



SKRIPSI

Judul:

Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Pelaku
Usaha Jasa Ekspedisi Sehubungan Dengan
Kehilangan Pengiriman Barang (Studi Putusan Nomor
62/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Mkd)

Disusun oleh:

BALRAJ KAUR
NIM. 205210221

PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
2025

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN TANGGUNG JAWAB
PELAKU USAHA JASA EKSPEDISI SEHUBUNGAN DENGAN
KEHILANGAN PENGIRIMAN BARANG (STUDI PUTUSAN
NOMOR 62/PDT.SUS-BPSK/2023/PN MKD)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Hukum di Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara

Disusun oleh:
BALRAJ KAUR
NIM. 205210221

**PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
2025**

Pengesahan

Nama : BALRAJ KAUR
NIM : 205210221
Program Studi : HUKUM
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN TANGGUNG JAWAB
PELAKU USAHA JASA EKSPEDISI SEHUBUNGAN
DENGAN KEHILANGAN PENGIRIMAN BARANG (Studi
Putusan Nomor 62/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Mkd)
Title : PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN TANGGUNG JAWAB
PELAKU USAHA JASA EKSPEDISI SEHUBUNGAN
DENGAN KEHILANGAN PENGIRIMAN BARANG (Studi
Putusan Nomor 62/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Mkd)

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Program Studi HUKUM
Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara pada tanggal 09-Januari-2025.

Tim Penguji:

1. MIA HADIATI, S.H., M.Hum.,Dr.
2. RICHARD C.ADAM, S.H., LL.M., Dr.
3. GUNAWAN DJAJAPUTRA, S.H., S.S.,MH., Dr.

Yang bersangkutan dinyatakan: **LULUS.**

Pembimbing:

RICHARD C.ADAM, S.H., LL.M., Dr.
NIK/NIP: 10215009



Jakarta, 09-Januari-2025

Ketua Program Studi



RUGUN ROMAIDA HUTABARAT, S.H.,M.H.

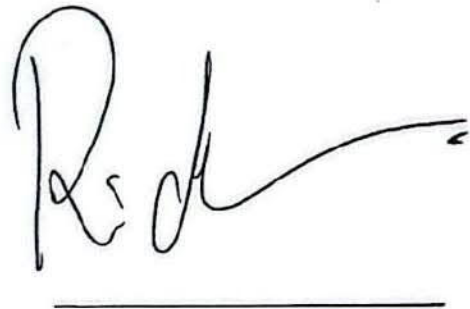
Persetujuan

Nama : BALRAJ KAUR
NIM : 205210221
Program Studi : HUKUM
Judul : PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN TANGGUNG JAWAB
PELAKU USAHA JASA EKSPEDISI SEHUBUNGAN
DENGAN KEHILANGAN PENGIRIMAN BARANG (Studi
Putusan Nomor 62/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Mkd)

Skripsi ini disetujui untuk diuji

Jakarta, 25-November-2024

Pembimbing:
RICHARD C.ADAM, S.H., LL.M., Dr.
NIK/NIP: 10215009



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha jasa ekspedisi terkait dengan kehilangan barang dalam pengiriman, dengan fokus pada studi kasus putusan perkara Nomor 62/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Mkd. Kehilangan barang dalam pengiriman tidak hanya merugikan konsumen secara materiil, tetapi juga menimbulkan pertanyaan mendalam mengenai hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi dan kewajiban pelaku usaha dalam menjaga keamanan barang selama proses pengiriman. Kehilangan ini sering kali disebabkan oleh kelalaian atau ketidaktepatan pelaku usaha dalam menjalankan prosedur operasional, yang mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap industri jasa ekspedisi secara keseluruhan.

