



**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN
BARANG YANG MELAKUKAN PENGIRIMAN SALAH
ALAMAT KEPADA KONSUMEN**

SKRIPSI

MARK ANTONI

2010611224

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI S1 HUKUM

2023



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI S1 - ILMU HUKUM

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL :
TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN BARANG
YANG MELAKUKAN PENGIRIMAN SALAH ALAMAT KEPADA
KONSUMEN

MARK ANTONI
2010611224

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji
Program Studi S1 Hukum Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Jakarta, 20 Desember 2023

Mengetahui
Ketua Program Studi S1 Hukum

Abdul Kholiq, SH., MH.
0413109101

Menyetujui
Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Andriyanto Adhi Nugroho, SH., MH.
0330018002



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI S1 – ILMU HUKUM

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Mark Antoni
NPM : 2010611224
Program Studi : Hukum
Judul : Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Yang
Melakukan Pengiriman Salah Alamat Kepada Konsumen

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi S1 Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Dr. Heru Sugiyono, S.H, M.H
Ketua Penguji

Sylyana Murni D.H, S.H, M.H
Penguji I

Andriyanto Adhi Nugroho, S.H, M.H
Penguji II

Dr. Suherman, S.H, LLM
Dekan

Abdul Kholiq, S.H, M.H
Kaprosdi

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 16 Januari 2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir dalam bentuk skripsi adalah benar hasil karya saya sebagai penulis pertama, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan benar. Apabila dikemudian hari terbukti plagiarism dalam penulisan tugas akhir ini, maka saya sedia bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku.

Nama : Mark Antoni
NIM : 2010611224
Tanggal : 28 Desember 2023
Tanda Tangan :



PERNYATAAN PUBLIKASI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Mark Antoni
NIM : 2010611224
Fakultas : Hukum
Program Studi : S1 Hukum
Jenis Karya : Skripsi
Judul : **TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN BARANG YANG MELAKUKAN PENGIRIMAN SALAH ALAMAT KEPADA KONSUMEN**

1. Untuk kepentingan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan skripsi dengan judul tersebut diatas kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Nonexclusive Royalty Rights*).
2. Menyatakan SETUJU untuk melanjutkan pengolahan data skripsi menjadi artikel ilmiah yang dipublikasikan Bersama Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
3. Menyatakan BERSEDIA mengirimkan (submit) naskah artikel yang merupakan bagian dari skripsi untuk dipublikasikan pada jurnal internasional bereputasi/jurnal nasional terakreditasi/jurnal nasional ber-ISSN Bersama dengan Dosen Pembimbing Tugas Akhir.

Jakarta, 28 Desember 2023

Yang menyatakan,



Mark Antoni

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus, yang telah melimpahkan berkat dan anugerah-Nya yang luar biasa melimpah sehingga saya berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN BARANG YANG MELAKUKAN PENGIRIMAN SALAH ALAMAT KEPADA KONSUMEN”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum dari Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Veteran Jakarta. Selama proses penyusunan, saya mendapatkan dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak yang dengan tulus ikhlas membantu saya mencapai penyelesaian. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Keluarga saya yang saya kasihi yaitu Hobben Rumahorbo dan Mompoan Sinaga selaku orang tua saya dan juga Nathania Julieta Rumahorbo selaku adik saya, yang selama ini selalu mendoakan penulis dan berjuang mencari nafkah demi anaknya bisa mendapatkan gelar Sarjana Hukum. Skripsi ini sekaligus menjadi bukti bahwa penulis sudah menyelesaikan pendidikan S1-nya dengan baik.
2. Diri sendiri, yaitu saya Mark Antoni karena masih bisa bertahan sampai titik ini dan kuat dalam menyelesaikan skripsi ini untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum.
3. Bapak Dr. Anter Venus, MA, Comm, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta beserta jajarannya, yang telah menyediakan fasilitas dan dukungan yang berharga bagi mahasiswa/mahasiswi dalam upaya menimba ilmu selama di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
4. Bapak Dr. Suherman, S.H., LLM selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta beserta jajarannya, yang telah memberikan dukungan dan suasana pembelajaran yang efektif kepada mahasiswa/mahasiswi Fakultas Hukum.

