

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS
KETIDAKSESUAIAN**



Diajukan Oleh:

**PUTRI APRILIANI
2110211320031**

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
Banjarmasin, Juni 2025**

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS
KETIDAKSESUAIAN**



Diajukan Oleh:

**PUTRI APRILIANI
2110211320031**

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
Banjarmasin, Juni 2025**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS
KETIDAKSESUAIAN**

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum
Pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum
Universitas Lambung Mangkurat



Diajukan Oleh:

**PUTRI APRILIANI
2110211320031**

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
Banjarmasin, Juni 2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS
KETIDAKSESUAIAN**

Diajukan Oleh

**PUTRI APRILIANI
NIM.2110211320031**


Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang panitia penguji
Pada hari kamis tanggal 12 juni 2025 dan dinyatakan
memenuhi syarat untuk diterima

Dosen Pembimbing



**H. Mahyuni, S.H., M.Hum
NIP. 196003211987031009**

Diketahui
Banjarmasin, 30 Juni 2025
Ketua Program,



**Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.
NIP. 19830903 200912 1 002**

LEMBAR PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PENGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS
KETIDAKSESUAIAN**

Diajukan oleh

PUTRI APRILIANI

2110211320031

Skripsi ini memenuhi syarat untuk disahkan
sebagai persyaratan yudisium

Nomor : 560/UNB.1.11/SP/2025

Tanggal : 09 JUL 2025

Disahkan

Dekan,



Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H.
NIP. 19750615 200312 1 001

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan
didepan sidang panitia penguji

Pada hari kamis tanggal 12 juni 2025

Dengan susunan Panitia Penguji

SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Ketua/Anggota : Hj. Zakiyah, S.H., M.H.

Sekretaris/Anggota : Dr. Hj. Syahrida, S.H., M.H.

Pembimbing/Anggota : H. Mahyuni, S.H., M.Hum

Ditetapkan dengan keputusan

Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat

Nomor : 560/UN8.1.11/SP/2025

Tanggal : 11 Juni 2025

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Apriliani
Nomor Induk Mahasiswa : 2110211320031
Tempat/Tanggal Lahir : Tinggiran Baru, 26 April 2003
Program Kekhususan : Hukum Perdata
Bagian Hukum : Hukum Perdata
Program : Program Sarjana (S1)
Program Studi : Program Studi Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi saya yang berjudul :

“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KETIDAKSESUAIAN”

merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali terhadap kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila di kemudian hari saya terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi saya ini hasil jiplakan (dibuatkan atau plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk bersedia gelar kesarjanaannya saya dicabut sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Dengan demikian itu dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Banjarmasin, 12 Mei 2025

Yang membuat pernyataan



Putri Apriliani

NIM. 2110211320031

MOTTO

“Ketika aku melibatkan Allah dalam semua rencana dan impianku, dengan penuh keikhlasan dan keyakinan, aku percaya tidak ada yang tidak mungkin untuk diraih.”

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

“It will pass, everything you’ve gone through it will pass.”

-Rachel Venny

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah robbil ‘alaamiin, segala puji bagi Allah SWT atas limpahan karunia dan ridhonya sehingga luar biasa karya ilmiah skripsi ini dapat diselesaikan. Karya ilmiah skripsi ini dipersembahkan untuk orang-orang yang saya sayangi dan hormati,

Ayah dan Ibu terkasih,

Kedua orang tua saya tercinta Ayah **Alfianoor** dan Ibu **Erliani** yang selalu melangitkan doa-doa baik dan menjadikan motivasi untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sudah mengantarkan saya sampai ditempat ini, saya persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar untuk Ayah dan Ibu.

Dosen Pembimbing Skripsi,

Kepada **Bapak H. Mahyuni, S.H., M.Hum** terima kasih sedalam-dalamnya atas bantuan yang diberikan, setiap masukan dan saran dalam penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan. Semoga bapak senantiasa dilindungi oleh Tuhan Yang Maha Esa.

Saudara, teman dekat, dan keluarga

Terima kasih kepada saudara, teman dekat yang sudah banyak memberikan dukungan dan telah kebersamai penulis selama menempuh Pendidikan, serta terima kasih kepada keluarga yang turut terlibat memberikan bantuan kepada penulis.

