

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA
PENGIRIMAN BARANG ATAS HILANGNYA BARANG
KIRIMAN
(Studi di J&T Batang)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.)



Oleh:

WIDIYASIH

NIM : 1220107

**JURUSAN HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI K.H. ABDURRAHMAN WAHID
PEKALONGAN
2025**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA
PENGIRIMAN BARANG ATAS HILANGNYA BARANG
KIRIMAN
(Studi di J&T Batang)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.)



Oleh:

WIDIYASIH

NIM : 1220107

**JURUSAN HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI K.H. ABDURRAHMAN WAHID
PEKALONGAN
2025**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **WIDIYASIH**

Nim : **1220107**

Program Studi : **Hukum Ekonomi Syariah**

Judul Skripsi : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS HILANGNYA BARANG KIRIMAN (Studi di J&T Batang)** Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali bentuk kutipan yang telah penulis sebut sumbernya. Apabila di kemudian hari skripsi ini ternyata plagiat, penulis bersedia menerima sanksi akademik yaitu dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini telah di buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 29 Juni 2025

Yang Menyatakan,



WIDIYASIH

NIM. 1220107

NOTA PEMBIMBING

Iwan Zaenul Fuad, S.H.,M.H.

**Jl. Baterman Besar No,40, Kembangsari,
Kecamatan Semarang Tengah, Kota Semarang**

Lamp : 2 (dua) Eksemplar
Hal : Naskah Skripsi
Sdri. Widiyasih

Kepada Yth.
Dekan FASYA UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
c.g Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah
di- Pekalongan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan
naskah skripsi saudara :

Nama : WIDIYASIH
NIM : 1220107
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA
PENGIRIMAN BARANG ATAS HILANGNYA BARANG KIRIMAN
(Studi di J&T Batang)

Dengan ini saya mohon agar skripsi Saudari tersebut dapat segera dimunaqosahkan.
Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas
perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pekalongan, 18 Juni 2025
Pembimbing

Iwan Zaenul Fuad, S.H., M.H.
NIP. 197706072006041003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS SYARIAH**

Alamat Kampus 2 : Jl. Pahlawan Km 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Telp. 082329346517
Website : fasya.uingusdur.ac.id | Email : fasya@uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, mengesahkan Skripsi atas nama :

Nama : WIDIYASIH
NIM : 1220107
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS HILANGNYA BARANG KIRIMAN (Studi di J&T Batang)**

Telah diujikan pada hari Senin tanggal 14 Juli 2025 dan dinyatakan **LULUS**, serta telah disesuaikan dengan masukan dan saran dari penguji. Pengesahan ini digunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H).

Pembimbing,


Iwan Zaenul Fuad, S.H., M.H
NIP. 197706072006041003

Dewan penguji

Penguji I


Khafid Abadi, M.H.I.
NIP. 198804282019031013

Penguji II


Jumailah, M.S.I.
NIP. 198305182023212032

Pekalongan, 18 Juli 2025

Disahkan Oleh



MOTTO

“Jika bukan karena Allah yang mampukan, aku mungkin sudah lama menyerah”

(Q.S. Al-Insyirah : 05-06)

“Dan satu lagi, Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya)

(Q.S. Al-Baqarah : 286)

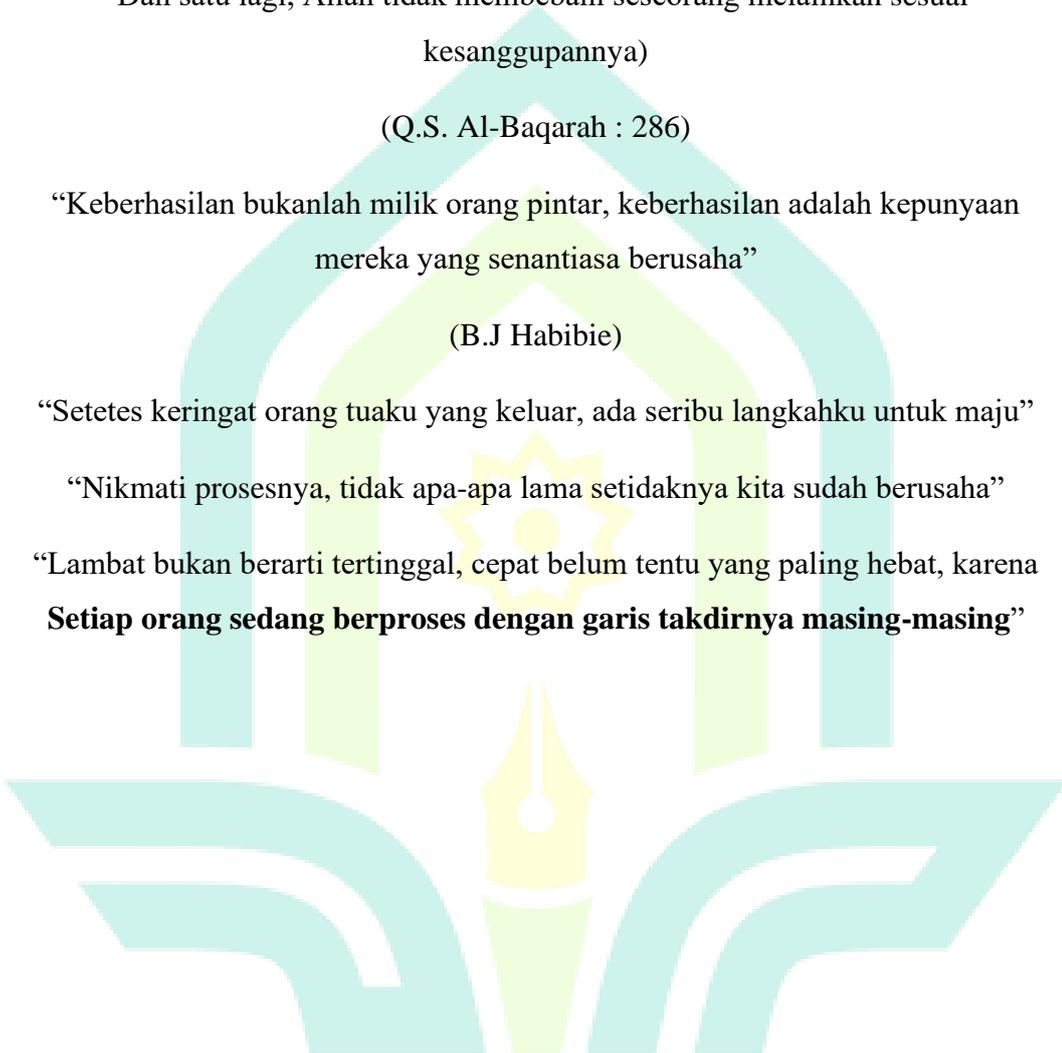
“Keberhasilan bukanlah milik orang pintar, keberhasilan adalah kepunyaan mereka yang senantiasa berusaha”

(B.J Habibie)

“Setetes keringat orang tuaku yang keluar, ada seribu langkahku untuk maju”

“Nikmati prosesnya, tidak apa-apa lama setidaknya kita sudah berusaha”

“Lambat bukan berarti tertinggal, cepat belum tentu yang paling hebat, karena **Setiap orang sedang berproses dengan garis takdirnya masing-masing**”



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbilalamin, dengan segenap usaha dan ucapan rasa syukur penulis panjatkan kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, karena Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad *Shalallahu 'Alaihi Wassalam*. Sebagai wujud kebahagiaan penulis ingin mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Orangtua penulis, support system terbaik dan panutanku Bapak Mufdi'u sebagai ayah dari penulis, terimakasih selalu berjuang dalam mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan penulis. Dan Ibu Wiwik Sudarwati sebagai ibunda dari penulis, beliau yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta. Terimakasih untuk semua berkat doa yang diberikan oleh orangtua kepada penulis. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi, terimakasih sudah ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup penulis.
2. Adiku tercinta, M Nadhifussyifak Azzami, yang telah menjadi salah satu alasan penulis untuk lebih keras lagi dalam berjuang dan membersamai setiap suka maupun duka dari perjalanan hidup penulis. Terimakasih atas doa, dukungan, semangat yang diberikan hingga detik ini kepada penulis.
3. Keluarga penulis, Terimakasih selalu memberikan motivasi, semangat, dan doanya untuk penulis sehingga penulis mampu melewati semua permasalahan yang penulis alami selama menyelesaikan studi ini.
4. Bapak Iwan Zaenul Fuad S.H., M.H. selaku dosen pembimbing atas segala bimbingan, arahan, semangat, dan motivator yang luar biasa. Tanpa bimbingan dan dukungan Bapak yang tulus, mungkin skripsi ini belum selesai. Terima kasih telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, dan segala pembelajaran serta motivasi yang diberikan baik

saat perkuliahan maupun selama bimbingan yang menjadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh dosen pengajar Fakultas Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Terutama Bapak dan Ibu dosen Program Studi Hukum Ekonomi Syariah yang telah memberikan ilmu pengetahuan, membimbing, dan mendidik penulis selama perkuliahan. Rasa hormat dan bangga penulis bisa berkesempatan diajar dan bimbing oleh Bapak dan Ibu dosen. Semoga Bapak dan Ibu selalu dilimpahkan kesehatan, kemudahan, dan dalam lindunganNya.
6. Para narasumber yang telah bersedia menjadi narasumber dan meluangkan waktunya untuk diwawancarai oleh saya dan memberikan data yang diperlukan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
7. Sahabat Rewo - Rewo, yang maaf namanya tidak bisa disebutkan satu persatu. Mereka adalah teman penulis dari awal perkuliahan hingga detik ini. Terimakasih sudah kebersamai setiap langkah dan memberikan dukungan dan semangat untuk penulis.
8. Amilatul Amalia, selaku teman seperjuangan dalam mengerjakan skripsi. Terimakasih atas segala kontribusi untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Memberikan semangat dan motivasi selama proses penulisan skripsi, selalu menguatkan satu sama lain dan menjadi tempat bertukar pikir untuk penulis.
9. Teruntuk seseorang yang nantinya akan bersamaku menjadi pasangan hidupku yang belum diketahui orangnya siapa, ini sebagai suatu bentuk memproseskan dan menginventasikan diri dalam hal ilmu, pemikiran, dan wawasan agar saat bersama kamu, aku bisa menyetarakan dari segi pemikiran, wawasan, dan susunan kehidupan nantinya.
10. *Last but not least*, Kepada diri saya sendiri, Widiyasih. Apresiasi sebesar-besarnya yang telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih tetap memilih berusaha dan merayakan

dirimu sendiri, walau sering kali putus asa atas apa yang sedang diusahakan belum berhasil, namun tetap memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi. Berbahagialah selalu dimanapun kamu berada, widiya. Apapun kurang dan lebihmu mari rayakan diri sendiri. Proud of you !



