**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA ATAS KELALAIAN YANG DILAKUKAN OLEH PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG (Studi di PT. JNE Cabang Mataram)**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Untuk Mencapai Derajat S-1 Pada

Program Studi Ilmu Hukum

****

**OLEH :**

**BAIQ INDRI JESYASTINI**

**D1A.110.274**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS MATARAM**

**2015**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA ATAS KELALAIAN YANG DILAKUKAN OLEH PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG (Studi di PT. JNE Cabang Mataram)**

****

**OLEH :**

**BAIQ INDRI JESYASTINI**

**D1A.110.274**

**Menyetujui,**

**Pembimbing Pertama Pembimbing Kedua**

**Dr.H. Salim HS, SH., MS. H. Zaenal Arifin Dilaga, SH.,M.Hum.**

**NIP.19600408 198603 1 004 NIP.19610712 198903 1 002**

**SKRIPSI INI TELAH DISEMINARKAN DAN DIUJI**

**PADA TANGGAL\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Oleh :**

**DEWAN PENGUJI**

**Ketua,**

**Dr.H. Salim HS, SH., MS. (.................................)**

**NIP.19600408 198603 1 004**

**Anggota I,**

**H. Zaenal Arifin Dilaga, SH.,M.Hum. ( )**

**NIP.19610712 198903 1 002**

**Anggota II,**

**Dr. Aris Munandar, SH., M.Hum ( )**

**NIP. 19610610 198703 1 001**

Mengetahui

Bagian Hukum Perdata

Ketua,

**Muhammad Umar, SH.,MH.**

**NIP.19521231 198403 1 104**

**SKRIPSI INI TELAH DITERIMA DAN DISAHKAN OLEH :**

**PROGRAM S1 REGULER SORE FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS MATARAM**

**PADA TANGGAL :**

**Ketua,**

**H. Fatahullah, SH., MH.**

**NIP. 19561231 198603 1021**

**SKRIPSI INI TELAH DITERIMA DAN DISAHKAN OLEH :**

**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS MATARAM**

**PADA TANGGAL :**

**Dekan,**

**Prof. Dr. H. Lalu Husni, S.H., M.Hum**

**NIP. 19621231 198803 1 010**

**KATA PENGANTAR**

Puji syukur penyusun panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat nikmat, hidayah, serta perlindungan-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu prasyarat dalam rangka menyelesaikan pendidikan pada Fakultas Hukum Universitas Mataram untuk meraih gelar sarjana strata 1. Skripi ini berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA ATAS KELALAIAN YANG DILAKUKAN OLEH PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG (Studi di PT. JNE Cabang Mataram)”** tidak mungkin dapat diselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan partisipasi dari semua pihak, baik moril maupun materil. Melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Lalu Husni, SH., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Mataram yang telah memberikan kesempatan yang sangat berharga kepada penyusun untuk menimba ilmu di Program S1 Studi Ilmu Hukum Universitas Mataram.
2. H. Fatahullah, SH., MH. Ketua Program S1 Reguler Sore Fakultas Hukum Universitas Mataram yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu dengan baik dan nyaman di Reguler Sore.
3. Bapak Dr. H. Salim HS, SH.,MS. Selaku Pembimbing Pertama atas bimbingan dan arahannya, motivasi serta kesempatannya, sehingga terselesaikan skripsi ini.
4. Bapak H. Zainal Arifin Dilaga, SH., M.Hum. Selaku Pembimbing Kedua atas bimbingan dan arahannya, motivasi serta kesempatannya, sehingga terselesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Aris Munandar, SH., M.Hum. Selaku dosen penetral yang telah memberikan kritik dan saran, sehingga skripsi ini dapat lebih diperbaiki dan lebih mudah untuk dimengerti.
6. Seluruh Dosen dan karyawan dilingkungan Fakultas Hukum Universitas Mataram, baik regular pagi maupun regular sore yang telah membekali ilmu pengetahuan tentang Hukum kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan studi dan membantu kelancaran Studi Penyusun selama ini.
7. Kedua orang tuaku tersayang, Lalu Asmarahadi dan Ida Wartini. Terima kasih banyak atas cinta, kasih sayang, doa yang dipanjatkan setiap aku melangkah, nasihat, semangat dan motivasi serta energi luar biasa yang selalu kalian berikan. Semoga anakmu ini bisa menjadi orang yang bermanfaat bagi keluarga, masyarakat, Nusa dan Bangsa.
8. Suamiku tercinta, Muhammad Rizal Hanafi. Terima kasih atas pengertian, dukungan, semangat, inspirasi dan segala fasilitas yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat selesai. Terima kasih
9. Adik-adikku Lalu Indra Jaya Pratama, Lalu Prayuda Novan, Lalu Firman, Lalu Muhammad Arief dan Lalu Ilham Nafian. Terima kasih atas dukungan dan kasih sayang yang kalian berikan meskipun kita terpisah benua.
10. Seluruh keluarga besar H.L Mas’ud dan Hj.B. Saleha serta keluarga besar Moch.Dachlal dan Siti Diah, terima kasih atas doa dan dukungnya semoga apapun doa yang diberikan dapat dikabulakan oleh Allah SWT.
11. Sahabat-sahabatku terkasih (Irjan, Sabrina, Tifani, Sadam), terima kasih atas keceriaan dan pengalaman yang kalian berikan selama hidupku. Tak lupa buat sahabat-sahabat terhebat di kampus (Ribby Atul, Rio Eles, Azis Lebeh, Rio Senyum Kecut, Syamsul Boxy, Bihan Belang, Aganta Penyol dan Richie Mezum), terima kasih telah menemani, mendukung, menghibur, dan membantuku hingga sampai akhir seperti ini, mungkin jika tidak ada kalian maka hidup ini sepi dan membosankan dan juga semoga kita semua sukses.
12. Semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala dukungan dan bantuan yang telah diberikan kepada saya.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala yang setimpal atas amal dan budi luhur baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan, dan bantuan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penyusun menyadari, bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik, saran serta masukan sangat diharapkan guna kesempurnaan skripsi ini, penyusun ucapkan terima kasih.

Mataram, Agustus 2015

**BAIQ INDRI JESYASTINI**

**D1A.110.274**

**RINGKASAN**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA ATAS KELALAIAN YANG DILAKUKAN OLEH PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG (Studi di PT. JNE Cabang Mataram)**

**BAIQ INDRI JESYASTINI**

**Pembimbing Pertama Pembimbing Kedua H. Salim HS H. Zaenal Arifin Dilaga**

Adapun alasan - alasan yang melatar belakangi pemilihan judul ini adalah terkait mengenai permasalahan-permasalahan yang sering muncul dalam pengiriman barang di PT. JNE. Rumusan masalah dalam penyusunan skripsi ini adalah bagaimanakah prosedur klaim yang dapat dilakukan oleh pengguna jasa pengiriman barang terhadap kerugian yang diakibatkan oleh kelalaian yang dilakukan perusahaan pengiriman barang (PT.JNE)?, bagaimanakah tanggung jawab perusahaan pengiriman barang (PT.JNE) terhadap kerugian yang dialami konsumen akibat kelalaian yang dilakukan?. Tujuan diadakanya penyusunan ini adalah untuk mengetahui prosedur klaim serta tanggung jawab dalam pengiriman barang di PT. JNE. Sedangkan manfaat yang ingin dicapai dalam penyusunan skripsi ini adalah secara akademis yaitu sebagai syarat kebulatan gelar S-1 pada Fakultas Hukum Universitas Mataram. Secara Teoritis yaitu hasil penelitian ini memberikan sumbangsih dan kontribusi dalam pengembangan ilmu hukum. Secara Praktis yakni menjadi pedoman bagi masyarakat dalam melakukan suatu pengiriman barang.

Dalam penyusunan ini, jenis penelitian yang digunakan adalah normatif empiris dengan menggunakan metode pendekatan yaitu pendekatan perundang–undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dan pendekatan sosiologis. Sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Tekhnik pengumpulan data yaitu dengan studi dokumen kepustakaan dan lapangan. Dan analisis bahan hukum yang digunakan adalah analisis kualitatif deskriptif.

Dalam penyusunan skripsi ini dihasilkan bahwa prosedur klaim dapat dilakukan, di PT. JNE memiliki beberapa bentuk tata cara klaim yaitu, tata cara klaim apabila barang konsumen hilang, tata cara klaim apabila barang konsumen rusak, tata cara klaim apabila barang kosumen mengalami keterlambatan, tata cara klaim apabila barang konsumen dikirimkan ke alamat yang salah. Dari semua tata cara klaim tersebut maka pihak konsumen dapat langsung mendatangi pihak JNE atau *costumer service,* dan tanggung jawab pihak JNE itu tergantung dengan klaim yang dilakukan oleh konsumen setelah itu nantinya akan diproses sesuai dengan aturan dari pihak JNE.

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA ATAS KELALAIAN YANG DILAKUKAN OLEH PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG (Studi di PT. JNE Cabang Mataram)

BAIQ INDRI JESYASTINI

D1A.110.274

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS MATARAM

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis dan mengetahui perlindungan hukum, tata cara klaim, serta tanggung jawab pihak PT. JNE di Kota Mataram. Penelitian ini merupakan penelitian normatif empiris dengan menggunakan tiga macam pendekatan yaitu pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan sosiologis. Tata cara klaim dalam pengiriman barang di JNE dilakukan dengan langsung menghubungi *customer service* atau pihak JNE dan nantinya dibedakan berdasarkan jenis klaimnya. Perlindungan hukum bagi konsumen tidak sepenuhnya terpenuhi karena terhalang kontrak baku, dan tanggung jawab pihak JNE akan disesuaikan dengan masalah atau klaim yang terjadi.

**Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Pengguna Jasa, Kelalaian, Perusahaan Pengiriman Barang.**

LEGAL PROTECTION OF SERVICE USER DUE TO NEGLIGENCE BY SHIPPING SERVICE COMPANY

(Study in PT. JNE Branch Mataram)

LAW FACULTY MATARAM UNIVERSITY

ABSTRACT

This research aims to analyze and determine the legal protection, claim procedures and the responsibility of PT.JNE in Mataram. This research is the normative empiric research with three types of approachment which are statue approach, conceptual approach and sociological approach. Claim procedures of shipment in JNE can be done by contacting customer service or JNE, and will be divide by the type of claim. Legal protection of consumer is not fully covered due to the standard contract and the responsibility of JNE is depend with the problem or claim.

***Keyword:* Legal Protection, Service User, Negligence, Shipping Service Company**