Oleh karena itu, penelitian ini mengkaji secara mendalam peraturan perundang-undangan yang mengatur perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha, serta menganalisis substansi putusan yang menjadi objek studi untuk memahami bagaimana sistem hukum merespons kasus-kasus kehilangan barang dalam pengiriman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun ada mekanisme perlindungan konsumen yang diatur dalam undang-undang, pelaku usaha jasa ekspedisi masih sering tidak memenuhi kewajiban mereka untuk bertanggung jawab atas kehilangan barang yang terjadi. Dalam kasus yang dianalisis, putusan pengadilan memperlihatkan upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk memperoleh kompensasi atas kerugian yang ditimbulkan akibat kelalaian pelaku usaha. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi pihak berwenang dalam merumuskan kebijakan yang lebih ketat dalam melindungi hak-hak konsumen, serta mendorong perbaikan dalam sistem layanan jasa ekspedisi.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab Pelaku Usaha, Jasa Ekspedisi, Kehilangan Barang, Putusan Perkara.

ABSTRACT

This study aims to analyze consumer protection and the responsibilities of courier service providers regarding the loss of goods during delivery, focusing on the case study of decision No. 62/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Mkd. The loss of goods during delivery not only causes material harm to consumers but also raises significant questions about consumer rights to compensation and the obligations of service providers to ensure the security of goods during the shipping process. Such losses often result from negligence or failure by the service providers to properly execute operational procedures, which affects consumer trust in the courier industry as a whole.

Therefore, this study thoroughly examines the laws and regulations governing consumer protection and the responsibilities of service providers, as well as analyzing the substance of the court decision in this case to understand how the legal system addresses cases of lost goods in shipping. The results of the study show that despite the existence of consumer protection mechanisms under the law, courier service providers often fail to fulfill their obligations to take responsibility for lost goods. In the case analyzed, the court ruling illustrates the legal actions consumers can take to obtain compensation for losses caused by the negligence of service providers. Consequently, the findings of this study could serve as a reference for policymakers to formulate stricter policies that protect consumer rights and promote improvements in the courier service system.

Keywords: *Consumer Protection, Service Provider Responsibility, Courier Services, Loss of Goods, Court Decision.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat- Nya sehingga peneliti dapat melaksanakan kegiatan penelitian dan menyelesaikan penulisan laporan akhir skripsi dengan judul ” Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Ekspedisi Sehubungan Dengan Kehilangan Barang (Studi Putusan Nomor 62/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Mkd)” yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara. Penulis menyadari akan berbagai kekurangan atau ketidaksempurnaan dari skripsi, yang disebabkan keterbatasan pengetahuan penulis, untuk itu berbagai kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini akan sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Maka dari itu, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang sebesar-besanya kepada pihak yang telah membantu penulis dalam proses penelitian ini, yaitu:

1. Prof. Dr. Ahmad Sudiro, S.H., M.H., M.Kn., M.M. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara.
2. Rugun Romaida Hutabarat, S.H, M.H, selaku Ketua Program Studi Sarjana Hukum Universitas Tarumanagara.
3. Christine ST. Kansil, S.H, M.Hum, selaku Kepala Laboratorium Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara.
4. Dr. Richard C. Adam, S.H., LL.M, selaku pembimbing skripsi yang mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.
5. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara, yang telah memberikan ilmu dan wawasannya selama penulis menjalankan proses perkuliahan.
6. Seluruh Staf dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara, yang telah membantu menyelesaikan skripsi saya dan memberikan dukungan selama ini, sehingga skripsi saya bisa selesai.

7. Kepada seluruh anggota Keluarga saya yang tercinta atas dukungan dan doa yang tak henti-hentinya, sehingga saya dapat menyelesaikan kuliah dan skripsi ini dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan.
8. Kepada teman saya di Fakultas Ilmu Hukum Universitas Tarumanagara yaitu Ardhelia Putri Salsabila, Evaline Suhunan Purba, Made Aubrey Josephine Angelina, Ela Suryani, Sheren Agapena Hosaya Liunda, Shafaa Alaadini Yuan, Malika Baby Natasha dan Salma Aisha yang telah menemani dari awal perkuliahan hingga seperjuangan melaksanakan tugas akhir Skripsi ini.
9. Kepada teman sebangkuan skripsi dengan saya yaitu Yofi Permatasari, Jessica Dharmawan dan juga Joseph Hugo Vieri Iusteli Sira yang sering membantu saya dan memberikan semangat sampai terselesaikannya skripsi ini.
10. Teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu atas dorongan, dukungan dan semangat sehingga skripsi ini dapat selesai pada waktunya.