ABSTRAK

**Widiyasih (1220107), 2025, Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Barang atas hilangnya Barang Kiriman (Studi di J&T Batang)
Dosen Pembimbing; Iwan Zaenul Fuad, S.H., M.H**

Meningkatnya penggunaan jasa pengiriman barang dalam era perdagangan digital turut Penelitian ini dilatarbelakangi oleh maraknya kasus kehilangan barang dalam proses pengiriman melalui jasa ekspedisi, salah satunya di J&T Express Cabang Batang. Fenomena ini menimbulkan keresahan di kalangan konsumen karena kerugian yang ditimbulkan, serta belum optimalnya bentuk perlindungan hukum yang diterima. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas kehilangan barang kiriman, serta untuk mengetahui implementasi tanggung jawab pihak J&T Express Cabang Batang dalam menyelesaikan kasus kehilangan tersebut

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research) yang bersifat kualitatif dengan pendekatan yuridis empiris. Data diperoleh melalui wawancara dengan pihak J&T Express Cabang Batang serta beberapa konsumen yang mengalami kehilangan barang, kemudian dianalisis secara deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen belum sepenuhnya terlaksana secara optimal, terutama dalam hal transparansi informasi, prosedur penggantian barang, dan edukasi asuransi. Pihak J&T Express hanya memberikan ganti rugi sesuai ketentuan internal, tanpa mempertimbangkan nilai barang yang sebenarnya apabila konsumen tidak menggunakan asuransi. Hal ini menimbulkan ketimpangan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa perlindungan hukum bagi konsumen masih perlu diperkuat, baik melalui pengawasan pemerintah terhadap pelaku usaha jasa pengiriman maupun melalui peningkatan kesadaran hukum dari konsumen sendiri.

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Kehilangan Barang, J&T Express, Ekspedisi

ABSTRACT

Widiyasih (1220107), 2025, Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Barang atas hilangnya Barang Kiriman (Studi di J&T Batang)
Dosen Pembimbing; Iwan Zaenul Fuad, S.H., M.H

This research is motivated by the increasing number of lost goods during the delivery process by expedition services, particularly at J&T Express Batang Branch. Such incidents cause consumer anxiety due to financial losses and the inadequate legal protection provided. This study aims to analyze the form of legal protection for consumers in cases of lost shipment items, and to examine how J&T Express Batang Branch fulfills its responsibility in resolving these losses

This research employs a qualitative field research method with an empirical juridical approach. Data were collected through interviews with J&T Express Batang Branch staff and consumers who experienced lost goods, and were analyzed descriptively.

The results show that the legal protection for consumers is not fully implemented optimally, especially in terms of information transparency, compensation procedures, and insurance education. J&T Express provides compensation based only on internal policies and does not consider the actual value of goods if the consumer does not opt for insurance. This situation creates an imbalance in the bargaining position between the business actor and the consumer.

The conclusion of this research is that consumer legal protection still needs to be strengthened, both through government supervision of shipping service providers and by raising legal awareness among consumers themselves.

Keywords: Legal Protection, Consumers, Lost Goods, J&T Express, Expedition Services

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, Alhamdulillah atas rahmat, karunia dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerugian Dalam Transaksi Elektronik Di Online Shop (Studi Kasus Marketplace Shopee)" dengan baik dan maksimal. Shalawat dan salam tetap tercurahkan kepada Rasulullah Nabi Muhammad *Shalallahu' alaihi wassalam* yang telah menjadi suri tauladan terbaik bagi penulis. Tidak lupa pula kepada kedua orang tua penulis yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan doa selama perkuliahan hingga titik ini. Penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa ridha dari kedua orang tua penulis.

Penyusunan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat utama mencapai gelar Sarjana Hukum Program Studi Hukum Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah Universitas Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari tanpa doa, dukungan, bantuan, bimbingan, dan semangat yang diberikan dari berbagai pihak baik berupa moril maupun materil. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Prof. Dr. H. Maghfur, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Khafid Abadi, M.H.I selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak Abdul Hamid, M.A. selaku dosen wali studi yang telah memberikan arahan,
5. Iwan Zaenul Fuad, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing atas segala bimbingan, arahan, masukan dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis. Terima kasih telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, dan segala pembelajaran dan motivasi yang diberikan baik saat perkuliahan maupun selama bimbingan yang menjadi

penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Rasa hormat dan bangga bisa berkesempatan menjadi mahasiswa bimbingan bapak.

6. Seluruh dosen pengajar Fakultas Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Terutama Bapak dan Ibu dosen Program Studi Hukum Ekonomi Syariah yang telah memberikan ilmu pengetahuan, membimbing, dan mendidik penulis selama perkuliahan. Rasa hormat dan bangga penulis bisa berkesempatan diajar dan dibimbing oleh Bapak dan Ibu dosen. Semoga Bapak dan Ibu selalu dilimpahkan kesehatan, kemudahan, dan dalam lindungannya.
7. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa, nasihat, serta dukungannya baik secara material maupun moral.
8. Sahabat dan teman-teman semua yang telah memenuhi dan memberikan kontribusi dalam penulisan ini.

Semoga Allah SWT memberi balasan kebaikan dan pahala kepada mereka yang memberikan bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat membawa dampak positif bagi pembaca, karena di dalam skripsi ini memuat pembelajaran yang penulis dapatkan selama penelitian berlangsung. Meskipun demikian, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari segala kekurangan. Oleh karena itu, penulis tidak menutup diri untuk menerima kritik dan saran yang sekiranya bisa menjadi pembelajaran bagi penulis untuk berkembang menjadi lebih baik lagi.

Pekalongan, 29 Juni 2025

WIDIYASIH
1220107

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..	Error! Bookmark not defined.
NOTA PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN ...	Error! Bookmark not defined.
PERSEMBAHAN.....	6
MOTTO	5
ABSTRAK	9
ABSTRACT	10
KATA PENGANTAR.....	11
DAFTAR ISI.....	13
BAB I PENDAHULUAN.....	19
A. Latar Belakang	19
B. Rumusan Masalah	26
C. Tujuan Penelitian	26
D. Kegunaan Penelitian.....	26
E. Kerangka Teoritik	27
F. Penelitian Yang Relevan	32
G. Metode Penelitian.....	38
H. Sistematika Penulisan	45
BAB II PERLINDUNGAN HUKUM JASA PENGIRIMAN BARANG ..	Error!
Bookmark not defined.	
A. Teori Perlindungan Hukum.....	Error! Bookmark not defined.
B. Konsep Jasa Pengiriman Barang	Error! Bookmark not defined.
BAB III IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS HILANGNYA BARANG KIRIMAN STUDI DI J&T BATANG .	Error! Bookmark not defined.
A. Profil PT. Global Jet Teknologi (J&T Express).....	Error! Bookmark not defined.
B. Ketentuan Umum di J&T Express	Error! Bookmark not defined.
C. Data Hilangnya Barang Kiriman di J&T Batang	Error! Bookmark not defined.

D. Pergantian Rugi di Jasa Ekspedisi PT. J&T Express Cabang Kabupaten Batang.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB IV ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS HILANGNYA BARANG KIRIMAN (Studi di J&T Batang)Error! Bookmark not defined.

A. Implementasi Tanggung Jawab Penyedia Jasa dalam Praktik atas Hilangnya Barang Kiriman milik Pengguna Jasa pada Layanan J&T Express Cabang Batang.**Error! Bookmark not defined.**