RINGKASAN

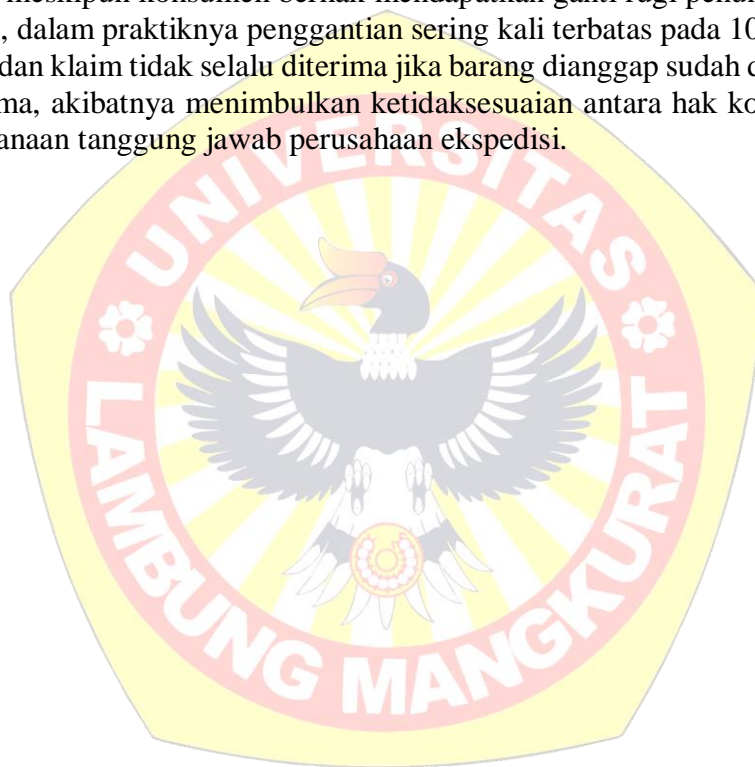
Putri Apriliani, Juni 2025. **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KETIDAKSESUAIAN**. Skripsi, Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, halaman. Pembimbing: H. Mahyuni, S.H., M.Hum

Perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa pengiriman atas ketidaksesuaian barang merupakan isu krusial dalam transaksi modern. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hadir sebagai payung hukum yang menjamin hak-hak konsumen, termasuk hak atas keamanan, kenyamanan, dan ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat layanan yang tidak sesuai standar. Perlindungan hukum dalam konteks jasa pengiriman barang, dengan fokus pada mekanisme klaim, tanggung jawab penyedia jasa, serta hambatan-hambatan yang mungkin dihadapi konsumen dalam memperoleh haknya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penerapan prosedur pengajuan klaim asuransi pada jasa ekspedisi terhadap barang kiriman yang mengalami ketidaksesuaian dan mendeskripsikan tanggung jawab jasa ekspedisi terhadap barang kiriman yang mengalami ketidaksesuaian. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yaitu dilakukan hanya dengan cara meneliti bahan pustaka serta data primer dan sekunder sebagai bahan dasar untuk melakukan penelitian untuk melakukan penelusuran terhadap peraturan-peraturan yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1. Penerapan prosedur pengajuan klaim asuransi pada jasa ekspedisi terhadap barang kiriman yang mengalami ketidaksesuaian sudah cukup baik. Penerapan prosedur pengajuan klaim asuransi pada jasa ekspedisi bertujuan untuk melindungi dan memberikan kompensasi atas kerugian atau kerusakan barang kiriman selama proses pengiriman. Prosedur klaim yang terstruktur dan sesuai dengan ketentuan hukum, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Perasuransian, menjamin hak pengirim dan penerima secara adil dan transparan serta meningkatkan kepercayaan konsumen dan profesionalisme layanan ekspedisi. Penggunaan asuransi pengiriman dianjurkan agar barang sampai tujuan dalam kondisi baik dan jika terjadi kerusakan atau kehilangan, klaim dapat diajukan dengan langkah-langkah yang jelas meliputi pelaporan tepat waktu, pengumpulan dokumen lengkap, verifikasi, dan pencairan kompensasi. Meski terdapat hambatan internal dan eksternal dalam proses klaim, pemahaman dan kepatuhan terhadap prosedur dapat membantu konsumen memperoleh kompensasi secara efektif.
2. Tanggung jawab jasa ekspedisi terhadap barang kiriman yang mengalami ketidaksesuaian belum optimal sepenuhnya. Dalam praktiknya sering terjadi kendala yang dapat merugikan konsumen. Sehingga Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan jaminan

