

**PEMENUHAN HAK KONSUMEN ATAS JAMINAN
KELANCARAN DAN KELAYAKAN PENGIRIMAN BARANG
PADA J&T EXPRESS KOTA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta

Oleh:

AMALIA SHOLIKHAH

No. Mahasiswa: 15410157

PROGRAM STUDI (S1) ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2019



**PEMENUHAN HAK KONSUMEN ATAS JAMINAN
KELANCARAN DAN KELAYAKAN PENGIRIMAN BARANG
PADA J&T EXPRESS KOTA YOGYAKARTA**

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi untuk Diajukan ke
Depan Tim Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendadaran

Pada Tanggal 12 September 2019

Yogyakarta, 9 Juli 2019

Dosen Pembimbing Skripsi,

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
الجامعة الإسلامية
الإسلامية

Bagya Agung Prabowo, S.H., M.Hum., Ph.D.

NIK. 014100110

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR
PEMENUHAN HAK KONSUMEN ATAS JAMINAN
KELANCARAN DAN KELAYAKAN PENGIRIMAN BARANG
PADA J&T EXPRESS KOTA YOGYAKARTA

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji dalam Ujian Tugas Akhir /
Pendadaran Pada tanggal 12 September 2019 dan dinyatakan **LULUS**

Yogyakarta 12 September 2019

Tim Penguji

Tanda Tangan

**Ketua : H. Bagya Agung Prabowo, S.H.,
M.Hum., Ph.D.**

Anggota : Ratna Hartanto, S.H., LL.M.

Anggota : Inda Rahadiyan, S.H., M.H.

Mengetahui:

Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Fakultas Hukum

Dekan



Dr. Abdul Jamil, S.H., M.H.

NIK 904100102

SURAT PERNYATAAN

ORISINALITAS KARYA TULIS ILMIAH BERUPA TUGAS AKHIR MAHASISWA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Bismillahirrohmanirrohim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Amalia Sholikhah

NIM : 15410157

Adalah benar-benar mahasiswi Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang telah melakukan penulisan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa Skripsi dengan judul: **PEMENUHAN HAK KONSUMEN ATAS JAMINAN KELANCARAN DAN KELAYAKAN PENGIRIMAN BARANG PADA J&T EXPRESS KOTA YOGYAKARTA**

Karya Ilmiah ini saya ajukan kepada Tim Penguji dalam ujian Pendadaran yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Sehubungan dengan hal tersebut dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri yang dalam penyusunan tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika, dan norma-norma penulisan sebuah karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Bahwa saya menjamin hasil yang dapat dikategorikan sebagai melakukan perbuatan karya ilmiah ini benar-benar asli (orisinil), bebas dari unsur-unsur "penjiplakan karya ilmiah (plagiat)".
3. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas karya ilmiah ini ada pada saya, namun demi kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik dan pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia dan Perpustakaan di Lingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya tulis ini.

Selanjutnya berkaitan dengan hal di atas (terutama pernyataan butir no.1 dan no. 2), saya sanggup menerima sanksi baik administrative, akademik, bahkan sanksi pidana, jika saya terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan tersebut. Saya juga akan bersifat kooperatif untuk hadir, menjawab, membuktikan, melakukan terhadap pembelaan hak-hak dan kewajiban saya, di depan majelis atau tim Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang ditunjuk oleh pimpinan fakultas, apabila tanda-tanda plagiat disinyalir/terjadi pada karya ilmiah saya ini oleh pihak Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar dan tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan oleh siapapun.