B. Klausul Perjanjian J&T Express Terkait Tanggung Jawab Kehilangan Barang**Error! Bookmark not defined.**

BAB V PENUTUP.....47

A. Simpulan 47

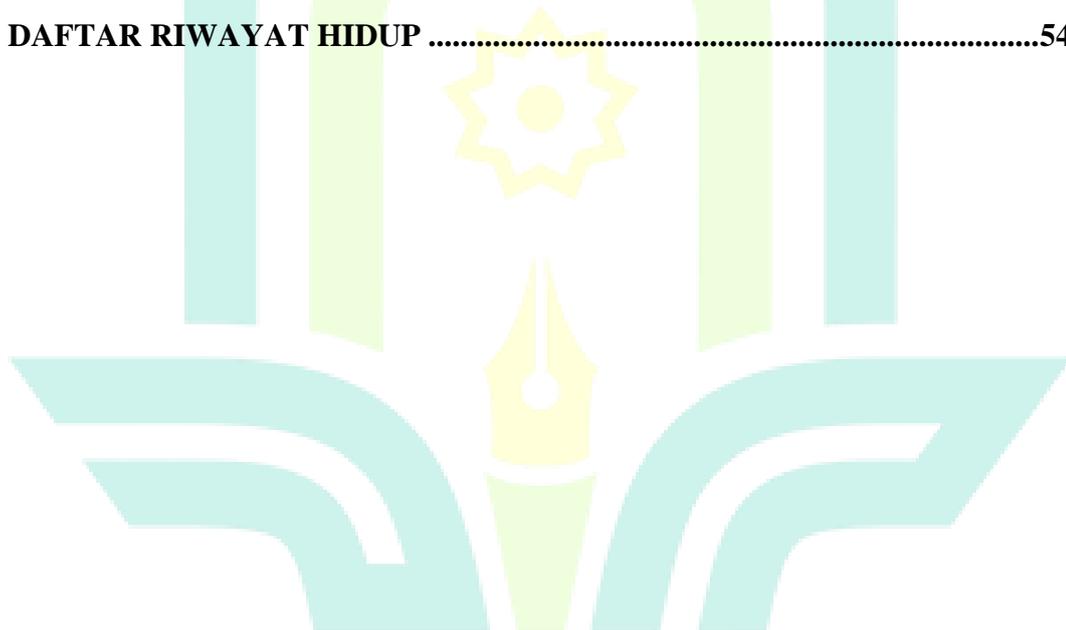
B. Saran..... 48

DAFTAR PUSTAKA49

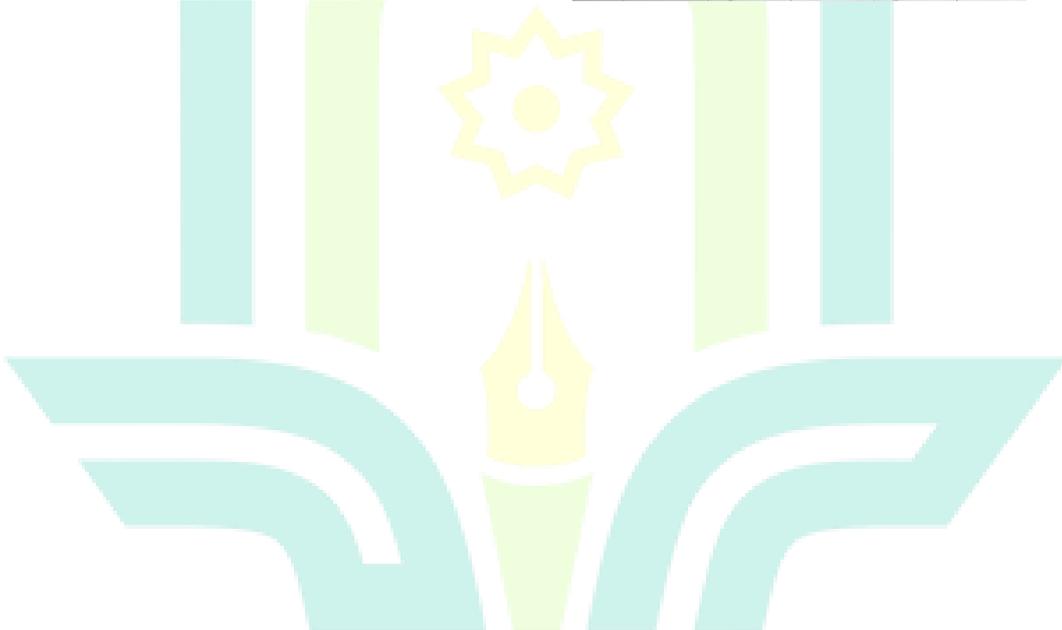
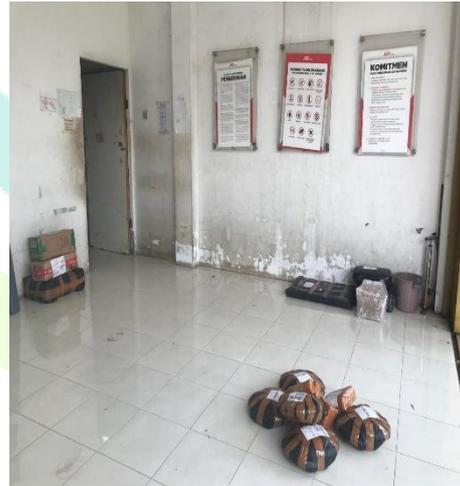
Buku/Jurnal/Skripsi.....49

DAFTAR LAMPIRAN15

DAFTAR RIWAYAT HIDUP54



DAFTAR LAMPIRAN



TRANSKIP WAWANCARA

A. Narasumber 1

Nama : Diaz Febri Julianto
Jabatan : Supervisor J&T Express Cabang Batang
Hari/Tanggal : 5 Mei 2025
Tempat : Kantor J&T Express Batang

1. Pak, bagaimana prosedur di J&T jika ada laporan kehilangan barang dari konsumen?

Jawaban: Kalau ada laporan kehilangan, biasanya kita minta bukti dulu dari pengirim. Mulai dari resi, jenis barang, dan nilainya. Terus kita tracking dulu sistemnya. Kalau memang ketahuan hilang karena kesalahan dari pihak kita, ya kita proses klaim sesuai SOP yang berlaku.

2. Berapa lama biasanya proses klaimnya

Jawaban: Idealnya sih 7 sampai 14 hari kerja, tapi kadang bisa lebih lama kalau kasusnya perlu investigasi lebih dalam, apalagi kalau barangnya nyangkut di gudang yang beda provinsi. Kadang juga kita nunggu laporan dari kurir atau cabang tujuan.

3. Apakah konsumen selalu mendapatkan ganti rugi yang sesuai dengan nilai barang?

Jawaban: Nggak selalu, Mbak. Soalnya ada batas maksimal yang bisa diklaim. Kalau kirimnya nggak pakai asuransi, ganti ruginya kita kasih sesuai ketentuan standar. Biasanya ya nggak bisa full sesuai harga barangnya

4. Apakah perusahaan memberi edukasi kepada konsumen soal risiko ini?

Jawaban: Kita sih udah infoin di aplikasi dan di *counter*, tapi jujur banyak pelanggan yang nggak baca. Kita juga kadang capek ngingetin soal asuransi, mereka mikirnya ribet atau nambah biaya. Padahal itu penting banget.

B. Narasumber 2

Nama : Siti Nurjanah (Konsumen)

Hari/Tanggal : 7 Mei 2025

1. Bu Siti, bisa diceritakan kronologi kehilangan barang saat kirim lewat J&T?

Jawaban: Waktu itu saya kirim gamis ke saudara di Jakarta. Udah dicek resi beberapa hari nggak gerak, eh malah statusnya tiba-tiba 'hilang di perjalanan'. Saya kaget lah, soalnya itu gamis pesanan orang, udah dibayar.

2. Apa yang Ibu lakukan setelah tahu barangnya hilang?

Jawaban: Langsung saya datang ke kantor J&T di Batang, terus lapor ke CS-nya. Tapi katanya harus nunggu 14 hari kerja buat proses investigasi. Ya saya tungguin, tapi lamaaa banget. Padahal barangnya penting. Akhirnya dapet ganti rugi, tapi cuma Rp200.000, padahal harga gamisnya Rp500.000.

3. Apakah saat kirim Ibu ditawari asuransi?

Jawaban: Nggak ditawari apa-apa. Saya juga baru tahu belakangan kalau ada asuransi. Kalau dikasih tahu dari awal, mungkin saya tambahin asuransinya

C. Narasumber 3

Nama : Agus Widodo (Konsumen)

Hari/Tanggal : 9 Mei 2025

1. Mas Agus, bisa ceritakan waktu barang Mas hilang pas dikirim pakai J&T?

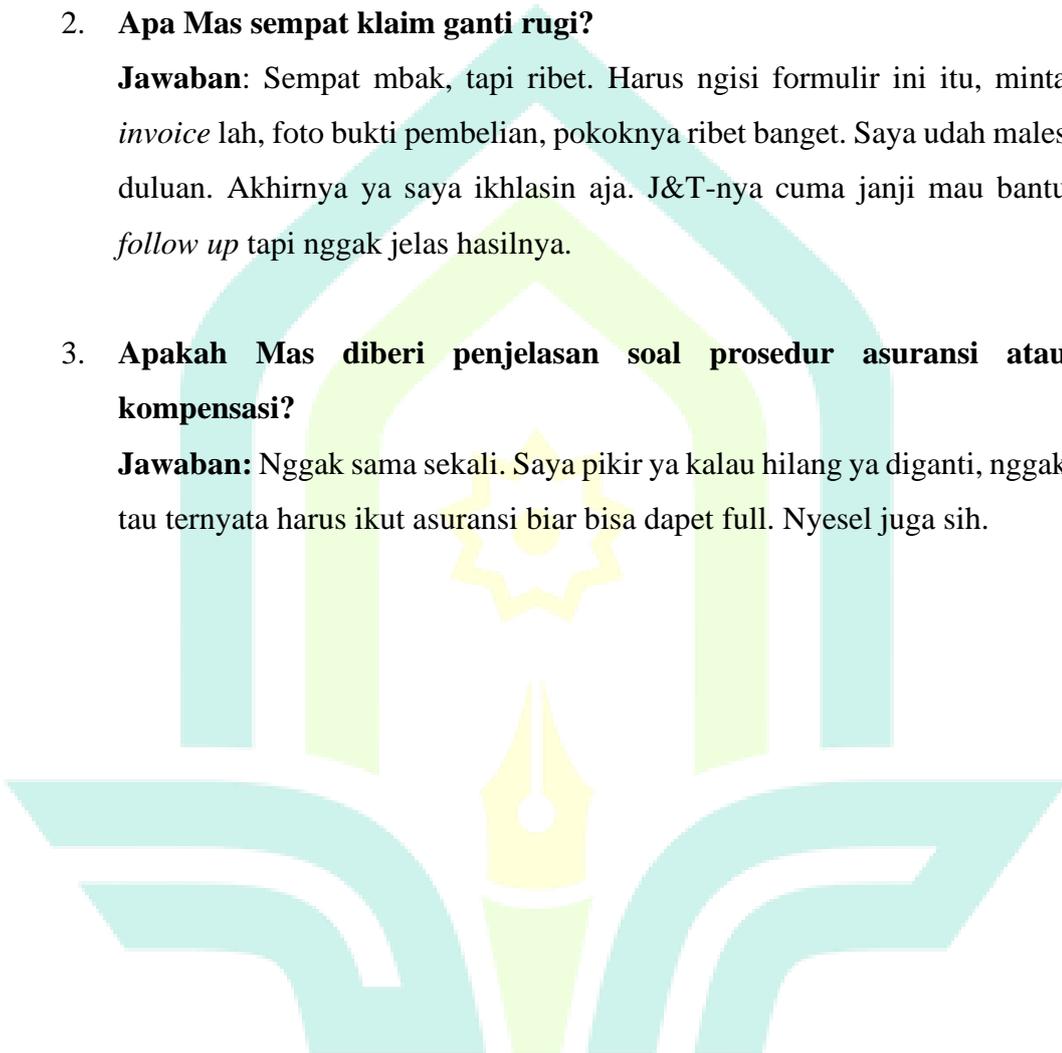
Jawaban: Ya, jadi saya beli headset online terus dikirim pakai J&T. Tapi udah seminggu lebih, nggak nyampe-nyampe. Saya cek resinya terakhir nyangkut di Semarang. Saya nanya ke J&T, katanya barangnya 'mungkin hilang'. Lah, masa jawabnya gitu doang?

