TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI ATAS HILANGNYA BARANG KONSUMEN

SKRIPSI

DIFANI DHIAFA BAGIAKUSUMA

1810611047

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI S1 HUKUM
2025

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI S1 – ILMU HUKUM

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL :
TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI ATAS HILANGNYA BARANG KONSUMEN

DIFANI DHIAFA BAGIAKUSUMA
1810611047

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

Jakarta, 29 Juli 2025

Mengetahui	Menyetujui
Ketua Program Studi S1 Hukum	Dosen Pembimbing Tugas Akhir
Dr. Muthia Sakti, S.H., M.H.	Rianda Dirkareshza, S.H., M.H.
NIDN 0031129401	NIP 199312212019031014

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI S1 – ILMU HUKUM

PENGESAHAN

Skripsi Hukum diajukan oleh :

Nama	: Difani Dhiafa Bagiakusuma
NPM	: 1810611047
Program Studi	: S1 – Ilmu Hukum
Judul	: Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Atas Hilangnya Barang Konsumen

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

Taupiqqurrahman, S.H., M.KN.

Satino, S.Sos., S.H., M.H.

Rianda Dirkareshza, S.H., M.H.

Dr. Suherman, S.H., LL.M

Dr. Muthia Sakti, S.H., M.H.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 29 Juli 2025

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama	: Difani Dhiafa Bagiakusuma
NIM	: 1810611047
Tanggal	: 29 Juli 2025
Tanda Tangan	:

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama	:	Difani Dhiafa Bagiakusuma
NIM/NPM	:	1810611047
Fakultas	:	Hukum
Program Studi	:	S1 Hukum
Jenis Karya	:	Skripsi
Judul	:	TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI ATAS HILANGNYA BARANG KONSUMEN

1. Untuk kepentingan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan karya ilmiah skripsi dengan judul tersebut diatas kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dengan Hak Bebas Royalti Nonekslusif (*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, 29 Juli 2025

Yang menyatakan,

Difani Dhiafa Bagiakusuma

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadirat Allah SWT., karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dalam bentuk skripsi yang berjudul **"TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI ATAS HILANGNYA BARANG KONSUMEN"** sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Rianda Dirkareshza, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing yang telah senantiasa memberikan waktu, ilmu, arahan, serta bimbingannya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis juga ingin berterima kasih kepada:

1. Dr. Suherman, S.H., LL.M selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta
2. Dr. Beniharmoni Harefa, S.H., LL.M selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta
3. Taupiqqurrahman, S.H., M.KN. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta
4. Abdul Kholiq, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta
5. Dr. Muthia Sakti, S.H., M.H. selaku Ketua Program Studi Hukum Sarjana Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta
6. Seluruh Dosen Program Sarjana Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sejak awal hingga selesainya pendidikan penulis
7. Seluruh Staf Program Sarjana Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta
8. Kedua orangtua yang selama ini selalu mendampingi, mendoakan, memberikan dukungan, dan kasih sayang tanpa henti kepada penulis dalam segala hal yang penulis lakukan

9. Seluruh teman-teman penulis di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, tetapi penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang telah membaca. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih dan semoga Allah SWT. membalas amal baik dan melimpahkan rahmat serta karunia-Nya kepada kita semua.

Jakarta, 29 Juli 2025

Difani Dhiafa Bagiakusuma

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami pelaksanaan proses pengiriman barang pada ekspedisi SPX Express dan mengetahui bentuk pertanggungjawaban hukum perusahaan jasa ekspedisi terkait kehilangan barang milik konsumen. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode penelitian normatif (yuridis normatif), yang melihat sumber bahan pustaka atau data sekunder. Data sekunder yang berupa sumber hukum primer dan sekunder. Bahan hukum primer berasal dari hukum dan peraturan, sedangkan bahan hukum sekunder berasal dari pendapat ahli atau analisis hukum yang didapatkan dalam buku, jurnal, berita, dan lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan proses pengiriman barang pada jasa ekspedisi SPX Express harus memenuhi aspek keamanan, ketepatan waktu pengiriman, dan kepuasan pelanggan. Bentuk pertanggungjawaban yang dapat diberikan perusahaan jasa ekspedisi atas hilangnya barang milik konsumen yaitu dengan memberi ganti rugi kepada konsumen. Dalam implementasinya pada beberapa kasus, jasa ekspedisi SPX Express belum menjalankan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha dengan baik.

Kata kunci: Ekspedisi, Kehilangan Barang, Tanggung Jawab Pelaku Usaha.

.

ABSTRACT

The research aims to understand the implementation of the SPX Express expedition's delivery process and to understand the legal responsibility of the expedition service company related to the loss of consumer goods. The research approach used is a normative research method (normative juridical), which looks at the source of library materials or secondary data. Secondary data in the form of primary legal materials and secondary legal sources. Primary legal materials are derived from various laws and regulations, while secondary legal materials are derived from expert opinions or legal analysis obtained in books, journals, news, and others. Research results suggest that the implementation of the delivery process on SPX Express expedition services must meet aspects of safety, delivery timeliness, and customer satisfaction. The form of responsibility that expeditionary service companies can provide for the loss of consumer goods is to provide compensation to consumers. In some cases, SPX Express expedition services have not carried out their responsibilities as expeditionary service business operators properly.

Keywords: *Expedition, Loss of Goods, Responsibility of the Expedition Service Business Operator.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRISPSI ..... **i**

PENGESAHAN ..... **ii**

BIODATA PENULIS ..... **iii**

PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **iv**

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIK SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

ABSTRAK ..... **viii**

ABSTRACT ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **x**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 6

C. Ruang Lingkung Penelitian 6

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian 6

1. Tujuan Penelitian 6

2. Manfaat Penelitian 6

E. Metode Penelitian 7

1. Jenis Penelitian 7

2. Pendekatan Masalah 7

3. Sumber Data 8

4. Cara Pengumpulan Data 9

5. Teknik Analisis Data 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu (*Literature Review*) 10

B. Tinjauan Teori 14

BAB III DESKRIPSI HASIL TEMUAN 20

A. Gambaran Umum Jasa Ekspedisi SPX Express 20

B. Kasus Terkait Hilangnya Barang Konsumen 24

C. Hukum Mengenai Tanggung Jawab Jasa Ekspedisi Terhadap Konsumen 26

BAB IV PEMBAHASAN 33

A. Analisis Pelaksanaan Proses Pengiriman Barang pada Ekspedisi SPX Express 33

B. Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi atas Hilangnya Barang Konsumen 38

BAB V PENUTUP 44

A. Kesimpulan 44

B. Saran 45

DAFTAR PUSTAKA 46