Dibuat di : Yogyakarta

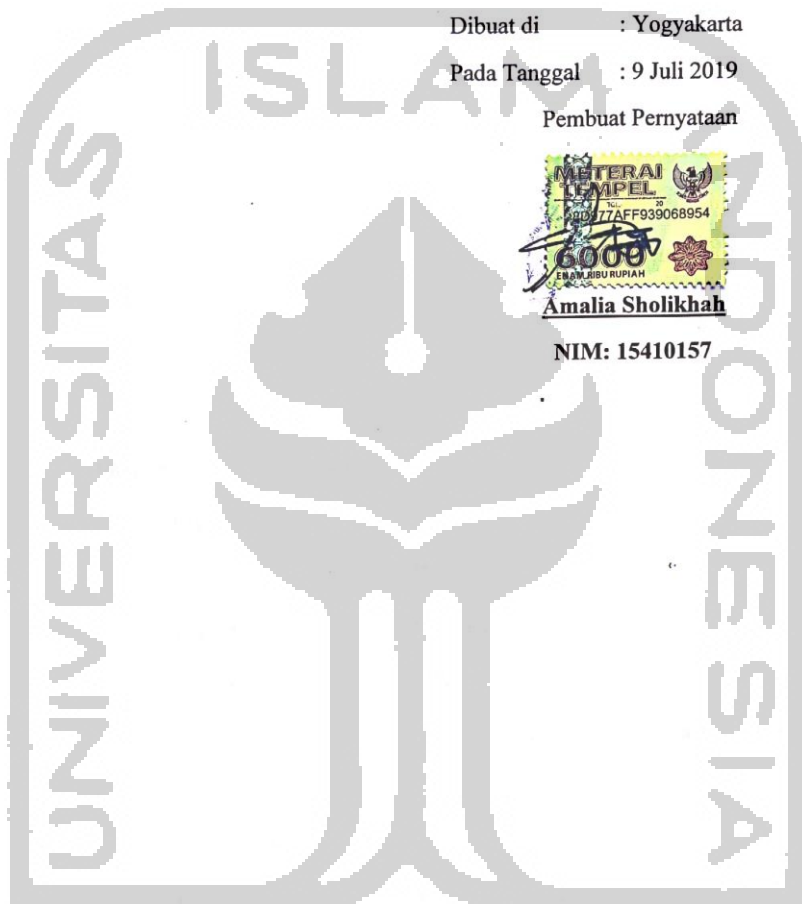
Pada Tanggal : 9 Juli 2019

Pembuat Pernyataan



Amalia Sholikhah

NIM: 15410157



CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Amalia Sholikhah
2. Tempat Lahir : Sragen
3. Tanggal Lahir : 12 November 1997
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Golongan Darah :
6. Alamat Asal : Harjosari, RT 02, Majenang, Sukodono, Sragen
7. Alamat Terakhir : Jalan Nuri No.27, Pik Gondang, Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta
8. Identitas Orang Tua/ Wali
 - a. Nama Ayah : Siswanto, S.Pd., M.Pd.
Pekerjaan : PNS
 - b. Nama Ibu : Dra. Murniyati
Pekerjaan : PNS
9. Alamat Orang Tua : Harjosari, RT 02, Majenang, Sukodono, Sragen
10. Riwayat Pendidikan
 - a. SD : SD Negeri 1 Majenang
 - b. SMP : SMP Negeri 1 Mondokan
 - c. SMA : SMA Al-Islam 1 Surakarta
 - d. Kuliah : Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia

11. Riwayat Organisasi

- 1) OSIS SMP N 1 Mondokan Periode 2009-2011
- 2) Kelompok Ilmiah Remaja SMA Al-Islam 1 Surakarta Periode 2012-2013

12. Hobi

- 1) *Travelling*
- 2) Menonton Film

Yogyakarta, 9 Juli 2019

Yang bersangkutan,

Amalia Sholikhah

NIM: 15410157

HALAMAN MOTTO

Memulai dengan penuh keyakinan

Menjalankan dengan penuh keikhlasan

Menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan

“Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakannlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya engkau berharap”

[QS. Al-Insyirah, 6-8]

“Lakukan yang terbaik, sehingga aku tak akan menyalahkan diriku sendiri atas segalanya”

[Magdalena Neuner]

“Pasang niat kuat, berusaha keras dan berdoa khusyuk, lambat laun, apa yang kalian perjuangkan akan berhasil. Ini sunatullah – hukum Tuhan”

[Ahmad Fuadi]