2. **Apa Mas sempat klaim ganti rugi?**

Jawaban: Sempat mbak, tapi ribet. Harus ngisi formulir ini itu, minta *invoice* lah, foto bukti pembelian, pokoknya ribet banget. Saya udah males duluan. Akhirnya ya saya ikhlasin aja. J&T-nya cuma janji mau bantu *follow up* tapi nggak jelas hasilnya.

3. **Apakah Mas diberi penjelasan soal prosedur asuransi atau kompensasi?**

Jawaban: Nggak sama sekali. Saya pikir ya kalau hilang ya diganti, nggak tau ternyata harus ikut asuransi biar bisa dapet full. Nyesel juga sih.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan sebuah negara kepulauan yang terdiri dari beragam pulau yang terhampar diantara lautan dan daratan, sehingga peran transportasi yang menghubungkan kota dan pulau sangat penting untuk perdagangan digital/siber. Perkembangan digital di Indonesia telah mempermudah segalanya. Apapun dapat diakses dengan menggunakan internet. Perkembangan teknologi telah membawa perubahan yang sangat pesat, globalisasi telah memengaruhi kehidupan kita dengan cara yang tak terbatas di era modern ini. Secara mendasar, globalisasi adalah proses yang menghapus hambatan-hambatan yang menghalangi pergerakan perdagangan dan modal di skala global.¹

Dalam kamus hukum tertulis, pengangkutan adalah hubungan dua arah antara pengirim dan penerima, Pengangkut berkomitmen akan mengantarkan barang dan/atau orang dengan aman dari lokasi asal menuju arah yang telah ditentukan, sementara pengirim memiliki kewajiban untuk membayar biaya pengangkutan tersebut.²

Secara umum, penyelenggaraan transportasi mencakup dua subjek, yaitu pengirim dan perusahaan pengangkut. Dalam hal ini perusahaan angkutan

¹ Herry priyono, *Marginalisasi ala Neoliberalisme*, Majalah BASIS. No.05 – 06, Tahun ke 53, Mei –Juni 2004, 15; Joko Susanto, “Kajian Teoritik Tentang Pengaruh Globalisasi Terhadap Proses Demokratisasi”, Masyarakat, Kebudayaan dan Politik, Th XII no. 2, April 2000, 59-72.

² Setiawan Widagdo, *Kamus Hukum*, Penerbit PT. Prestasi Pustaka, Jakarta, 2012, 413.

menyediakan jasa angkutan bagi pengirim, dengan kata lain pengirim adalah pengguna atau konsumen dari jasa angkutan yang disediakan oleh perusahaan angkutan.³

Berbagai jasa kargo yang mengadakan kontrak pengangkutan barang, antara lain PT. Global Jet Express (J&T), Perusahaan ini beroperasi dalam sektor jasa pengiriman barang, di mana kontrak pengiriman dibuat antara konsumen dan perusahaan pengiriman. J&T Express adalah perusahaan kurir yang didirikan pada tahun 2015.⁴ Perusahaan ini menawarkan jasa kurir mulai dari dokumen hingga berbagai jenis barang. Meskipun terbilang relatif baru dalam industri jasa pengiriman barang, J&T percaya bahwa mereka akan menjadi pilihan utama dan layanan terbaik bagi masyarakat Indonesia.

Perusahaan yang menyediakan jasa pengiriman atau ekspedisi memiliki peran krusial dalam distribusi barang, karena mereka mempermudah pengiriman dengan cepat dan akurat. Sebagai pelaksana layanan ini, perusahaan ekspedisi juga bertanggung jawab kepada konsumennya, yaitu memastikan barang yang dititipkan oleh pengirim dapat dikirim sesuai dengan kesepakatan. Barang yang dikirim bisa berupa barang elektronik, logistik, dokumen, dan lainnya.

Hubungan antara perusahaan jasa pengiriman barang dan konsumennya sering kali terhambat oleh berbagai masalah teknis dalam proses pengiriman.

³ Abdulkadir Muhammad, "*Hukum Pengangkutan Niaga*", PT Cipta Aditya Bakti, Bandung, 6.

⁴Thidi, "*Pesatnya Pertumbuhan J&T dan Apa Saja Keistimewaan Layanannya*" diakses dari <https://thidiweb.com/sejarah-jnt/>, pada tanggal 29 April 2025 pukul 20.29.

Kendala-kendala ini meliputi kehilangan barang, kerusakan, serta keterlambatan dalam pengiriman atau penerimaan barang. Jika hal ini terjadi, konsumen menjadi pihak yang dirugikan. Hal ini disebabkan konsumen telah memenuhi kewajibannya dengan membayar biaya pengiriman, namun tidak memperoleh haknya, yaitu menerima barang tepat waktu dan dalam kondisi baik tanpa kerusakan atau cacat akibat proses pengiriman.

Permasalahan ini tidak hanya bersifat teoritis, namun juga dapat dibuktikan melalui data empiris di lapangan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada bulan April 2025 di PT. J&T Express Cabang Kabupaten Batang, dari total 530 transaksi pengiriman barang, tercatat 61 transaksi mengalami kendala. Rincian kendala tersebut terdiri dari 6 kasus kehilangan barang, 17 kasus kerusakan, 23 kasus keterlambatan, 9 kasus kesalahan penerima, dan 6 kasus dengan status paket “stuck di tempat”. Temuan ini mengindikasikan bahwa sekitar 11,5% dari keseluruhan pengiriman mengalami permasalahan. Angka ini mencerminkan tingkat risiko yang signifikan terhadap konsumen dan mempertegas urgensi perlindungan hukum yang memadai terhadap hak-hak mereka dalam transaksi pengiriman barang.

Oleh karena itu, penting bagi konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang untuk mendapatkan perlindungan hukum, agar hak dan kepentingan mereka tetap terjamin. Dalam konteks ini, pelanggan mempunyai hak untuk mengajukan gugatan atau meminta kompensasi atas kerugian yang dialami akibat layanan penyedia pengiriman barang. Penting bagi konsumen

untuk terlebih dahulu memahami penyebab keterlambatan, kehilangan, atau kerusakan barang, yang mungkin dikarenakan oleh tindakan hukum atau peristiwa tertentu.

Dalam dunia pengiriman barang, praktik kesepakatan sering kali dilakukan secara lisan, tanpa melibatkan dokumen tertulis. Menurut hukum kebiasaan, proses pengiriman umumnya mengacu pada dokumen pengiriman yang mencakup informasi penting. Dokumen ini biasanya memuat rincian seperti nama pengirim, nama pengangkut, tujuan pengiriman, serta biaya yang dikenakan. Dokumen ini menjadi dasar bagi kedua belah pihak untuk menjalankan kewajibannya. Jika di kemudian hari terjadi sengketa, dokumen tersebut akan berfungsi sebagai bukti. Sebenarnya, keterkaitan antara pengirim dengan penyedia jasa pengiriman barang diikat oleh perjanjian yang tidak selalu tertuang dalam bentuk tulisan.

Berbagai peristiwa hukum sering kali muncul dalam praktik jasa pengiriman barang, khususnya terkait dengan kehilangan, kerusakan, atau keterlambatan barang kiriman. Tidak jarang pengaduan atau klaim yang diajukan oleh konsumen atas kejadian tersebut tidak ditanggapi secara memadai oleh pihak perusahaan ekspedisi. Hal ini pada akhirnya dapat memicu terjadinya sengketa antara pengirim dengan perusahaan jasa pengiriman. Dalam hal ini, hubungan hukum antara konsumen dan perusahaan jasa kirim didasarkan pada suatu perjanjian, sebagaimana diatur dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang menyatakan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan di mana satu pihak atau lebih mengikatkan

diri terhadap pihak lain. Perjanjian yang lahir antara konsumen dan penyedia jasa pengiriman dikenal sebagai perjanjian ekspedisi, yaitu suatu kesepakatan timbal balik yang memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak, di mana pengirim bertanggung jawab untuk memastikan barang dikirim melalui pengangkut yang terpercaya, sementara penerima berkewajiban membayar biaya atas jasa pengiriman tersebut.⁵

Sebagai salah satu jenis kontrak, konsumen yang melakukan penyerahan barang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 (selanjutnya disebut UUPK). Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 mengatur mengenai hak konsumen tertuang dalam Pasal 4 ayat (4), yaitu hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Jadi jika ada suatu keluhan dari konsumen haruslah didengar bukannya diabaikan⁶.

Pada Pasal 4 ayat (8) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 terdapat hak yang harusnya didapatkan oleh konsumen dalam hal ini adalah pengirim barang yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya⁷ serta ditetapkan sebagai pengusaha untuk keperluan penyerahan barang. Penerapan UUPK memberikan konsumen hak untuk menuntut haknya ketika dilanggar oleh pedagang.

