

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP J&T
EXPRESS SEBAGAI AKIBAT KETIDAKJUJURAN
KONSUMEN DALAM PENDISTRIBUSIAN BARANG
(Studi Kasus Pada J&T Express Cabang Raya Darmo
Surabaya)**

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA HUKUM PADA PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM
SARJANA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA
SURABAYA.



OLEH:

ANDREA HENDRA LUCKYTA

NPM: 18300161

SURABAYA, 26 JUNI 2025

MENGESAHKAN

DEKAN

Dr. UMI ENGGARSASI, S.H., M.Hum.

PEMBIMBING

Dr. Agam Sulaksono, S.H., M.H.

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP J&T
EXPRESS SEBAGAI AKIBAT KETIDAKJUJURAN
KONSUMEN DALAM PENDISTRIBUSIAN BARANG
(Studi Kasus Pada J&T Express Cabang Raya Darmo
Surabaya)**

DIPERSIAPKAN DAN DISUSUN

OLEH :

ANDREA HENDRA LUCKYTA

NPM : 18300161

TELAH DIPERTAHANKAN

DI DEPAN DEWAN PENGUJI PADA TANGGAL 25 JUNI 2025

DAN DINYATAKAN TELAH MEMENUHI PERSYARATAN

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

1. Dr. Desy Nurkristia Tejawati, S.H., M.Kn.

(KETUA)

1.

2. Dr. R. Besse Kartoningrat, S.H., M.H.

(ANGGOTA)

2.

3. Dr. Agam Sulaksono, S.H., M.H

(ANGGOTA)

3.

KATA PENGANTAR

Dengan segala rahmat dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana hukum di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya adalah dengan penulisan skripsi ini. Dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih sangat jauh dari kata sempurna maka penulis berharap pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang cukup membangun penulisan skripsi ini.

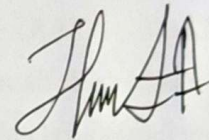
Skripsi ini bukan lah hanya sebuah kertas melainkan di dalamnya terdapat bantuan baik secara materil maupun non materil dari beberapa pihak yang tentunya telah membantu penulis dalam penelitian hingga ke penulisan skripsi ini. Dalam skripsi ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah membantu sehingga penulisan skripsi ini telah berjalan dengan baik. Adapun pihak yang membantu penulis diantaranya kedua orang tua penulis yang telah memberikan dukungan serta membantu secara materil. Dalam kesempatan ini penulis juga menyampaikan rasa teriamkasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. dr. H. Widodo Ario Kentjono, S.P . THT-KL(K), FICS selaku rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Ibu Dr. Umi Enggarsari, S.H., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Seluruh dosen dan staff pengajar Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah membantu penulis dalam perkuliahan, serta staff tata usaha Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Kepada diri sendiri yang telah kuat dan selalu berusaha dalam menempuh serta menyelesaikan mata kuliah sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai waktu yang diharapkan.

5. Teman-teman penulis yang selalu memberikan saran dan kritik terhadap penulisan ini. Saya juga mengucapkan terimakasih kepada calon istri saya Annisa Inda Sanabila, S.Si yang telah meluangkan waktunya untuk membantu saya dalam mengumpulkan data hingga sampai pada penulisan skripsi ini.

Surabaya, 22 Juni 2025

PENULIS



ANDREA HENDRA LUCKYTA

SURAT PERNYATAAN ORSINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Andrea Hendra Luckyta

NPM : 18300161

Alamat : Dsn. Hendrosari RT.04/RW.02 Menganti Gresik

Nomor Telpn : 082141388153

Menyatakan penelitian yang saya susun dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP J&T EXPRESS SEBAGAI AKIBAT KETIDAKJUJURAN KONSUMEN DALAM PENDISTRIBUSIAN BARANG (STUDI KASUS PADA J&T EXPRESS CABANG RAYA DARMO SURABAYA)” adalah murni dari gagasan yang belum pernah di publikasikan dalam media manapun seperti jurnal ilmiah maupun majalah dan bukan hasil tiruan (plagiasm) dari karya orang lain.