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Allah SWT

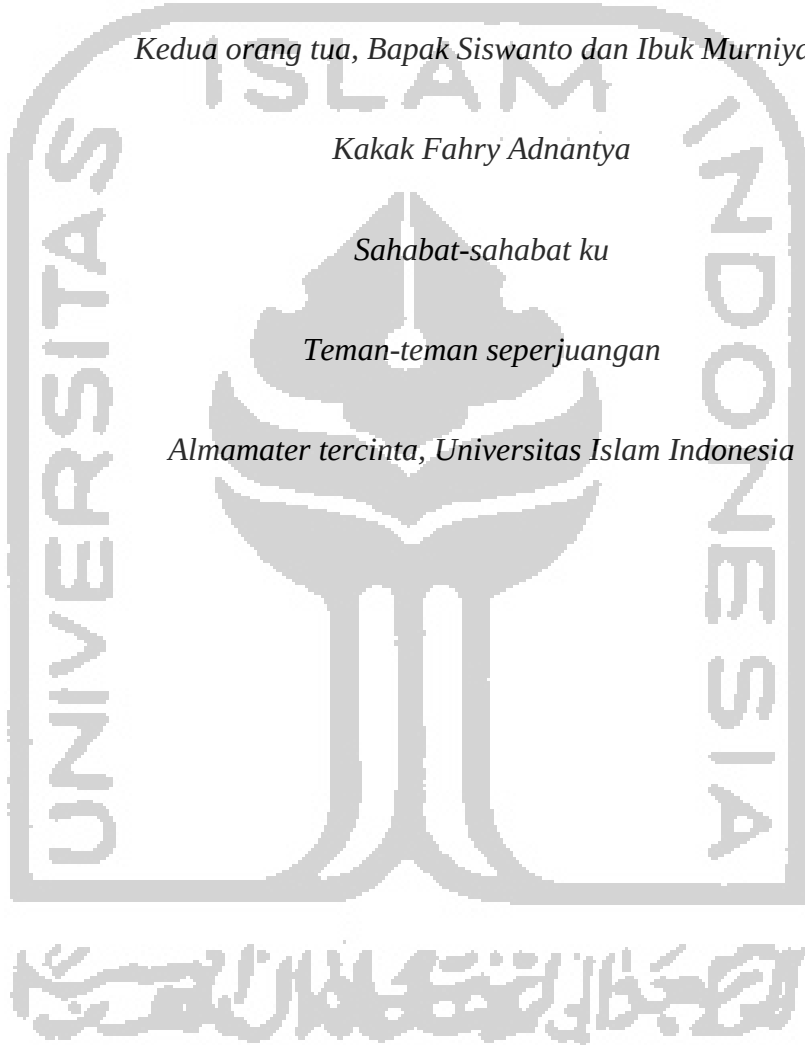
Kedua orang tua, Bapak Siswanto dan Ibu Murniyati

Kakak Fahry Adnanyta

Sahabat-sahabat ku

Teman-teman seperjuangan

Almamater tercinta, Universitas Islam Indonesia



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdullillahirabbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW yang telah menuntun kita dari zaman kegelapan hingga zaman jahiliyah ini serta yang selalu kita nantikan syafa'atnya di akhirat nanti.

Penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas limpahan nikmat sehat-Nya, baik itu berupa sehat fisik maupun akal pikiran, sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi yang berjudul **“PEMEMUHAN HAK KONSUMEN ATAS JAMINAN KELANCARAN DAN KELAYAKAN PENGIRIMAN BARANG PADA J&T EXPRESS KOTA YOGYAKARTA”**. Skripsi ini di susun oleh penulis dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Strata-1 (S1) Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia dan sebagai bukti bahwa penulis memiliki komitmen untuk menyelesaikan studi, serta nantinya siap untuk melanjutkan dan mengabdikan kepada masyarakat sesuai dengan disiplin ilmu yang dengan jujur dan amanah. Hal ini dilakukan demi mengimplementasikan Catur Dharma Universitas Islam Indonesia, yaitu Pendidikan, Penelitian, Pengabdian Masyarakat, dan Dakwah Islamiah.

Hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi dan lewati selama perjalanan penulisan tugas akhir ini tidak dapat terselesaikan sendiri. Berkat rahmat dan ridho-

Nya serta dukungan dan doa dari orang-orang tercinta, penulis dapat mengatasi hingga terselesaikannya tugas akhir ini.