⁵ Purwositjpto, 1991, Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia. Djambatan. Jakarta,

⁶ Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 Ayat 4

⁷ Undang – undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan penjelasan di atas, pihak jasa pengiriman barang atau ekspedisi mempunyai tanggung jawab untuk mengatasi kerugian yang mungkin terjadi, sesuai dengan ketentuan Pasal 19 UUPK. Berdasarkan pasal tersebut, pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen atas kerugian, pencemaran, dan/atau kerusakan yang timbul akibat pemanfaatan produk dan/atau jasa yang diproduksi atau dijualnya.⁸ Pasal 19 ayat (2) memberikan klarifikasi lebih lanjut, yang menyatakan bahwa kompensasi dapat berupa penggantian biaya, penggantian produk dan jasa yang sebanding, perawatan medis, atau pembayaran sesuai dengan peraturan perundang-undangan terkait.⁹

Pasal 7 Ayat (6) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 juga menjelaskan tentang kewajiban yang harusnya dilaksanakan oleh pihak pengusaha atau dalam hal ini PT. J&T Express, yaitu memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau pengganti atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Kewajiban memberi kompensasi berarti produsen atau pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian kerugian akibat tidak atau kurang bergunanya produk untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan fungsinya dan karena tidak sesuainya produk yang diterima dengan yang diperjanjikan¹⁰. Namun kenyataan di lapangan tidak seperti ini PT. J&T Express kerap kali mengabaikan keluhan-

⁸ Undang – undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

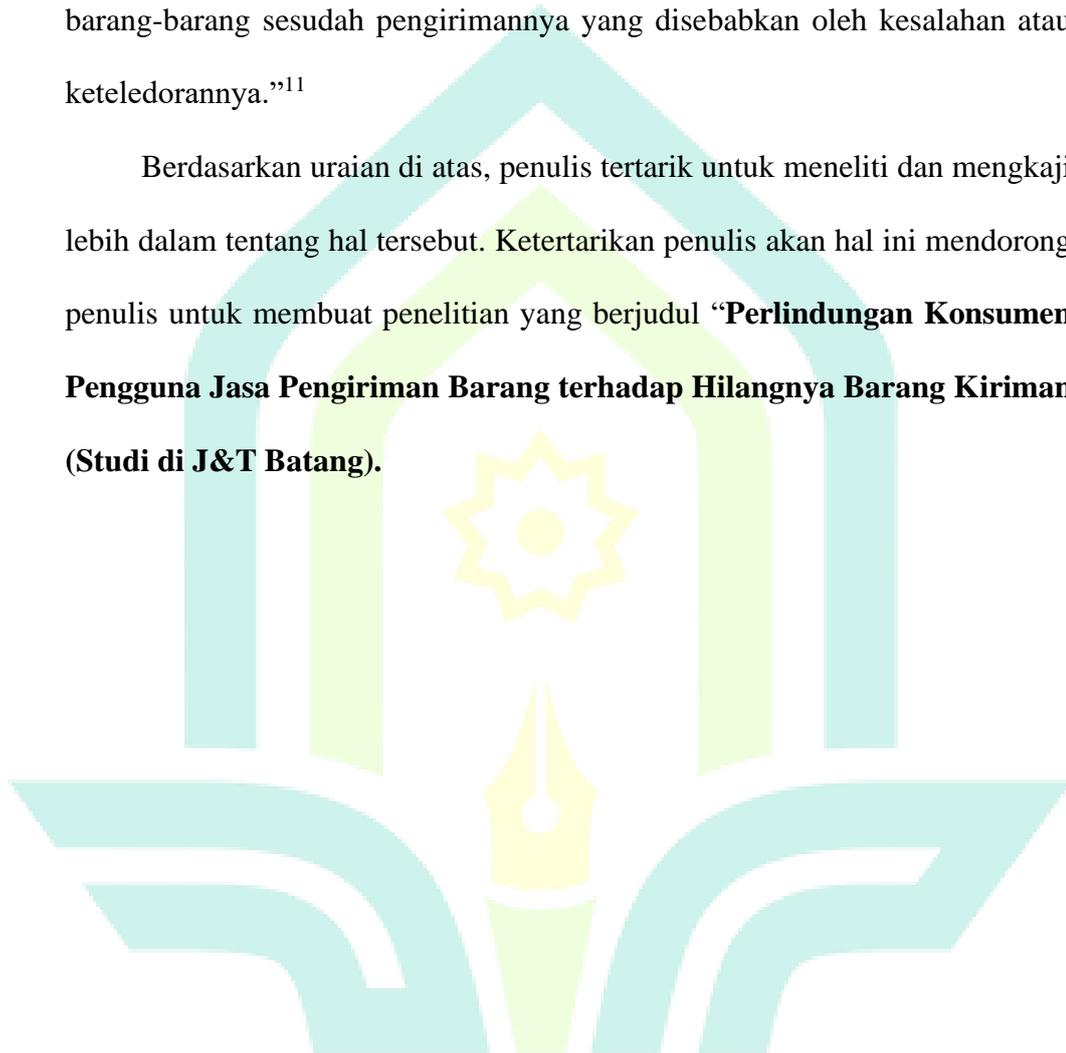
⁹ Undang – undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹⁰ Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 Ayat 6

keluhan yang dialami oleh customernya, mereka juga tidak jarang enggan memberikan ganti kerugian yang diderita *customer*.

Kemudian terdapat Pasal 88 dalam KUHD yang menyatakan “Ekspeditor harus menanggung kerusakan atau kehilangan barang-barang dagangan dan barang-barang sesudah pengirimannya yang disebabkan oleh kesalahan atau keteledorannya.”¹¹

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih dalam tentang hal tersebut. Ketertarikan penulis akan hal ini mendorong penulis untuk membuat penelitian yang berjudul “**Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang terhadap Hilangnya Barang Kiriman (Studi di J&T Batang)**.”



¹¹ Kitab Undang - Undang Hukum Dagang Pasal 88

B. Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini akan membahas permasalahan berikut:

1. Bagaimana Klausul Perjanjian (Kontrak) tentang pertanggungjawaban kehilangan barang di J&T Cabang Batang?
2. Bagaimana implementasi tanggung jawab penyedia jasa dalam praktik atas hilangnya barang kiriman milik pengguna jasa pada layanan J&T Express Cabang Batang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, berdasarkan rumusan masalah yang telah diajukan, adalah:

1. Untuk menganalisis Klausul Perjanjian (Kontrak) tentang pertanggungjawaban kehilangan barang di J&T Cabang Batang.
2. Untuk menjelaskan implementasi tanggung jawab penyedia jasa dalam praktik atas hilangnya barang kiriman milik pengguna jasa pada layanan J&T Express Cabang Batang.

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, penelitian ini memiliki beberapa kegunaan sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Menurut teori, penelitian ini bertujuan demi memperkaya informasi hukum perdata terkait perlindungan konsumen, khususnya dalam konteks layanan pengiriman.

2. Kegunaan Praktis

Menurut praktis, penelitian ini diperlukan untuk memberikan solusi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam konteks layanan pengiriman barang.

E. Kerangka Teoritik

Dalam kerangka teoritik ini, peneliti menyajikan beberapa teori dan konsep, diantaranya:

1) Teori

Teori ini menggunakan Teori perlindungan hukum konsumen, Teori Hukum Perikatan, Teori Tanggung Jawab Hukum (*Legal Liability*) dan teori kontrak pengangkutan sebagai acuan dalam menganalisis penelitian yang akan dilakukan dan disesuaikan dengan permasalahan yang akan dikaji serta dengan pendekatan yang akan digunakan.

a) Teori Perlindungan Hukum

Teori perlindungan hukum menjelaskan bahwa hukum bertugas melindungi hak-hak individu dari tindakan yang merugikan, baik oleh sesama warga negara maupun oleh lembaga. Menurut Satjipto Rahardjo, hukum bukan hanya kumpulan peraturan, tetapi juga sebagai sarana untuk menciptakan keadilan dan ketertiban dalam masyarakat. Perlindungan hukum terdiri atas **perlindungan preventif**

dan **perlindungan represif**¹². Perlindungan hukum konsumen dijamin dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang memberikan hak kepada konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa¹³.

b) Teori Hukum Perikatan

Perikatan merupakan hubungan hukum antara dua pihak atau lebih, di mana satu pihak berhak menuntut pemenuhan prestasi, dan pihak lainnya berkewajiban memenuhinya. Perikatan timbul dari **perjanjian dan Undang-Undang**¹⁴.

Prestasi dalam perikatan dapat berupa:

- 1) Memberikan sesuatu.
- 2) Melakukan sesuatu.
- 3) Tidak melakukan sesuatu¹⁵.

Dalam konteks jasa pengiriman, terjadi perikatan antara konsumen dan perusahaan pengiriman barang (misalnya J&T), yang berisi kewajiban perusahaan untuk mengantarkan barang dengan selamat. Ketika barang hilang, maka terjadi wanprestasi yang dapat dikenai tuntutan hukum.

c) Teori Tanggung Jawab Hukum (*Legal Liability*)

¹² Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), hlm. 54.

¹³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4

¹⁴ KUH Perdata, Pasal 1233

¹⁵ KUH Perdata, Pasal 1234

Tanggung jawab hukum berarti kewajiban untuk menanggung akibat dari suatu perbuatan yang merugikan pihak lain. Dalam hukum perdata, bentuk tanggung jawab dapat berupa:

- 1) Tanggung jawab atas dasar kesalahan (*fault liability*).
- 2) Tanggung jawab mutlak (*strict liability*).
- 3) Tanggung jawab karena perbuatan orang lain (*vicarious liability*)¹⁶.

Jika perusahaan pengiriman lalai hingga mengakibatkan kehilangan barang, maka berdasarkan teori ini, perusahaan dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum¹⁷.

d) Teori Kontrak Pengangkutan

Kontrak pengangkutan adalah perjanjian antara pengirim dan pengangkut yang memuat kewajiban pengangkut untuk mengantarkan barang secara selamat ke tujuan¹⁸. Dalam hukum Indonesia, kontrak pengangkutan diatur dalam KUHD Pasal 481-515, serta peraturan sektoral dari Kementerian Perhubungan.

Jika barang hilang dalam proses pengangkutan, maka terjadi wanprestasi. Pengangkut bertanggung jawab atas kehilangan tersebut, kecuali jika terbukti terjadi keadaan memaksa (*force majeure*)¹⁹.

¹⁶ Mariam Darus Badruzaman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001), hlm. 68

¹⁷ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001), hlm. 104

¹⁸ R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995), hlm. 45

¹⁹ KUHD, Pasal 481–515; lihat juga Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 74 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Angkutan Barang.

