

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KEHILANGAN  
DAN KERUSAKAN PAKET PENGIRIMAN BARANG PADA PT TIKI  
JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) (Studi di Kantor  
PT. JNE Agen Kraksaan Probolinggo)**

**Skripsi**



**Disusun Oleh :**  
**Kenshi Prima Mohammad Helmi**  
**20170610209**

**Fakultas Hukum**  
**Program Studi Ilmu Hukum**  
**Rumpun Hukum Bisnis**  
**2021**

## SUARAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Kenshi Prima Mohammad Helmi

Nim : 20170610209

Judul Skripsi : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KEHILANGAN DAN KERUSAKAN PAKET PENGIRIMAN BARANG PADA PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)(Studi di Kantor PT. JNE Agen Kraksaan Probolinggo).**

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis dan diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 4 April 2021



Kenshi Prima Mohammad Helmi  
NIM.20170610209

## **HALAMAN MOTTO**

“Masa depan tergantung pada apa yang kita lakukan hari ini”

(Mahatma Gandhi)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirabbal'alamin*

Dengan mengucap rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT, terima kasih atas segala nikmat yang berupa kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, ku persembahkan untuk mereka yang sangat saya cintai:

1. Allah SWT
2. Orangtua saya, Bapak Jack Helmi dan Ibu Desi Apriani yang selalu menasehati dan membimbing saya hingga menjadi seperti yang sekarang ini;
3. Kakak saya Zella Helmi dan Adik saya Fanemi Putri Helmi yang telah mendukung saya

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, karunia dan kasih-Nya. Tak lupa shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing seluruh umat menuju kejalan yang benar sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **”PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KEHILANGAN DAN KERUSAKAN PAKET PENGIRIMAN BARANG PADA PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) (Studi di Kantor PT. JNE Agen Kraksaan Probolinggo)”**.

Penulisan hukum ini disusun guna melengkapi persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan masukan dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih diberikan kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Trisno Raharjo, S.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Reni Budi Setianingrum, S.H., M.Kn.. selaku dosen pembimbing, terimakasih atas waktu, ilmu dan bimbingan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Kepada seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan ilmu selama penulis berkuliah di Fakultas Hukum.

5. Terimakasih kepada teman-teman Perantau Anarki, yang selalu bersama sejak awal perkuliahan hingga sampai sekarang.
6. Terimakasih kepada Squad E yang sudah membantu dan memberikan semangat dari awal kuliah hingga sampai sekarang
7. Terimakasih kepada Asyekala Crew yang selalu menyemangati dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Terimakasih kepada KKN IT 138 yang selalu memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini
9. Terimakasih kepada semua pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu-satu atas dukungan dan motivasinya selama perkuliahan hingga skripsi.

Semoga Allah Swt memberikan balasan atas semua bantuan yang diberikan, penulis menyadari skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Atas segala kekurangan penulis mohon maaf sebesar-besarnya, semoga tulisan ini menambah wawasan dan memperluas pengetahuan kita semua, terimakasih.

*Wassalamualaikum Wr.Wb*

Yogyakarta 4 April 2021



Kenshi Prima Mohammad Helmi  
NIM. 20170610209

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah. ....	1
B. Perumusan Masalah. ....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum.....	7
1. Pengertian Perlindungan Hukum.....	7
2. Macam- Macam Perlindungan Hukum.....	8
3. Faktor Penghambat Perlindungan Hukum.....	9
B. Tinjauan Umum tentang Pengangkutan Barang.....	11
1. Pengertian Perjanjian Pengangkutan Barang.....	11
2. Asas-asas Hukum Perjanjian Pengangkutan Barang.....	12
3. Hak dan Kewajiban dalam Pengangkutan Barang.....	14
4. Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut dalam Pengiriman Barang.....	17
5. Jenis-Jenis Pengangkutan.....	19
C. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen.....	21
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	21
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	23
3. Hak dan Kewajiban Perlindungan Konsumen.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Data Penelitian.....	28
1. Data Primer.....	28

2. Data Sekunder.....	29
3. Data Tersier.....	29
C. Teknik Pengumpulan Data.....	30
1. Wawancara.....	30
2. Dokumentasi.....	30
3. Studi Kepustakaan.....	30
D. Lokasi Penelitian.....	30
E. Analisis Data.....	30
F. Sistematika Skripsi.....	31

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum PT. JNE Agent Kraksaan.....	33
1. Sejarah PT. JNE.....	33
2. Visi dan Misi PT. JNE.....	35
3. Struktur Organisasi PT. JNE Agent Kraksaan.....	35
4. Kegiatan Usaha PT. JNE Agent Kraksaan.....	38
5. JNE merupakan perusahaan <i>Freight Forwarder</i> atau disebut juga <i>Expeditior</i> .....	38
B. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Kehilangan dan Kerusakan Paket Pengiriman Barang pada PT. JNE Agent Kraksaan.....	43
C. Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Keruksakan dan Kehilangan Paket Pengiriman Barang pada PT. JNE Agent Kraksaan.....	67
1. Faktor Penghambat.....	67
2. Faktor Pendukung.....	73

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	77
B. Saran.....	79

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>81</b>
----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>84</b>
----------------------	-----------



## **DAFTAR TABEL**

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Daftar Paket Barang Yang Rusak atau Hilang	54
2. Konsumen Yang Mengalami Rusak Atau Hilang	61