5. Bapak Andriyanto Adhi Nugroho, SH., MH. selaku Pembimbing tugas akhir saya yang sangat banyak membantu dan selalu meluangkan waktu untuk memberikan saran serta masukan mengenai skripsi saya.
6. Bapak Rianda Dirkareshza, SH., MH. selaku Pembimbing Akademik Penulis memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan sepanjang perjalanan akademis di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
7. Bapak Abdul Kholiq, SH., MH. selaku Kaprodi Sarjana Ilmu Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang juga telah memberikan tenaga dan pemikirannya dalam upaya memajukan Fakultas Hukum, serta persetujuannya terhadap skripsi ini untuk diujikan di hadapan tim penguji.
8. Seluruh dosen di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang tidak dapat satu persatu saya sebutkan, terima kasih atas dedikasi dalam mengajar, berbagi ilmu, dan pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan.
9. Tentunya, ucapan terima kasih saya sampaikan juga kepada orang-orang terdekat yang saya kasih. Meskipun tidak dapat saya sebutkan satu persatu, mereka selalu memberikan kasih sayang dan dukungan yang tak terhingga dalam perjalanan menyelesaikan skripsi ini.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki ruang untuk peningkatan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan guna perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan memberikan manfaat bagi pembaca yang mengaksesnya. Sebagai penutup, saya memohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Setiap kesalahan adalah tanggung jawab penulis semata.

Jakarta, 28 Desember 2023



Mark Antoni

ABSTRAK

Jasa pengiriman saat ini tengah mengalami perkembangan yang signifikan. Ketersediaan jasa pengiriman menjadi sangat penting bagi masyarakat, terutama dalam mengatasi hambatan jarak antara pengirim dan penerima barang. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa tantangan dalam proses pengiriman barang, seperti yang terjadi pada kasus yang dianalisis di mana paket yang seharusnya dikirimkan mengalami kesalahan alamat pengiriman. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan mengkaji data sekunder melalui pendekatan perundang-undangan dan kasus. Konsumen jasa pengiriman barang memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan sesuai dengan perjanjian awal transaksi, yang mencakup hak dan kewajiban masing-masing pihak. Jika konsumen merasa dirugikan, mereka dapat melaporkan ke pihak berwajib atau mencari bantuan lewat Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Terkait tanggung jawab pelaku usaha, jika konsumen mengalami kerugian akibat tindakan pelaku usaha, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, penggantian barang, atau mengganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen. Pentingnya memberikan ganti rugi harus memperhatikan hak-hak konsumen, karena kebanyakan klausula baku pelaku usaha yang mengatur terkait ganti rugi cenderung lebih menguntungkan pelaku usaha. Jadi diharapkan agar saat merancang klausula baku, pelaku usaha lebih memperhatikan kepentingan bersama dengan konsumen, tidak hanya fokus pada keuntungan pihak sendiri, dan berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab Pelaku Usaha, Jasa Pengiriman Barang

ABSTRACT

Delivery services are currently experiencing significant development. The availability of delivery services is very important for society, especially in overcoming distance barriers between senders and recipients of goods. However, there are still several challenges in the process of sending goods, as occurred in the case analyzed where the package that was supposed to be sent had an incorrect delivery address. This research uses normative juridical methods by examining secondary data through statutory and case approaches. Consumers of goods delivery services have the right to obtain protection in accordance with the initial transaction agreement, which includes the rights and obligations of each party. If consumers feel they have been disadvantaged, they can report it to the authorities or seek help through the Non-Governmental Consumer Protection Agency (LPKSM) or the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK). Regarding the responsibilities of business actors, if consumers experience losses due to the actions of business actors, business actors have an obligation to provide compensation, compensation, replacement of goods, or compensate for losses experienced by consumers. The importance of providing compensation must pay attention to consumer rights, because most of the standard clauses of business actors that regulate compensation tend to be more profitable for business actors. So it is hoped that when designing standard clauses, business actors will pay more attention to the common interests of consumers, not only focus on their own profits, and be based on applicable laws and regulations.

Keywords : *Consumer Protection, Business Actor Responsibility, Goods Delivery Services*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
BIODATA PENULIS	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
E. Metode Penelitian.....	6
1. Jenis Penelitian	6
2. Metode Pendekatan	7
3. Sumber Data	8
4. Teknik Pengumpulan Data	9
5. Teknik Analisis Data.....	9
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Literature Review.....	10
B. Tinjauan Teori	13
1. Teori Perlindungan Hukum	13
2. Teori Tanggung Jawab.....	17
3. Teori Perlindungan Konsumen.....	20
BAB III	29
DESKRIPSI HASIL TEMUAN.....	29
A. Klausula Baku Dalam Syarat dan Ketentuan Pengiriman JNE.....	29
B. Kronologi Contoh Kasus.....	36
BAB IV	39
PEMBAHASAN.....	39

A.	Perindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Barang Yang Mengalami Pengiriman Salah Alamat.....	39
B.	Tanggung Jawab Yang Diberikan Jasa Pengiriman Barang Atas Permasalahan Pengiriman Salah Alamat.....	47
	BAB V.....	54
	PENUTUP.....	54
A.	Kesimpulan	54
B.	Saran.....	55
	DAFTAR PUSTAKA	57
	LAMPIRAN.....	62
A.	Kartu Monitor Bimbingan Tugas Akhir	62
B.	Bukti Cek Turnitin	64
C.	Berita Acara Hasil Ujian	65