2) Konsep

a. Tanggungjawab (*Liability*)

Tanggung jawab adalah kewajiban hukum yang dimiliki oleh seseorang atau badan hukum untuk memikul akibat dari perbuatannya yang menimbulkan kerugian bagi pihak lain. Dalam konteks hukum perdata, tanggung jawab dapat timbul karena adanya pelanggaran kontrak (**wanprestasi**) maupun karena perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*). Bentuk tanggung jawab meliputi tanggung jawab karena kesalahan (*fault liability*), tanggung jawab mutlak (*strict liability*), serta tanggung jawab atas perbuatan orang lain (*vicarious liability*). Dalam hubungan hukum jasa pengiriman barang, pihak pengangkut dapat dimintai tanggung jawab atas kehilangan barang jika terjadi kelalaian dalam pelaksanaan kewajibannya²⁰.

b. Kelalaian

Kelalaian merupakan bentuk tidak dilaksanakannya kewajiban hukum secara wajar yang seharusnya dilakukan oleh seseorang menurut ukuran kehati-hatian umum. Dalam konteks hukum, kelalaian berarti kegagalan untuk bertindak sebagaimana mestinya yang menyebabkan kerugian bagi pihak lain. Dalam praktik pengiriman barang, kelalaian bisa terjadi jika pihak pengirim atau kurir tidak menjaga keamanan

²⁰ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001), hlm. 104.

barang sebagaimana mestinya, sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen²¹.

c. Ganti Rugi

Ganti rugi adalah bentuk pemulihan (*restorasi*) terhadap pihak yang dirugikan atas kerusakan atau kerugian yang diderita akibat perbuatan pihak lain. Dalam hukum perdata, ganti rugi timbul dari wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum. Dasar hukum ganti rugi diatur dalam Pasal 1243 KUH Perdata, yang menyatakan bahwa penggantian biaya, kerugian, dan bunga dapat dituntut bila debitur lalai atau tidak memenuhi prestasi dalam suatu perikatan²².

d. Klausal Baku (*Standard Clause*)

Klausula baku adalah ketentuan atau syarat yang telah ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha dalam dokumen perjanjian atau kontrak standar, yang biasanya tidak dapat dinegosiasikan oleh konsumen. Klausula semacam ini sering kali mencantumkan ketentuan yang memberatkan atau merugikan konsumen, seperti penghapusan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen. Oleh karena itu, Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tegas melarang klausula baku yang meniadakan hak konsumen dan menyatakan klausula tersebut **batal demi hukum**²³.

²¹ Mariam Darus Badruzaman, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001), hlm. 68.

²² Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP), Pasal 1243

²³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 18.

F. Penelitian Yang Relevan

Penelitian relevan merujuk pada studi kasus yang telah dilaksanakan sebelumnya dan dipublikasikan sebelumnya, dimana penelitian tersebut memiliki hubungan atau keterkaitan dengan masalah yang sedang dikaji oleh penulis.

Pertama, penelitian yang dilaksanakan oleh Muhammad Harry Rezky (2021) dengan judul “Perlindungan hukum konsumen atas pengguna jasa ekspedisi Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor pusat di Kota Pekanbaru”.²⁴ Penelitian Harry termasuk dalam kategori penelitian lapangan yang menerapkan metode deskriptif analitis. Focus penelitiannya adalah pelaksanaan sistem kompensasi terhadap konsumen di ekspedisi Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor pusat di Kota Pekanbaru.

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Harry Rezky (2021) dengan judul *"Perlindungan Hukum Konsumen atas Pengguna Jasa Ekspedisi Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Pusat di Kota Pekanbaru"* memiliki persamaan dengan penelitian ini dalam hal fokus utama, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa ekspedisi, serta sama-sama menggunakan pendekatan deskriptif analitis melalui metode penelitian lapangan. Namun, terdapat perbedaan mendasar, yaitu penelitian Harry lebih menitikberatkan pada pelaksanaan sistem kompensasi di JNE pusat Pekanbaru,

²⁴ Muhammad Harry Rezky, *Perlindungan Hukum Konsumen atas Pengguna Jasa Ekspedisi Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Pusat di Kota Pekanbaru*, Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Islam Riau, 2021

sedangkan penelitian ini meneliti tanggung jawab dan perlindungan hukum terhadap hilangnya barang kiriman pada perusahaan J&T Express di Kabupaten Batang. Selain itu, penelitian ini mencakup aspek yang lebih luas, termasuk bentuk wanprestasi, kelalaian, serta upaya penyelesaian sengketa, sehingga membuka celah penelitian (*research gap*) berupa kurangnya kajian hukum empiris yang secara khusus meneliti sistem perlindungan konsumen dalam kasus kehilangan barang kiriman di J&T Batang dengan mempertimbangkan konteks lokal dan karakteristik operasional perusahaan yang berbeda dari JNE.

Perbedaan dengan skripsi saya yaitu pertama terletak pada objek dan fokus penelitian. Penelitian ini meneliti tanggung jawab hukum dan bentuk perlindungan terhadap konsumen dalam kasus hilangnya barang kiriman di J&T Express wilayah Batang, sedangkan penelitian Harry lebih menitikberatkan pada sistem kompensasi yang diberikan oleh JNE di Pekanbaru. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan empiris dengan cakupan yang lebih luas, mencakup aspek wanprestasi, kelalaian, serta upaya penyelesaian sengketa, sedangkan penelitian Harry lebih bersifat deskriptif analitis tanpa mengulas tanggung jawab hukum secara mendalam. Sehingga skripsi ini mengisi celah penelitian (*research gap*) yang belum banyak dikaji, khususnya terkait perlindungan hukum atas kehilangan barang di J&T Express dengan mempertimbangkan karakteristik lokal dan praktik di lapangan.

Kedua, penelitian yang dilaksanakan oleh Erni Susilawati (2020) dengan judul “Perlindungan konsumen pengguna jasa pengiriman barang terhadap

hilangnya barang kiriman (Studi di PT J&T Cabang Cibaliung Pandeglang)”²⁵

Penelitian Erni termasuk dalam kategori penelitian pendekatan perundang-undangan. Fokus penelitiannya mengacu pada kompensasi yang diberikan pelanggan Ketika barang yang dikirim hilang.

Penelitian yang dilakukan oleh Erni Susilawati (2020) berjudul “*Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang terhadap Hilangnya Barang Kiriman (Studi di PT J&T Cabang Cibaliung Pandeglang)*” memiliki persamaan dengan penelitian ini karena sama-sama membahas perlindungan hukum konsumen dalam kasus kehilangan barang kiriman dan berfokus pada perusahaan ekspedisi J&T. Namun, perbedaan utamanya terletak pada pendekatan dan lingkup kajian. Penelitian Erni menggunakan pendekatan normatif dengan menitikberatkan pada analisis peraturan perundang-undangan terkait kompensasi, sementara penelitian ini menggunakan pendekatan empiris dengan mengkaji secara langsung praktik perlindungan hukum dan tanggung jawab J&T Express terhadap konsumen di wilayah Batang. Dengan demikian, belum adanya penelitian yang memadukan pendekatan yuridis dan empiris dalam konteks lokal J&T Batang serta mengkaji secara menyeluruh bentuk tanggung jawab hukum, proses penyelesaian sengketa, dan implementasi perlindungan konsumen dalam praktik di lapangan.

²⁵ Erni Susilawati, *Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang terhadap Hilangnya Barang Kiriman (Studi di PT J&T Cabang Cibaliung Pandeglang)*, Skripsi, Universitas Mathla’ul Anwar Banten, 2020.

Ketiga, penelitian yang dilaksanakan oleh Era Fazira (2024) dengan judul “Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman atas ketidakseuaian barang yang diterima (Studi Kasus di PT J&T Express cabang Purwodadi)”.²⁶ Penelitian Era termasuk dalam kategori penelitian yang menggunakan metode yuridis sosiologis dengan melakukan studi lapangan secara langsung terhadap objek maupun subjek yang diteliti.

Penelitian yang dilakukan oleh Era Fazira (2024) berjudul “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman atas Ketidaksesuaian Barang yang Diterima (Studi Kasus di PT J&T Express Cabang Purwodadi)*” memiliki persamaan dengan penelitian ini dalam hal fokus pada perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman barang, dengan pendekatan yuridis sosiologis dan penelitian lapangan. Namun, perbedaan utama terletak pada jenis masalah yang diteliti. Penelitian Era berfokus pada ketidaksesuaian barang yang diterima oleh konsumen, sedangkan penelitian ini meneliti hilangnya barang kiriman sebagai masalah utama. Sehingga belum adanya penelitian yang membahas secara khusus mengenai perbandingan tanggung jawab hukum perusahaan ekspedisi J&T terhadap hilangnya barang kiriman dan ketidaksesuaian barang yang diterima di wilayah berbeda, seperti Batang, serta bagaimana penerapan sistem

²⁶ Era Fazira, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman atas Ketidaksesuaian Barang yang Diterima (Studi Kasus di PT J&T Express Cabang Purwodadi)*, Skripsi, Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara, 2024.

perlindungan hukum yang lebih komprehensif dalam praktik pengiriman barang.

Keempat, penelitian yang dilaksanakan oleh Pande Gede Gita Putra Nugraha (2024) dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang dirugikan atas kehilangan barang dan rusak oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Express di Gianyar”.²⁷ Penelitian Pande termasuk dalam kategori penelitian yang menggunakan metode empiris yang mana merupakan penelitian yang dilakukan secara langsung.

Penelitian yang dilakukan oleh Pande Gede Gita Putra Nugraha (2024) berjudul “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan atas Kehilangan Barang dan Rusak oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Express di Gianyar*” memiliki persamaan dengan penelitian ini dalam hal fokus pada perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan akibat kehilangan atau kerusakan barang yang dikirim melalui J&T Express. Kedua penelitian juga menggunakan metode empiris dengan melakukan penelitian lapangan secara langsung. Namun, perbedaan utama terletak pada lokasi penelitian. Penelitian Pande berfokus pada J&T Express di Gianyar, sedangkan penelitian ini berfokus pada J&T Batang. Sehingga kurangnya kajian yang membahas secara mendalam mengenai perbandingan tanggung jawab hukum dan mekanisme perlindungan konsumen antara dua wilayah yang berbeda (Gianyar

²⁷ Pande Gede Gita Putra Nugraha, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan atas Kehilangan Barang dan Rusak oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Express di Gianyar*, Skripsi, Universitas Mahasaraswati Denpasar, 2024

dan Batang), serta bagaimana penerapan kebijakan kompensasi dan penyelesaian sengketa yang spesifik di masing-masing cabang J&T Express di wilayah tersebut.