hak-hak konsumen yang meliputi keamanan, kenyamanan, hak memilih, hak atas informasi yang benar, hak menyampaikan keluhan, hak atas advokasi dan perlindungan hukum, hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak dilayani secara jujur dan tidak diskriminatif, serta hak memperoleh kompensasi atas kerugian akibat barang atau jasa yang tidak sesuai standar. Jasa ekspedisi, wajib bertanggung jawab atas kerusakan, kehilangan, keterlambatan, atau ketidaksesuaian barang selama proses pengiriman, dengan kewajiban memberikan ganti rugi sesuai nilai barang atau penggantian setara. Prinsip tanggung jawab pengangkutan diatur dalam KUHD dan UUPK, yang menegaskan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan kompensasi dalam waktu tertentu serta 5 kemungkinan adanya tuntutan pidana jika terbukti ada kesalahan. Kasus-kasus nyata pada PT. JNE di Banda Aceh menunjukkan bahwa meskipun konsumen berhak mendapatkan ganti rugi penuh sesuai nilai barang, dalam praktiknya penggantian sering kali terbatas pada 10 kali ongkos kirim, dan klaim tidak selalu diterima jika barang dianggap sudah diterima oleh penerima, akibatnya menimbulkan ketidaksesuaian antara hak konsumen dan pelaksanaan tanggung jawab perusahaan ekspedisi.



ABSTRAK

Putri Apriliani, Juni 2025. **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KETIDAKSESUAIAN**. Skripsi, Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, halaman. Pembimbing: H. Mahyuni, S.H., M.Hum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penerapan prosedur pengajuan klaim asuransi pada jasa ekspedisi terhadap barang kiriman yang mengalami ketidaksesuaian dan mendeskripsikan tanggung jawab jasa ekspedisi terhadap barang kiriman yang mengalami ketidaksesuaian. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif dengan sifat preskriptif-analitis dan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Data yang digunakan berupa bahan hukum primer dan sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan dari bukubuku, jurnal ilmiah, serta peraturan perundang-undangan yang relevan.

Hasil dari penelitian adalah: Pertama, penerapan prosedur klaim asuransi jasa ekspedisi sudah cukup baik dalam melindungi konsumen dari kerugian barang, dengan panduan hukum yang jelas. Pemahaman prosedur dan pemenuhan syarat klaim membantu konsumen mendapatkan kompensasi, meski terdapat hambatan internal dan eksternal. Kedua, tanggung jawab jasa ekspedisi terhadap ketidaksesuaian barang belum optimal, sehingga merugikan konsumen. Praktik ganti rugi seringkali tidak sesuai dengan hak konsumen yang dijamin oleh UUPK, terutama dalam kasus penggantian yang terbatas dan penolakan klaim dengan alasan barang telah diterima.

Kata Kunci: Jasa Pengiriman, Ketidaksesuaian Barang, Konsumen, Perlindungan Hukum

UCAPAN TERIMA KASIH

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Tiada kegembiraan dan sebagai hamba-Nya, seraya mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Mahakuasa yang telah melimpahkan taufik dan rahmat-Nya dengan memberikan kesehatan, kekuatan, dan ketabahan, akhirnya dapat menghantarkan peneliti kepada selesainya penyusunan skripsi ini, sebagai salah satu syarat menempuh derajat gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Juga tidak lupa disampaikan shalawat dan salam, semoga dicurahkan selalu kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabatnya, para tabi'in dan pengikutnya sampai akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tertata dengan baik, tanpa mendapatkan bantuan, dorongan, dukungan, masukan dan bimbingan dari berbagai pihak dan kalangan, baik secara perseorangan maupun kelembagaan. Dalam kesempatan ini, izinkan peneliti dengan penuh suka cita menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini. Atas budi baiknya, seraya memanjatkan doa semoga Allah SWT Tuhan Yang Mahakuasa akan memberikan pahala yang berlipat ganda sesuai dengan amal kebajikannya masing-masing.

Pada kesempatan ini peneliti tidak mungkin menyebutkan satu persatu para pihak yang telah membantu dalam mempersiapkan, melaksanakan, dan menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini, hanya beberapa nama saja yang disebutkan, diantaranya yaitu:

1. yang terhormat lagi amat terpelajar Bapak **Dr. Achmad Faishal S.H., M.H.** Sebagai Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat beserta seluruh pimpinan, seluruh dosen Fakultas Hukum khususnya Dosen Program Kekhususan Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, yang telah mendidik dan memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;
2. yang terhormat lagi amat terpelajar Bapak **Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.** selaku Ketua Program Studi Sarjana Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat;
3. yang terhormat lagi amat terpelajar Bapak **H. Mahyuni, S.H., M.Hum** sebagai pembimbing yang penuh kesabaran memberikan bimbingan dan masukan terkait dengan penelitian dan penulisan skripsi ini, baik sejak penyusunan proposalnya sampai dengan penyelesaian penyusunan penulisan skripsi ini;
4. yang terhormat lagi amat terpelajar semua **Bapak/Ibu Dosen** Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, yang telah berjasa dalam memberikan pengetahuan dan membuka wawasan berpikir mengenai dunia hukum. Betapa banyak ilmu yang didapat dari mereka, yang kesemuanya itu memberikan inspirasi agar menjadi orang lebih bermanfaat bagi orang lain;
5. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda **Alfianoor**. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, Namun beliau mampu mendidik

penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

6. Pintu surgaku Ibunda **Erliani**, seseorang yang biasa saya sebut mama. Terimakasih sudah melahirkan, merawat, dan membesarkan saya dengan penuh cinta, selalu berjuang untuk kehidupan saya hingga akhirnya saya bisa tumbuh dewasa dan bisa berada diposisi ini. Terimakasih untuk semua doa dan dukungannya, semoga mama sehat selalu dan hidup lebih lama lagi. Mama harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup saya. *I love you more.*
7. **Seluruh keluarga besar** penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan serta perhatian yang diberikan selama penulis menempuh pendidikan ini. Kehangatan dan kekompakan keluarga besar selalu memberikan energi positif bagi penulis untuk terus maju.
8. **Reja Septiandy**, terima kasih atas dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini
9. Kepada sahabat tercinta yang sudah menemani saya dari SMP **Gina Ariyani**, **Pita Lia Rahma**, terimakasih sudah selalu ada dikala senang dan sedih, dan tidak pernah bosan memberikan dukungan kepada penulis. Semoga persahabatan ini till Jannah, sukses dan sehat selalu.
10. **Seluruh staf, karyawan dan karyawati** Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah memberikan pelayanan yang sangat baik kepada penulis selama menjadi mahasiswa;

11. **Kepada semua pihak** yang tidak mungkin lagi disebutkan satu per satu dalam kesempatan ini, yang telah membantu peneliti baik langsung maupun tidak langsung. memberikan dorongannya, sehingga penyusunan skripsi ini selesai tepat waktu.

12. Dan terakhir, untuk diri saya sendiri. Terima kasih Putri Apriliani sudah menepikan ego dan memilih untuk kembali bangkit dan menyelesaikan semua ini. Terima kasih telah mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tidak pernah mau memutuskan untuk menyerah. Kamu kuat, kamu hebat.

Peneliti menyadari, bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaannya sebagai sebuah karya ilmiah, karena itu dengan penuh suka cipta dan tangan terbuka akan menerima saran dan masukan yang bersifat konstruktif dalam rangka untuk lebih menyempurnakan penulisan skripsi ini, agar dapat menjadi sumber inspirasi bagi mahasiswa lainnya, setidaknya agar dapat memenuhi prasyarat mengakhiri pendidikan akademik Program Sarjana Program Studi Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat.

Akhirnya dengan kerendahan hati, peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan sumbangsih bagi pengembangan keilmuan hukum serta mendatangkan kemaslahatan agama, nusa, bangsa dan negara Indonesia yang merdeka dan berdaulat. Semoga terkabul harapan tersebut.

Banjarmasin, Juni 2025



Putri Apriliani

2110211320031



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN JUDUL DAN PRASYARAT GELAR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI.....	viv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	viii
RINGKASAN.....	ix
ABSTRAK	xi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	xii
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR PERUNDANG-UNDANGAN.....	xix
DAFTAR TABEL.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Keaslian Penelitian.....	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	14
E. Metode Penelitian	15
F. Sistematika Penulisan.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
A. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum	20
B. Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen	23
C. Tinjauan Jasa Kirim	28
D. Tinjauan Ketidaksesuaian Barang.....	35
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42

A.	Penerapan Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi Pada Jasa Ekspedisi Terhadap Barang Kiriman yang Mengalami Ketidaksesuaian	42
B.	Tanggung Jawab Jasa Ekspedisi Terhadap Barang Kiriman yang Mengalami Ketidaksesuaian.....	50
BAB IV PENUTUP		62
A.	Kesimpulan	62
B.	Saran.....	64
DAFTAR RUJUKAN		



DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pengirim dan Jenis Barang yang Rusak dan Hilang Melalui Pengangkutan Udara Pada PT. JNE Kota Banda Aceh Tahun 2019.....	58
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

