukum	14
4. Sifat dan Tujuan Perlindungan Hukum.....	14
5. Sumber-sumber Hukum Konsumen	15

B.	Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen	17
1.	Pengertian Konsumen.....	17
2.	Hak-hak Konsumen.....	20
3.	Perlindungan Terhadap Konsumen.....	22
4.	Sejarah Perlindungan Hukum Konsumen	23
C.	Tinjauan Umum Tentang Agen JNE.....	25
1.	Pengertian Jasa Ekspedisi	25
2.	Gambaran Umum Agen JNE.....	26
BAB III	: METODE PENELITIAN	29
A.	Objek Penelitian	29
B.	Sifat Penelitian.....	29
C.	Metode Pendekatan.....	29
D.	Teknik Pengumpulan Data	30
1.	Sumber Data	30
2.	Alat Pengumpulan Data	31
E.	Analisis Data.....	31
BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A.	Pengaturan Hukum Terhadap Ganti Rugi Yang Dialami Konsumen Terhadap Penyedia Jasa Ekspedisi.....	32
B.	Upaya Yang Dapat Ditempuh Oleh Konsumen Yang Dirugikan Dalam Menuntut Ganti Rugi Kepada Pihak Jasa Eskpedisi Agen JNE D’Jamin Ginting.....	37

C. Penyelesaian Yang Diberikan Oleh Agen JNE D'Jamin Ginitng Kepada Konsumen Yang Mengalami Kerugian	40
---	----

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN..... 50

A. Kesimpulan.....	50
--------------------	----

B. Saran	51
----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Atsar, Rani Apriyani, ***Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen***, Deepublish, Yogyakarta, 2019.
- Abdullah Amri, ***Meraih Berkah Melalui Asuransi Syariah Ditinjau dari Perbandingan dengan Asuransi Konvensional***, PT Alex Media Komputindo, Jakarta, 2011
- Anderson dan WA. Krump, ***Business Law***, South Western Publishing Co., Cincinnati, 1972.
- A.S. Hornby, Gen. Ed., ***Oxford Advance Learner's Dictionary of Current English***, Oxford University Press, Oxford, 1987.
- A.Z. Nasution, ***Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar***, Diadit Media, Jakarta, 2009.
- Bambang Sunggono, ***Metode Penelitian Hukum***, Rajawali Pers, Jakarta, 2013.
- Bambang Waluyo, ***Penelitian Hukum Dalam Praktek***, Sinar Grafika, Jakarta, 2002.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, ***Hukum Perlindungan Konsumen***, Sinar Grafika, Jakarta, 2010.
- David Oughton dan John Lowry, ***The consumer must be an individual or other protected person who does not act in business capacity***, Blackstone Press Limited, London, 1997.
- H.M.N Purwosutjipto, ***Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Jilid 3 Hukum Pengangkutan***, Djambatan, Jakarta, 2008

- Inosentius Samsul, ***Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak***, Universitas Indonesia, Jakarta, 2004.
- Mariam Darus Badrul Zaman, ***Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya***, Alumni, Bandung, 1981.
- Miru, Ahmadi dan Yodo, Sutarman, ***Hukum Perlindungan Hukum Konsumen***, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2015.
- Muhammad Qustulani. ***Perlindungan Hukum & Konsumen***, PSP Nusantara Press, Tangerang, 2018.
- Phillipus M. Hadjon, ***Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia***, PT. Bina Ilmu, Surabaya, 1987.
- Rosmawati, ***Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen***, Prenamedia Group, Depok, 2018.
- Sarifuddin Azwar, ***Metode Penelitian***, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 1998.
- Shidarta, ***Hukum Perlindungan Konsumen***, Grasindo, Jakarta, 2004.
- Soejono Soekanto, ***Pengantar Penelitian Hukum***, UI Press, Jakarta, 1984.
- Satijipto Raharjo, ***Ilmu Hukum***, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Zulham, ***Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi***, Prenada Media, Jakarta, 2017.

B. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
Undang-Undang Dasar Tahun 1945

UU 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

Surat Edaran Dirjen Perdagangan Dalam Negeri No. 235/DJPDN/VII/2001 tentang Penangan pengaduan konsumen yang ditujukan kepada Seluruh dinas Indag Prop/Kab/Kota

C. Jurnal

Ali Ma'ruf, "***Perlindungan Hukum dan Tanggungjawab Pelaku Usaha Atas Hilangnya Paket Dalam Jasa Layanan Pengiriman Barang Melalui PT. JNE Wilayah Kediri***", Jurnal Judiciary, Vol.11 No.2, 2022.

Irma Garwan, SH. dkk, "***Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Kehilangan Barang Yang Dikirimkan Dhubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen***", Jurnal Justisi Hukum, Vol.6 No.1, Maret 2021.

Ni Made Ade Setyawati,dkk. "***Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadinya Wanprestasi***", Komunikasi Yustisia, Vol.5 No.2, Agustus 2022.

Nina Juwitasari, Diah Sulistyani, Muhammad Junaidi dan Soegianto, "***Perlindungan Konsumen Terhdap Pengguna Jasa Ekspedisi***" Jurnal USM Law Review, Vol 4 Nomor 2 Tahun 2021.

Ristanti, A.A Sagung Istri, "***Aspek Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Di Indonesia Tterkait Cacat Tersembunyi Pada Produk Minuman Botol***". Jurnal Ilmu Hukum Vol. 5, No.2, 2017

Roida Nababan , Martono Anggusti, Sonya Lorensa Sirait, "***Perlindungan Hukum Terhadap Kosnumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Laut Menurut***

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, Vol 02 Nomor 01 Tahun 2021

Sagita, Putu Ari, and I. Nyoman Wita. **“KEABSAHAN JASA PENGANGKUTAN OJEK ONLINE DI INDONESIA.”** Kertha Semaya: Vol.7, no.11, 2019.

D. Kamus

Bryan A. Garner, **Black's Law Dictionary Eight Editio**, Minnesota: West Publishing, St. Paul, 2004.

Jhon M. Echols dan Hasan Sadily, **Kamus Inggris-Indonesia**, Gramedia, Jakarta, 1995

WIS. Poerwadarminta, **Kamus Umum Bahasa Indonesia**, Balai Pustaka, Jakarta, 1976.

E. Internet

Pengertian, Jenis, dan Kegunaannya Jasa Ekspedisi tersedia di <https://www.pengertianku.net/> diakses pada 3 maret 2023 pukul 20.43

Gambaran Umum Agen JNE tersedia di <https://www.jne.co.id/> diakses pada 3 Maret 2023 pukul 21.57 WIB

Pengertian Perlindungan Hukum tersedia di <https://ojs.unud.ac.id/> diakses pada 12 Maret 2023 pukul 17.12 WIB

Pengertian Konsumen tersedia di <https://info.populix.co/> diakses pada 13 Maret 2023 pukul 14.46 WIB

Perlindungan Hukum Konsumen tersedia di <https://repository.uir.ac.id/> diakses pada 14 Maret 2023 pukul 21.23 WIB

Tinjauan Umum JNE tersedia di <https://www.coursehero.com/> diakses pada 17 April 2023 pukul 21.18 WIB

Perlindungan Bagi Konsumen tersedia pada <https://repository.unej.ac.id/>.
diakses pada 29 April 2023 pukul 13.18 WIB

Hak-hak Konsumen tersedia di <https://dspace.uui.ac.id/>. diakses pada 29
April 2023 pukul 14.27 WIB



Gambar 1.1 Foto Bersama Ibu Effi Handayani Admin JNE Agen D'Jamin Ginting



Gambar 1.2 Tanda Tangan Persetujuan Melakukan Penelitian di Agen JNE D'Jamin Ginting