Kelima, penelitian yang dilaksanakan oleh Mazzalifah Syaifitri pada tahun 2022 berjudul “Perlindungan Terhadap Konsumen atas Kerusakan Barang yang Diakibatkan oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Pangkalan Kerinci”.²⁸ Penelitian yang melibatkan dalam bagian penelitian lapangan dengan menggunakan metode deskriptif sosiologis. Fokus utama dari penelitian tersebut adalah menjamin kelancaran serta kelayakan pada proses pengiriman barang di J&T Express.

Penelitian yang dilakukan oleh Mazzalifah Syaifitri (2022) berjudul “*Perlindungan Terhadap Konsumen atas Kerusakan Barang yang Diakibatkan oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Pangkalan Kerinci*” memiliki persamaan dengan penelitian ini dalam hal fokus pada perlindungan hukum konsumen pengguna jasa pengiriman barang melalui J&T Express, dengan keduanya menggunakan metode penelitian lapangan. Namun, perbedaan utama terletak pada jenis masalah yang dikaji. Penelitian Mazzalifah berfokus pada **kerusakan barang** selama pengiriman, sedangkan penelitian ini meneliti **kehilangan barang kiriman**. Selain itu, lokasi penelitian juga berbeda, dengan Mazzalifah meneliti J&T Pangkalan Kerinci, sementara penelitian ini

²⁸ Mazzalifah Syaifitri, *Perlindungan Terhadap Konsumen atas Kerusakan Barang yang Diakibatkan oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Pangkalan Kerinci*, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2022

berfokus pada J&T Batang. Belum adanya kajian yang membahas perbandingan perlindungan hukum konsumen terkait kerusakan dan kehilangan barang di wilayah yang berbeda, serta bagaimana sistem kompensasi dan mekanisme penyelesaian sengketa diterapkan pada cabang J&T di Batang dibandingkan dengan Pangkalan Kerinci.

G. Metode Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian, peneliti terikat dengan penggunaan metode. Dikarenakan metode ialah cara tentang bagaimana seseorang harus melakukan sesuatu. Metode penelitian dasarnya ialah suatu cara ilmiah untuk mencapai tujuan tertentu dengan menggunakan data yang didapatkan²⁹. Penelitian pada umumnya bertujuan untuk memenuhi suatu kebutuhan penulisan karya ilmiah untuk memperoleh informasi ataupun pendapat dari pakar sesuai dengan yang ia teliti.

Skripsi yang baik dan benar harus menggunakan metode penelitian hukum yang baku dan sudah diakui oleh ahli hukum. Sebagai suatu karya ilmiah penelitian ini dilakukan dengan cara sistematis, metodologis, dan konsisten. Sistematis berarti penelitian ini didasarkan pada suatu sistem, Metodologis yaitu sesuai dengan cara atau metode tertentu, sedangkan konsisten sendiri adalah tidak bertentangan dengan suatu kerangka tertentu³⁰. Mengenai langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2013, hlm 2

³⁰ Soerjono Sukanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia Press, hlm 433

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris mempelajari hukum sebagai suatu realitas sosial atau *law in action*, yakni hukum yang hidup dan berkembang di tengah masyarakat, bukan hanya tertulis dalam peraturan perundang-undangan. Dalam penelitian ini, fokus utamanya adalah bagaimana implementasi tanggung jawab hukum oleh penyedia jasa pengiriman, khususnya J&T Express Cabang Batang, terhadap konsumen yang mengalami kehilangan barang kiriman.

Menurut Soerjono Soekanto, penelitian hukum empiris bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas hukum dalam praktik, bagaimana hukum itu berfungsi di tengah masyarakat, serta untuk mengetahui sejauh mana hukum dipatuhi atau dilanggar dalam kehidupan sehari-hari.³¹ Dalam pendekatan ini, data dikumpulkan dari lapangan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap pihak terkait. Penelitian dilakukan secara deskriptif kualitatif, dengan menggambarkan data yang diperoleh dari praktik yang terjadi secara nyata, dan dianalisis untuk memperoleh kesimpulan hukum yang bersifat aplikatif dan kontekstual.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan yang bertujuan untuk memahami makna di balik fenomena hukum yang terjadi di lapangan, dengan menitikberatkan pada proses dan konteks.

³¹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 2007), hlm. 51.

Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam pengalaman dan persepsi para pelaku dan pengguna jasa dalam interaksinya dengan hukum, terutama terkait tanggung jawab penyedia jasa pengiriman barang.

Pendekatan kualitatif menurut Lexy J. Moleong adalah suatu metode penelitian yang menekankan pada pemahaman terhadap gejala sosial dan budaya berdasarkan pandangan dan perspektif subjek penelitian, bukan hanya berdasarkan data statistik atau angka.³² Pendekatan ini sangat relevan digunakan untuk menganalisis persoalan hukum secara mendalam, khususnya perlindungan hukum konsumen dalam praktik pengiriman barang di J&T Express Batang.

3. Data Penelitian

Dalam penelitian yang menganut pendekatan hukum normatif, peneliti mengandalkan dua jenis sumber data utama: data primer dan data sekunder. Berikut adalah penjelasan lebih rinci mengenai kedua sumber tersebut yaitu:

Data primer merujuk pada informasi yang diperoleh langsung dari sumber utamanya. Ini dapat mencakup berbagai metode, seperti observasi, laporan informal yang dianalisis oleh peneliti, atau wawancara dengan individu yang berhubungan langsung dengan topik penelitian. Dalam studi ini, data primer yang dikumpulkan mencakup hasil wawancara serta

³² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018), hlm. 6–7

dokumen tertulis yang berkaitan dengan tanggung jawab atas kehilangan barang di J&T Cabang Batang.

Sumber data sekunder meliputi informasi yang dikumpulkan melalui berbagai dokumen, arsip, dan sumber lainnya, seperti buku, naskah dinas, laporan penelitian, jurnal, disertasi, tesis, serta peraturan perundang-undangan. Dalam penelitian ini, penulis memanfaatkan data sekunder yang mencakup buku-buku relevan, dokumen resmi, dan laporan penelitian yang membahas penerapan perlindungan konsumen oleh J&T Express.

4. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Teknik pengumpulan data yaitu proses krusial dalam penelitian, mengingat maksud utama penelitian adalah mengumpulkan data. Teknik ini mencakup berbagai metode yang digunakan untuk memperoleh informasi relevan, seperti wawancara, survei, observasi, dokumentasi, dan lain sebagainya. Dalam kajian hukum normatif ini, penulis menentukan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan Proses pengumpulan data melalui observasi langsung di lapangan. Dengan teknik ini, kondisi atau peristiwa yang terjadi di lokasi dapat dicatat untuk mengumpulkan informasi dan data yang diperlukan.³³

³³ Abdurrahman Fatoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hlm.104.

b. Wawancara

Wawancara ialah salah satu teknik dalam mengumpulkan data yang memerlukan komunikasi secara tatap muka antara informan dan peneliti. Teknik ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data yang komprehensif dan relevan tentang topik penelitian yang sedang diuraikan.³⁴ Komunikasi langsung dalam wawancara ini dilakukan melalui tanya jawab dengan pertemuan tatap muka, di mana gerakan tubuh dan mimik wajah informan turut berperan untuk melengkapi jawaban yang diberikan secara verbal. Wawancara dalam penelitian ini akan dilakukan dengan pendekatan semi-terstruktur, dimana peneliti akan mengajukan pertanyaan terbuka kepada informan untuk menggali informasi mendalam terkait perlindungan hukum konsumen atas hilangnya barang kiriman di J&T Express Batang. Informan yang akan diwawancarai meliputi pihak manajemen J&T Express Batang dan konsumen yang pernah mengalami kehilangan barang kiriman. Pertanyaan yang diajukan kepada manajemen akan fokus pada prosedur penanganan kehilangan barang, mekanisme klaim kompensasi, serta upaya pencegahan yang dilakukan J&T. Kepada konsumen, peneliti akan menanyakan pengalaman mereka terkait hilangnya barang dan kepuasan terhadap proses klaim dan kompensasi yang diberikan. Proses wawancara akan dilakukan secara tatap muka atau daring, dengan

³⁴ Sutrisno Hadi, *Metodologi Reserch* (Yogyakarta:Andi Ofset,Edisi Refisi,2002), hlm. 157

catatan atau rekaman wawancara yang telah mendapat izin dari informan, dan data yang terkumpul akan dianalisis dengan teknik triangulasi untuk memastikan validitas informasi dari berbagai perspektif. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai kebijakan perusahaan, pengalaman konsumen, dan penyelesaian sengketa dalam kasus kehilangan barang kiriman.

Dalam penelitian ini, peneliti mewawancarai tiga orang informan, yaitu Bapak Diaz Febri Julianto selaku Supervisor J&T Express Cabang Batang, serta dua orang konsumen yaitu Siti Nurjanah dan Agus Widodo yang mengalami kendala dalam pengiriman barang.

c. Studi Pustaka dan Dokumen

Metode studi pustaka dan pengumpulan dokumen merupakan salah satu strategi penting dalam pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan informasi hukum melalui peraturan perundang-undangan serta sumber-sumber relevan lainnya.

5. Teknik Analisis Data Penelitian

Setelah seluruh data, baik yang bersifat primer maupun sekunder, terkumpul, langkah berikutnya adalah melakukan analisis menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini akan menghasilkan data deskriptif yang terbatas pada sampel yang diteliti, tanpa tujuan untuk melakukan generalisasi lebih luas. Analisis deskriptif ini akan mengacu pada teori-teori yang bersifat umum dan bertujuan untuk menguraikan data yang telah

dikumpulkan. Pendekatan yang digunakan adalah deduktif, untuk menunjukkan hubungan atau perbandingan antar data yang ditemukan.³⁵

Dalam hal ini, analisis data akan dilakukan dengan menggunakan **Analisis Deskriptif Kualitatif**, yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menyajikan data yang terkumpul secara sistematis, tanpa perlu melakukan generalisasi. Proses pertama dalam analisis adalah mentranskripsi hasil wawancara yang telah dilakukan dengan konsumen, pihak manajemen J&T, serta BPSK. Kemudian, data yang diperoleh akan diorganisasi berdasarkan kategori relevan, seperti prosedur klaim, tanggung jawab perusahaan, dan pengalaman konsumen. Selanjutnya, peneliti akan mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari data, seperti "Kebijakan dan Prosedur Klaim", "Tanggung Jawab Hukum Perusahaan", serta "Perlindungan Konsumen dalam Pengiriman Barang". Setelah tema-tema tersebut teridentifikasi, peneliti akan melakukan analisis untuk mengaitkan tema-tema tersebut dengan teori perlindungan konsumen dan hukum yang berlaku, guna memperlihatkan hubungan antar data yang ditemukan. Hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai bagaimana kebijakan yang diterapkan perusahaan berkaitan dengan hak-hak konsumen serta sejauh mana perusahaan menjalankan tanggung jawab hukumnya. Dengan teknik ini, penelitian ini akan memberikan gambaran yang jelas mengenai

³⁵ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011, 37-38.

masalah yang dihadapi konsumen terkait kehilangan barang kiriman dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan kebijakan dan prosedur di perusahaan tersebut.

