

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

Oleh

I Gst A.A Sintiana Dewi, NIM. 1614101031

Program Studi Ilmu Hukum

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui bentuk tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman PT. Tiki JNE terhadap konsumen yang mengalami kerugian serta (2) mengetahui dan menganalisa implementasi ketentuan *Product Liability* terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman barang PT. Tiki JNE Cabang Singaraja. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris yang bersifat deskriptif. Penentuan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan bentuk *snowball sampling* yakni penarikan sampel yang didasarkan pada penunjukan atau rekomendasi dari sampel sebelumnya, tidak ada ketentuan yang pasti dalam bentuk angka maupun persentase mengenai jumlah sampel yang akan diteliti, besarnya jumlah sampel yang diteliti didasarkan atas titik jenuh. Pengolahan data dan analisa data dilakukan secara deskriptif kualitatif. Berdasarkan penelitian ini dapat diketahui bahwa bentuk tanggung jawab PT. Tiki JNE terhadap konsumen yang mengalami kerugian telah sesuai dengan ketentuan *Product Liability* yang tercantum dalam Pasal 19 UUPK, namun ketentuan *Product Liability* tidak terimplementasi dikarenakan lemahnya pengawasan yang dilakukan oleh aparaturnya penegak hukum, kurangnya sarana dan prasarana pendukung penegakan hukum, minimnya pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan ketentuan *Product Liability* serta rendahnya kesadaran masyarakat akan hak-hak yang dimilikinya sebagai konsumen.

Kata Kunci: *Product Liability*, jasa pengiriman barang.

**IMPLEMENTATION OF PRODUCT LIABILITY PROVISIONS ON  
CONSUMERS OF GOODS DELIVERY (CASE STUDY IN PT. TIKI JALUR  
NUGRAHA EKAKURIR (JNE) SINGARAJA BRANCH)**

By:

I Gst A.A Sintiana Dewi, NIM. 1614101031

Law Department

***Abstracts***

*This study aims to (1) determine the form of responsibility of the shipping service company PT. Tiki JNE for consumers who experience losses and (2) find out and analyze the implementation of the Product Liability provisions for consumers who use the freight forwarding service PT. Tiki JNE Singaraja Branch. This type of research is a descriptive empirical legal research. Determination of the sample used is non-probability sampling in the form of snowball sampling that is sampling based on the appointment or recommendation of the previous sample, there are no definite provisions in the form of numbers or percentages regarding the number of samples to be examined, the amount of the sample studied is based on the point saturated. Data processing and data analysis was done in a qualitative descriptive manner. Based on this research it can be seen that the form of responsibility of PT. Tiki JNE for consumers who experience losses is in accordance with the Product Liability provisions listed in Article 19 of the Consumer Protection Laws, but the provisions of Product Liability are not implemented due to weak supervision conducted by law enforcement officials, lack of facilities and infrastructure to support law enforcement, lack of public knowledge regarding the existence of provisions Product Liability and low public awareness of the rights they have as consumers.*

*Key Words: Product Liability, Freight Forwarding Service.*