Penulis pada kesempatan kali ini ingin menyampaikan dengan sangat tulus rasa terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang senantiasa memberikan perlindungan dan kemudahan serta ridho-Nya dalam segala hal kepada penulis.
2. Kedua orang tua, **Bapak Siswanto dan Ibuk Murniyati** yang senantiasa mendoakan. Terimakasih untuk bapak dan ibuk atas dukungannya baik materiil maupun non-materiil berupa nasehat, dorongan, motivasi dan selalu memberikan yang terbaik untuk anaknya selama ini. Semoga suatu saat nanti bisa membahagiakan dan membanggakan bapak dan ibuk.
3. **Bapak Bagya Agung Prabowo, S.H., M.Hum., Ph.D.**, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan sumbangsih pemikiran, arahan dan bimbingan dengan penuh ketulusan, kesabaran dan keikhlasan kepada penulis.
4. **Bapak Dr. Ridwan S.H., M.Hum.**, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan doa, arahan, motivasi dan semangat kepada penulis selama penulis menjalani perkuliahan di Fakultas Hukum UII.
5. **Bapak Dr. Abdul Jamil, S.H.,MH**, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

6. Seluruh Dosen dan karyawan Fakultas Hukum universitas islam Indonesia, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama penulis menuntut ilmu di kampus perjuangan ini.
7. Kakak yang penulis sayangi, **Fahry Adnantya, S.T.**, terimakasih atas doa, kebersamaan, kasih sayang, ilmu, motivasi dan dukungan yang diberikan selama ini.
8. Sahabat-sahabat penulis yang dari awal menemani di Fakultas Hukum UII (**Dhieka Perdana Citra Utami, Vania Ananda Iryani, Ayu Putri Marlina, Aghesa Yudia Putri, Mega Aroem Adiprati**). Terima kasih “ciwis” telah membuat masa-masa kuliah penuh warna.
9. Sahabat seperjuangan di Fakultas Hukum UII yang telah penulis anggap sebagai keluarga (**Rizki Nurrahayu, Intan Nasta Dewi, Ellak Zaelani, Siska Ardiyanti, Normalita Dwi Jayanti, Rizki Rachma Dewi, Anggita Nikma, Annisa Faradila, Lervony Fridela, Yulinda Prihanti, Risti Dwi Prastiwi, Balqis Ananda Puteri, Ro’fatul Uyun**), yang dengan setia mendengarkan keluh kesah penulis dan memberikan pengarahan hingga tugas akhir ini selesai.
10. Teman-teman seperjuangan angkatan 2015 di kampus Fakultas Hukum UII
11. Teman-teman KKN Boyolali Unit 94 (**Ajeng, Anggun, Bang Arif, Chery, Icong, Astrid, Iqbal**) yang telah memberikan banyak pengalaman dan bertukar pikiran serta ilmu pengetahuan dari berbagai macam jurusan selama satu bulan bersama di Dusun Grintingan, Desa Lencoh, Kecamatan

Selo, karena tidak dipungkiri bahwa sertifikat KKN merupakan salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan studi ini.

12. Sepupu-sepupu yang sama-sama berjuang, mengabdikan di Kota Pelajar ini **Mas Wawan, Mas Deby, Mba Rizka, Nisa, Sankha Tandy Sumastuti, Farid Hasan**. Terimakasih sudah menemani, selalu mendukung, menghibur dan membantu penulis selama ini.
13. Sahabat rumahku sekaligus adek sepupu tersayang **Nunik Pramesti** yang selalu mendukung, menghibur, dan membantu penulis selama ini.
14. Teman-teman Kost Putri Nuri 27, terutama **Mba Taru Ajeng Riyadi** yang selalu membantu penulis selama ini.
15. Sahabat-sahabat semasa SMA **Luthfiana Nurjannah, Ihza Dhini Lestari, Kurnia Dwi Ningrum, Itsna Maulida, Intan Mulyowati, Fidiana Nurhantari, Ardyah Rahma, Rias Sukma, Tata Amalla**, yang sampai saat ini selalu mendukung penulis.
16. Semua pihak yang telah membantu kelancaran skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan seluruh pihak yang membantu penulis, dengan balasan yang lebih baik. *Aamiin Allahuma'amiin*.

Penulis tentu menyadari bahwa makalah ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak terdapat kesalahan serta kekurangan di dalamnya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk penyempurnaan penulisan dan sebagai evaluasi di kemudian hari. Penulis berharap

tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi masyarakat dan perkembangan ilmu pengetahuan.

Demikian ungkapan rasa syukur dan terimakasih penulis haturkan kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 9 Juli 2019

Amalia Sholikhah

NIM : 15410157