H. Sistematika Penulisan

Untuk penjelasan lebih rinci, kerangka penulisan disusun secara sistematis dalam bentuk bab-bab, Setiap bab saling terhubung dan menyajikan argumen logis yang menguatkan pembahasan secara keseluruhan, sebagai berikut:

Pada Bab Pertama, penulis akan menguraikan latar belakang penelitian, merumuskan permasalahan yang dihadapi, serta menjelaskan tujuan dan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini dengan jelas dan sistematis. Kemudian, akan diuraikan landasan teori, penelitian terkait, dan sistematika penulisan yang akan menjadi pengantar dalam pembahasan skripsi ini.

Bab Kedua, Bab ini akan membahas teori dan konsep yang relevan dengan penelitian ini, dengan fokus pada Perlindungan Hukum serta Jasa Pengiriman Barang. Penjelasan akan diarahkan pada aspek hukum dan tanggung jawab yang timbul sehubungan dengan kasus kehilangan barang kiriman di J&T Cabang Batang.

Bab Ke-tiga, Bab ini memberikan gambaran umum yang menjelaskan tentang profil PT J&T secara keseluruhan, serta sejarah berdirinya J&T di Indonesia, mekanisme pengiriman yang diterapkan di J&T, dan penyelesaian masalah terkait tanggungjawab Penyedia Jasa terhadap hilangnya barang kiriman di J&T Batang.

Bab Ke-empat, Bab ini memberikan analisis kehilangan barang kiriman di PT. J&T Express mengenai hubungan antara data yang diperoleh dengan pokok permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya mengenai pertanggung jawaban kehilangan barang di J&T Batang.

Bab Kelima, Penutup merupakan bab terakhir yang menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian. Dalam bab ini, juga disampaikan beberapa saran dan dirangkum keseluruhan pembahasan yang telah dilakukan.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman barang atas hilangnya barang kiriman pada J&T Express Cabang Batang, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. **Implementasi tanggung jawab penyedia jasa (J&T Express Cabang Batang) terhadap hilangnya barang kiriman** belum sepenuhnya berjalan efektif. Meskipun perusahaan memiliki prosedur pelaporan dan kompensasi, praktik di lapangan menunjukkan bahwa proses klaim sering lambat dan nilai ganti rugi yang diberikan tidak sebanding dengan nilai barang yang hilang, sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen.
2. **Klausul pertanggung jawaban kehilangan barang yang diterapkan oleh J&T Express Cabang Batang** bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Klausul baku yang membatasi tanggung jawab perusahaan secara sepihak dapat dikategorikan sebagai klausul yang merugikan konsumen dan bertentangan dengan Pasal 18 UUPK, yang menyatakan bahwa klausul yang meniadakan hak konsumen batal demi hukum.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait, dengan harapan dapat menjadi masukan untuk perbaikan dan pengembangan ke depan:

1. Kepada J&T Express Cabang Batang, disarankan untuk merevisi ketentuan internal mengenai batas maksimal kompensasi agar lebih proporsional dengan nilai barang yang dikirimkan, serta mempercepat proses klaim sebagai bentuk pelayanan prima kepada konsumen.
2. Bagi konsumen, penting untuk membaca secara cermat syarat dan ketentuan pengiriman, serta menyimpan bukti transaksi guna memperkuat klaim jika terjadi permasalahan.
3. Bagi pemerintah dan lembaga pengawasan perlindungan konsumen, perlu dilakukan pengawasan lebih ketat terhadap praktik-praktik standar dalam perusahaan jasa pengiriman barang agar tidak merugikan konsumen secara sistemik. Regulasi yang lebih tegas terhadap batas kewajaran kompensasi juga perlu ditegakkan.
4. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas objek penelitian ke beberapa cabang J&T Express atau membandingkan dengan perusahaan jasa pengiriman lainnya agar dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen di sektor logistic.

DAFTAR PUSTAKA

Buku/Jurnal/Skripsi

- Arief, H. (2016). *Pengantar Hukum Indonesia*. Yogyakarta: PT LKis Printing Cemerlang.
- Ashshofa, B. (1996). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aulia Muthia, S. M. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen : Dimensi Hukum Positif Dan Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Badruzaman, M. D. (2001). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Badruzaman, M. D. (2001). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Citra Aditya Bakti,.
- C, G. (2000). manajemen Pelayanan dan Pemasaran: Pendekatan Manajemen Hubungan Pelanggan. *John Willey & Amp Sons*, 13.
- Dewi, E. W. (2015). *Konsumen Hukum Perlindungan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fatoni, A. (2011). *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fuady, M. (2011). *Hukum Kontrak Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*,. Bandung: Citra Aditya Bakti,.
- Fuady, M. (2011). *Hukum Kontrak dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Fuady, M. (2014). *Konsep Hukum Perdata*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- H.S, S. (2021). *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hadi, S. (2002). *Metodologi Reserch*. Yogyakarta: Andi Ofset.

- Hadjon, P. M. (2011). *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Harahap, M. Y. (2013). *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Hartono, S. (1991). *Politik Hukum Menuju Satu Sistem Hukum Nasional*. Bandung: Gema Insani Press.
- I Made Sara, I. w. (2020). *Aspek Hukum Ekonomi dan Bisnis*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Irianto, S. (2002). Metode Penelitian Kualitatif dalam Metodologi Penelitian Hukum. *Jurnal Hukum dan Pembangunan Nomor*, 160.
- John M. Echols dan Hassan Shadily. (2003). *Kamus Inggris Indonesia*. Jakarta, : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P. (2006). *managemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kristiyanti, C. T. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafik.
- Marpi, Y. (2020). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keabsahan kontrak elektronik dalam transaksi e-commerce*. Jakarta: PT. Zona Media Mandiri.
- Meliala, A. Q. (1985). Pokok-pokok Hukum Perjanjian. *Liberty*, 26.
- Miru, A. (2007). *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Muhammad, A. (2001). *Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Muhammad, A. (2001). *Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Muhammad, A. (n.d.). *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: PT Cipta Aditya Bakti.

- Muhammad, A. (n.d.). *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: PT Cipta Aditya Bakti.
- Mulyadi. (2016). *system akuntansi*. Jakarta: slaemba empat.
- priyono, H. (2004). “Kajian Teoritik Tentang Pengaruh Globalisasi Terhadap Proses Demokratisasi”, *Majalah BASIS*, 15.
- Purwositjipto. (1991). Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia. *Djambatan*, 13.
- Rahardjo, S. (2000). *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Raharjo, S. (2000). Loc.Cit.
- Raharjo, S. (2000). *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Raharjo, S. (2000). *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Satjipto Rahardjo, I. H. (2006). *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti,.
- Soekanto, S. (1984). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Ui Press.
- Subekti, R. (1995). *Aneka Perjanjian*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Subekti, R. (2005). *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermedia.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukanto, S. (n.d.). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Sunggono, B. (2011). *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tambunan, R. M. (2007). *Pedoman Penyusunan Standart Operating Procedures (SOP)*. Jakarta: PT Suka Baku.
- Widagdo, S. (2012). *Kamus Hukum*,. Jakarta: PT. Prestasi Pustaka.

Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kharisma Putra Utama.

Kitab Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD).

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer).

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 74 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Angkutan Barang

Website

Thidi, “*Pesatnya Pertumbuhan J&T dan Apa Saja Keistimewaan Layanannya*” diakses dari

<https://thidiweb.com/sejarah-jnt/> , pada tanggal 29 April 2025 pukul 20.29

Ekdpedisi. Mengenal Perusahaan ekspedisi. Diakses melalui

<https://bisnis.tempo.co/read/1576549/mengenal-perusahaan-ekspedisi-bukan-cuma-kirimbarang> , pada tanggal 29 April 2025 pukul 22.10

“impluse digital” 6 prosedur pengiriman barang sesuai SOP,

<https://www.sapexpress.id/blog/prosedur-pengiriman-barang-sesuai-sop/diakses> tanggal 21 Mei 2025 pukul 12.00

Sora Nikko’, Pengertian E-Commerce Secara Umum dan Manfaatnya,

<https://pengertianku.net/2016/06/pengertian-e-commerce-secara-umum-dan-manfaatnya.html> diakses pada 21 Mei 2025, pukul 13.57

Web Resmi J&T Express, <https://jet.co.id> Diakses Pada Tanggal 19 Mei 2025 Pada Pukul 11.00

WIB

Web Resmi J&T Express Tentang Syarat dan Ketentuan Umum <https://jet.co.id> Diakses Pada Tanggal 19 Mei 2021 Pada Pukul 11.30 WIB

<https://utekno.com/barang-dilarang-kirim-jnt-13690/> dilansir pada tanggal 19 Mei 2025, pada pukul 11.42 WIB



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Data Diri

Nama : Widiyasih
Nim : 1220107
Alamat : Jl. Tentara Pelajar Gang Durian, Kalisalak Batang,
Kecamatan Batang, Kabupaten Batang
Nomor Handphone : 085799206064
Email : widiyaulia@gmail.com
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan

2. Riwayat Pendidikan

SD NEGERI KALISALAK BATANG : Lulus Tahun 2014
SMP NEGERI 4 BATANG : Lulus Tahun 2017
SMK NEGERI 1 BATANG : Lulus Tahun 2020
UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan