

**IMPLEMENTASI KETENTUAN *PRODUCT LIABILITY*  
TERHADAP KONSUMEN JASA PENGIRIMAN BARANG  
(STUDI KASUS DI PT. TIKI JALUR NUGRAHA  
EKAKURIR (JNE) CABANG SINGARAJA)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Untuk**

**Mencapai Gelar Sarjana Hukum**

**Oleh:**

**I Gst A.A Sintiana Dewi**

**NIM. 1614101031**



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**

**JURUSAN HUKUM DAN KEWARGANEGARAAN**

**FAKULTAS HUKUM DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**SINGARAJA**

**2020**

**SKRIPSI**  
**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS**  
**DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK**  
**MENCAPAI GELAR SARJANA HUKUM**

**Menyetujui,**

Pembimbing I



Drs. Ketut Sudiatmaka, M.Si.  
NIP. 195812311982031045

Pembimbing II



Dr. Dewa Gede Sudika Mangku, S.H., LL.  
NIP. 198412272009121007



Skripsi oleh I Gst A.A Sintiana Dewi ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 21 Februari 2020

Dewan Penguji I,



Drs. I Ketut Sudiatmaka, M.Si

(Ketua)

NIP. 195812311982031045

Dewan Penguji II



Dr. Dewa Gede Sudika Mangku, S.H., LL.M.

(Anggota)

NIP. 198412272009121007

Dewan Penguji III,



Ni Putu Rai Yuliantini, S.H., M.H.

(Anggota)

NIP. 198307162008122003



Diterima oleh panitia Ujian Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana hukum

Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 21 Februari 2020

**Mengetahui,**

**Ketua Ujian,**

**Sekretaris Ujian,**

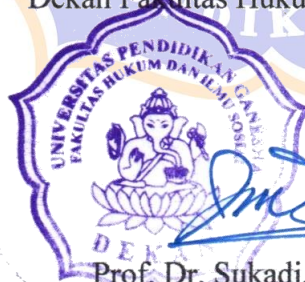


Dr. I Nengah Suastika, S.Pd., M.Pd  
NIP. 198007202006041001

Ni Putu Rai Yuliantini, S.H., M.H  
NIP. 198307162008122003

Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial



Prof. Dr. Sukadi, M.Pd., M.Ed  
NIP. 196303101988031003

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Nama : I Gst A.A Sintiana Dewi  
Tempat dan Tanggal Lahir : Singaraja, 29 Maret 1998  
NIM : 1614101031  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “**Implementasi Ketentuan *Product Liability* Terhadap Konsumen Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Singaraja)**” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 4 Februari 2020

Yang Membuat Pernyataan



I Gst A.A Sintiana Dewi  
NIM. 1614101031

## PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat atas Asung Kerta Wara Nugraha-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Ketentuan *Product Liability* Terhadap Konsumen Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Singaraja)”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana hukum pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha beserta stafnya yang telah memberikan motivasi dan fasilitas sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan melakukan penelitian ini sesuai dengan rencana.
2. Bapak Prof. Dr. Sukadi, M.Pd., M.Ed., selaku Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai rencana.
3. Bapak Dr. Dewa Gede Sudika Mangku, S.H., LL.,M., selaku Ketua Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan sekaligus Pembimbing II atas motivasi, dukungan serta bimbingan yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Dr. Made Sugi Hartono, S.H., M.H., selaku Sekretaris Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan atas motivasi serta dukungan yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Ni Putu Rai Yuliantini, S.H., M.H., selaku Kaprodi Ilmu Hukum atas motivasi yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Drs. I Ketut Sudiatmaka. M.Si selaku Pembimbing I atas motivasi, dukungan serta bimbingan yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.

7. Kedua orang tua beserta kakak yang telah memberikan doa dan dukungan selama proses penyusunan skripsi.
8. Teman-teman penulis Mita, Alit, Putri Indah, Tia, Serly, Dhanada, Velo, Dayu Diah dan Ayumas dan Ilmu Hukum A 2016 yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan.

Penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.



## DAFTAR ISI

<b>PRAKATA</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACTS</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	10
2.1 Kajian tentang Pelaku Usaha.....	10
2.1.1 Pengertian Pelaku Usaha.....	10
2.1.2 Hak Pelaku Usaha.....	12
2.1.3 Kewajiban Pelaku Usaha.....	13
2.1.4 Larangan Pelaku Usaha.....	13
2.1.5 Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	15
2.2 Kajian tentang Konsumen.....	16
2.2.1 Pengertian Konsumen.....	16
2.2.2 Hak Konsumen.....	17
2.2.3 Kewajiban Konsumen.....	18
2.3 Kajian tentang Jasa Pengiriman Barang.....	18
2.3.1 Pengertian Pelayanan Jasa Pengiriman Barang.....	18
2.3.2 Pengirim Barang.....	19
2.3.3 Subyek Hukum Pengiriman Barang.....	20



2.3.4 Penerima Barang.....	20
2.3.5 Objek Hukum Pengiriman Barang.....	21
2.4 Kajian tentang <i>Product Liability</i> .....	23
2.4.1 Konsepsi Tanggung Gugat <i>Product Liability</i> .....	23
2.4.2 Tanggung Gugat <i>Product Liability</i> Dalam Hukum Perindungan Konsumen di Indonesia.....	25
2.5 Kajian tentang Efektivitas Hukum.....	27
2.5.1 Teori Efektivitas Hukum.....	27
2.5.2 Kompleksitas Bekerja Hukum.....	35

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Sifat Penelitian.....	39
3.3 Data dan Sumber Data.....	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5 Teknik Penentuan Sampel.....	41
3.6 Teknik Analisis Data.....	42

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Lokasi Penelitian.....	44
4.2 Hasil Penelitian.....	45
4.2.1 Bentuk Tanggung Jawab Jasa Ekspedisi Apabila Terjadi Kerugian yang Dialami Oleh Pengguna Jasa Ekspedisi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Singaraja....	45
4.2.2 Implementasi <i>Product Liability</i> Terhadap Konsumen Jasa Pengiriman PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Singaraja.....	50
4.3 Pembahasan.....	57
4.3.1 Bentuk Tanggung Jawab Jasa Ekspedisi Apabila Terjadi Kerugian yang Dialami Oleh Pengguna Jasa Ekspedisi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Singaraja.....	57
4.3.2 Implementasi <i>Product Liability</i> Terhadap Konsumen	

Jasa Pengiriman PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

Cabang Singaraja..... 63

**BAB V PENUTUP**..... 74

5.1 Simpulan..... 74

5.2 Saran..... 74

**DAFTAR RUJUKAN**

**LAMPIRAN**

**RIWAYAT HIDUP**