Dengan kerendahan hati, saya mengucapkan banyak terima kasih pada semua yang telah memberikan dukungan kepada saya, dan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu saya mohon maaf. Tiada kata yang lebih indah dan bermakna selain ucapan terima kasih yang tulus.

Akhir kata, saya masih memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna, oleh karena itu saya memohon untuk saran dan kritikan untuk membangun agar kedepannya lebih baik lagi, saya berharap dikemudian hari skripsi dapat bermanfaat bagi pihak lain.

Jakarta, 21 Desember 2024

Penulis

Balraj Kaur

Pernyataan

Nama : BALRAJ KAUR
NIM : 205210221
Program Studi : HUKUM
Judul : PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN TANGGUNG JAWAB
PELAKU USAHA JASA EKSPEDISI SEHUBUNGAN
DENGAN KEHILANGAN PENGIRIMAN BARANG (Studi
Putusan Nomor 62/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Mkd)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil kerja saya sendiri di bawah bimbingan Tim Pembimbing dan bukan hasil plagiasi dan/atau kegiatan curang lainnya.

Jika saya melanggar pernyataan ini, maka saya bersedia dikenakan sanksi sesuai aturan yang berlaku di Universitas Tarumanagara.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 25-November-2024
Yang menyatakan



BALRAJ KAUR
NIM. 205210221

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Pengesahan.....	ii
Persetujuan.....	iii
Abstrak.....	iv
<i>Abstract</i>	v
Kata Pengantar.....	vi
Orisinalitas.....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Singkatan.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan.....	10
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	10
D. Kerangka Konseptual.....	11
E. Metode Penelitian.....	13
F. Sistematika Penulisan.....	17
BAB II KERANGKA TEORITIS.....	19
A. Perlindungan Konsumen.....	19
B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	26
C. Jasa Pengiriman Barang.....	32
D. Teori Hukum.....	39
BAB III DATA HASIL PENELITIAN.....	48
A. Identitas Para Pihak.....	48
B. Hubungan Hukum Para Pihak.....	49
C. Kasus Posisi.....	51
D. Pertimbangan Hukum.....	57
E. Amar Putusan.....	63

F. Hasil Wawancara Dengan Narasumber	63
BAB IV ANALISIS PERMASALAHAN	71
A. Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Ekspedisi Sehubungan Dengan Kehilangan Pengiriman Barang Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen.	71
B. Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Ekspedisi Sehubungan Dengan Kehilangan Pengiriman Barang Berdasarkan Putusan Nomor 62/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Mkd.	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	102
A. Kesimpulan	102
B. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN.....	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Bagan Kerangka Konseptual.....	12
--	----

DAFTAR SINGKATAN

YLKI	: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia
JNE	: Jalur Nugraha Ekakurir
J&T	: Jet Lee & Tony Chen
UUPK	: Undang-Undang Perlindungan Konsumen
MEE	: Masyarakat Ekonomi Eropa
LLAJ	: Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
BPSK	: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
SOP	: Standar Operasi Prosedur
BPKN	: Badan Perlindungan Konsumen Nasional
PMH	: Perbuatan Melawan Hukum
HIR	: Herziene Indonesisch Reglement
GBHN	: Garis-garis Besar Haluan Negara
EDI	: Electronic Data Interchange

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 : Keputusan Dekan Tentang Pembimbing Skripsi
- Lampiran 3 : Rekap Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Turnitin Skripsi
- Lampiran 5 : Hasil Turnitin Skripsi
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Turnitin Jurnal
- Lampiran 7 : Hasil Turnitin Jurnal
- Lampiran 8 : Letter of Acceptance (LOA) Sinta 3
- Lampiran 9 : Bukti Publikasi Jurnal (Jurnal Halaman 1)
- Lampiran 10 : Surat Permohonan Wawancara dengan Ibu Febri selaku
manager di J&T Serdang Kemayoran dan Bapak Buldozer
Purba, S.H.
- Lampiran 11 : Putusan Pengadilan Negeri Kabupaten Magelang
Nomor:62/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Mkd