

**PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN ATAS PENCANTUMAN  
KLAUSULA BAKU PADA JASA PENGIRIMAN BARANG JNE  
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**



**Penulisan Hukum  
(Skripsi)**

**Disusun dan Diajukan untuk  
Melengkapi Persyaratan Guna Meraih Derajat Sarjana S1 dalam Ilmu  
Hukum**

**pada Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta**

**Oleh**

**Farda Kamila Puteri**

**NIM. E0015148**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA**

**2019**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**PENULISAN HUKUM (SKRIPSI)**

**PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN ATAS KLAUSULA BAKU OLEH  
JASA PENGIRIMAN BARANG JNE BERDASARKAN UNDANG-  
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN OLEH DINAS PERDAGANGAN KOTA SURAKARTA**

**Oleh :**

**Farda Kamila Puteri**

**E0015148**

**Disetujui untuk dipertahankan di depan Dewan Penguji Penulisan Hukum  
(Skripsi) Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta**

**Surakarta, 27 September 2019**

**Pembimbing**



**Wasis Sugandha S.H., M.H.**

**NIP. 196802131990021001**

**LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI**

**Penulisan Hukum (Skripsi)**

**PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN ATAS PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU  
PADA JASA PENGIRIMAN BARANG JNE BERDASARKAN UNDANG-UNDANG  
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN OLEH DINAS  
PERDAGANGAN KOTA SURAKARTA**

**Disusun Oleh:**

**Farda Kamila Puteri**

**NIM. E0015148**

**Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Penulisan Hukum (Skripsi)**

**Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta**

**Pada :**

**Hari : Jumat**

**Tanggal : 18 oktober 2019**

**DEWAN PENGUJI**

1. **Pius Triwahyudi, S.H.,M.Si** :.....

**NIP. 195602121985031004**

**Ketua**

2. **Wida Astuti S.H.,M.H** :.....

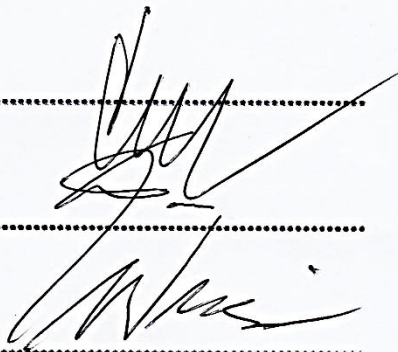
**NIP. 196007151988032001**

**Sekretaris**

3. **Wasis Sugandha S.H.,M.H** :.....

**NIP. 196502131990021001**

**Anggota**



**Mengetahui,**

**Dekan,**



**Prof. Dr. I Gusti Ayu Ketut Rachmi Hnadayani, S.H.,M.M.**

**NIP.197210082005012001**

# **SURAT PERNYATAAN**

( KEASLIAN PENULISAN HUKUM SKRIPSI )

Yang Bertanda Tangan di bawah ini :

Nama : Farda Kamila Puteri  
NIM : E0015148  
Fakultas : Hukum  
Program Studi : S1 Hukum  
Tempat/TglLahir : Surakarta, 29 Desember 1996  
Alamat Rumah : Kepatihan Wetan RT 05 RW 01, Jebres,  
Surakarta  
No.Telp / HP : 08995006186  
JudulPenulisanHukum : PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN ATAS  
PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU PADA  
JASA PENGIRIMAN BARANG JNE  
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG  
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN OLEH DINAS  
PERDAGANGAN KOTA SURAKARTA

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa :

1. Penulisan Hukum yang saya susun merupakan hasil karya murni saya sendiri
2. Apabila ternyata dikemudian hari terbukti penulisan Hukum yang saya susun tersebut merupakan hasil jiplakan/salinan/saduran karya orang lain, maka saya bersedia menerima saksi/hukuman berupa :
  - a. Sebelum dinyatakan lulus : Menyusun ulang Penulisan Hukum dan diuji kembali.
  - b. Setelah dinyatakan lulus : Pencabutan gelar dan penarikan ijazah kesarjanaan yang telah diperoleh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dengan kesadaran sendiri dan tanpa tekanan atau paksaan orang lain.

Surakarta, 1 Oktober 2019

Yang membuat pernyataan,



Farda Kamila Puteri

NIM. E0015148

## ABSTRAK

**Farda Kamila Puteri. 2019. E0015148. PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN ATAS PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU PADA JASA PENGIRIMAN BARANG JNE BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN OLEH DINAS PERDAGANGAN KOTA SURAKARTA. Penulisan Hukum (Skripsi). Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret.**

Penelitian ini mendeskripsikan dan mengkaji permasalahan, *pertama* apakah pencantuman klausula baku pada jasa pengiriman barang JNE sudah sesuai dengan ketentuan perlindungan konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Kedua*, bagaimana peran Dinas Perdagangan Kota Surakarta dalam melaksanakan perlindungan hak konsumen terutama pada pencantuman klausula baku pada jasa pengiriman barang JNE.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif, yang bersifat preskriptif dan terapan dengan pendekatan undang-undang dan pendekatan konseptual. Penelitian ini dengan menggunakan bahan hukum primer serta bahan non hukum berupa wawancara. Teknik pengumpulan bahan hukum menggunakan studi dokumen dan wawancara dengan pihak terkait yaitu Dinas Perdagangan Kota Surakarta. Teknik analisis bahan hukum yang digunakan penulis adalah silogisme dengan pola berfikir deduktif.

Berdasarkan penelitian disimpulkan bahwa pencantuman klausula baku oleh jasa pengiriman barang masih terdapat beberapa kekurangan seperti ketentuan mengenai pemberian ganti rugi, serta penempatan klausula baku yang belum sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sementara dari Dinas Perdagangan Kota Surakarta masih belum optimal dalam pelaksanaan perlindungan konsumen di Kota Surakarta serta belum ada tindakan mengenai klausula baku oleh jasa pengiriman barang.

**Kata kunci : Perlindungan Konsumen, Klausula Baku, Konsumen, Jasa Pengiriman Barang, Kota Surakarta**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayah-Nya yang telah menyertai penulis, sehingga penyusunan penulisan hukum (skripsi) yang berjudul “PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN ATAS PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU PADA JASA PENGIRIMAN BARANG JNE BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN OLEH DINAS PERDAGANGAN KOTA SURAKARTA”, dapat penulis selesaikan.

Penulisan hukum ini merupakan rangkaian persyaratan dan tugas yang harus dipenuhi guna mencapai gelar Sarjana Strata-I pada Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dengan terselesaikannya penulisan hukum ini, penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu kelancara dalam penyelesaian penulisan hukum ini.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. I Gusti Ayu Ketut Rachmi Hnadayani, S.H.,M.M., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Prof. Dr. Adi Sulistiyono, S.H.,M.H., selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing, memberi saran dan arahan selama penulis kuliah di Fakultas Hukum UNS.
3. Waluyo S.H.,M.Si., selaku Kepala Bagian Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum UNS.
4. Wasis Sugandha SH., M.H., selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, selalu memberikan masukan, arahan dan pengetahuan sehingga mempermudah penulis untuk menyelesaikan penulisan hukum ini serta memberi semangat penulis.

5. Pengelola Penulisan Hukum (PPH), yang telah membantu dalam mengurus prosedur-prosedur skripsi mulai dari pengajuan judul, pelaksanaan seminar proposal sampai pendaftaran ujian skripsi.
6. Bapak, Ibu, dan Kakak tercinta yang merupakan inspirasi hidup dengan segala kasih sayang, nasehat serta bimbingannya selama ini.
7. Sahabat-sahabat yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan dorongan motivasi kepada penulis.
8. Kekasih yang telah memberikan semangat dan menemani saat penulisan hukum ini.
9. Veronika Erna K, S.H, selaku Seksi Bina Usaha dan Tata Tertib Niaga yang telah memberikan keterangan untuk mendukung penulisan hukum ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah membantu baik moril maupun materiil dalam penulisan hukum ini.

Surakarta, 30 September 2019

Penulis

Farda Kamila Puteri



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Metode Penelitian .....	6
F. Sistematika Penulisan Hukum .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
A. Kerangka Teori .....	13
1. Tinjauan Umum tentang Konsumen .....	13
2. Tinjauan Umum tentang Hak Konsumen .....	15
3. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen .....	16
4. Tinjauan Umum tentang Jasa Pengiriman Barang .....	20
5. Tinjauan Umum tentang Klausula Baku .....	23
a. Klausula Baku .....	23
b. Klausula Eksonerasi .....	26
6. Tinjauan Umum Pelaksanaan Hukum .....	28
B. Kerangka Pemikiran .....	30
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>32</b>
A. Hasil Penelitian .....	32

1. Gambaran Umum JNE .....	32
2. Gambaran Umum Dinas Perdagangan Kota Surakarta .....	32
B. Pembahasan .....	35
1. Pecantuman Klausula Baku oleh JNE menurut Undang-Undang Perindungan Konsumen .....	35
2. Peran Dinas Perdagangan Kota Surakarta dalam Perlindungan Hak Konsumen Terutama pada Pencantuman Klausula Baku pada Jasa Pengiriman Barang di JNE .....	48
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	54
A. Kesimpulan .....	54
B. Saran .....	55
DAFTAR PUSTAKA .....	57