Dengan demikian apabila nantinya ditemukan adanya unsur plagiarisme maupun autoplagiarisme penulis siap menerima sanksi akademik yang telah ditentukan oleh pihak Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Surabaya, 22 Juni 2025

Yang menyatakan,



(Andrea Hendra Luckyta)

ABSTRAK

Kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan ekspedisi pengiriman barang merupakan sektor jasa pengiriman barang yang saat ini memiliki peranan sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat yang telah mengalami peningkatan yang cukup signifikan maka dari itu kerjasama antara pihak pengirim dengan pihak penyedia jasa ekspedisi harus dilakukan dengan baik apabila terjadikelalaian atau ketidakjujuran dalam melakukan pengiriman barang dapat mengakibatkan kerugian, J&T Express memiliki Standard Operating Procedure (SOP) sendiri untuk melakukan tugas dan wewenangnya sebagai penyedia jasa ekspedisi pengiriman barang yang dimana SOP tersebut harus berjalan sesuai peraturan dan ketentuan yang ada serta tidak membebankan kedua belah pihak baik pihak konsumen ataupun J&T Express sebagai penyedia jasa. SOP J&T Express juga mengatur mengenai pengiriman paket melalui berbagai macam jalur transportasi seperti pengiriman melalui udara, darat, dan perairan. Kualitas pelayanan merupakan keunggulan yang harus dimiliki oleh suatu layanan yang dapat dinilai oleh pelanggan, jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang mereka harapkan maka pelayanan dapat dikatakan baik atau positif. Kualitas pelayanan suatu perusahaan merupakan esensi yang sangat penting bagi setiap perusahaan guna mempertahankan perusahaan dan menghadapi persaingan bisnis.

Kata Kunci : Jasa Layanan Ekspedisi Barang, J&T Express, Perlindungan Hukum J&T Express

ABSTRACT

Activities carried out by the shipping expedition company are the shipping service sector which currently has a very important role in community life which has experienced a significant increase, therefore cooperation between the sender and the shipping service provider must be carried out properly if there is negligence or dishonesty in shipping goods can result in losses, J&T Express has its own Standard Operating Procedure (SOP) to carry out its duties and authorities as a shipping expedition service provider where the SOP must run according to existing regulations and provisions and not burden both parties, both consumers and J&T Express as service providers. The J&T Express SOP also regulates the delivery of packages through various transportation routes such as shipping by air, land, and water. Service quality is an advantage that must be possessed by a service that can be assessed by customers, if the service received is appropriate and can even meet what they expect, then the service can be said to be good or positive. The quality of a company's service is a very important essence for every company in order to maintain the company and face business competition.

Keywords : Freight Forwarding Services, J&T Express, J&T Express Legal Protection

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar belakang.....	1
2. Tujuan Penelitian	6
3. Manfaat Penelitian	6
3.1 Segi Teoritis	6
3.2 Segi Praktis	7
4. Kerangka Konseptual.....	7
4.1 Ekspedisi Pengiriman Barang	
4.2 Pihak-Pihak Dalam Ekspedisi Pengiriman Barang.....	
4.2.1 Pihak yang Melakukan Pengiriman Barang (Konsumen).....	
4.2.2 Pihak Ekspedisi Pengiriman Barang (Distributor).....	
5. Metode Penelitian	
5.1 Metode Pendekatan.....	
5.2 Bahan Hukum	
5.3 Pengumpulan dan Pengelolaan Bahan Hukum.....	
5.4 Analisa Bahan Hukum	
6. Sistematika Pertanggungjawaban	

BAB II KARAKTERISTIK REGULASI INTERNAL DARI PIHAK EKSPEDISI PENGIRIMAN J&T EXPRESS.....

1. Pengaruh Ekspedisi J&T Express Terhadap Sektor Perdagangan Online	
2. Sejarah Singkat Ekspedisi J&T Express & JNE Express Sebagai Pesaing Dalam Bidang Jasa Layanan Ekspedisi Barang	
3. Regulasi Internal J&T Express Cabang Raya Darmo Surabaya dengan Ekspedisi Pengiriman Terkenal Lainnya	
4. Bentuk Pelayanan J&T Express	
5. Hak dan Kewajiban J&T Express Sebagai Pelaku Usaha.....	
6. Hak dan Kewajiban Konsumen	

BAB III UPAYA HUKUM TERHADAP PIHAK APABILA TERJADI

KERUGIAN DALAM PENDISTRIBUSIAN BARANG

1. Kendala Pengiriman Jasa Layanan Ekspedisi Barang
2. Pertanggung jawaban atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pekerjanya (*Employment Tort*)
3. Pertanggung jawaban yang terdapat di dalam izin berdirinya perusahaannya.
4. Bentuk Perlindungan Hukum Konsumen Akibat Kerugian Dari Proses Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Pengiriman.....
5. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan
6. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan
7. Perjanjian Antara Pihak Pengirim dengan Perusahaan Ekspedisi Pengiriman Barang

BAB IV PENUTUP

1. KESIMPULAN
2. SARAN.....

DAFTAR BACAAN