URGENSI PELAKSANAAN LAYANAN *LAST MILE DELIVERY* OLEH EKSPEDISI KE DAERAH PERDESAAN DI KABUPATEN KETAPANG

SKRIPSI

Untuk memenuhi persyaratan

Mencapai derajat S-1

RIANA GUSTIANI

NIM : A1011221022

PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI HUKUM

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI SARJANA HUKUM
PONTIANAK
2026

URGENSI PELAKSANAAN LAYANAN *LAST MILE DELIVERY* OLEH EKSPEDISI KE DAERAH PERDESAAN DI KABUPATEN KETAPANG

SKRIPSI

Untuk memenuhi persyaratan

Mencapai derajat S-1

RIANA GUSTIANI

NIM : A1011221022

PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI HUKUM

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI SARJANA HUKUM
PONTIANAK
2026

URGENSI PELAKSANAAN LAYANAN *LAST MILE DELIVERY* OLEH EKSPEDISI KE DAERAH PERDESAAN DI KABUPATEN KETAPANG

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

RIANA GUSTIANI
NIM : A1011221022

Disetujui Oleh:

Pembimbing I	Pembimbing II
Ismawartati, S.H., M.H.	**Devina Puspita Sari, SH.M.H.**
NIP. 196107251990022001	**NIP. 198912152022032008**

Disahkan Oleh:
Dekan,

Dr. Hj. Sri Ismawati, S.H.,M.Hum.
NIP. 196610291992022001

Tanggal Lulus: 16 Juli 2026

TIM PENGUJI:

Jabatan	Nama dan NIP	Pangkat/ Golongan	Tanda Tangan
Ketua Penguji/ Pembimbing I	Ismawartati, S.H., M.H. NIP. 196107251990022001	Pembina Tingkat I /IVb	
Sekretaris Penguji / Pembimbing II	Devina Puspita Sari, SH.M.H. NIP. 198912152022032008	Penata Muda Tingkat I /IIIb	
Penguji I	Dr. Siti Rohani, SH.,M.Hum 197509232000032001	Pembina/ IVa	
Penguji II	Dr. M. Qahar Awaka, SH.,L.L.M 198112122006041002	Penata Muda Tingkat I /IIIb	

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum

Universitas tanjungpura

Pontianak

Nomor : 2662/DST/UN22.1/TU.00.01/2026

Tanggal : 6 Juli 2026

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Riana Gustiani
NIM	:	A1011221022
Bagian	:	Hukum Ekonomi
Program Studi	:	Ilmu Hukum Fakultas Hukum Untan
Judul Skripsi	:	Urgensi Pelaksanaan Layanan *Last Mile Delivery* Oleh Ekspedisi Ke Daerah Perdesaan Di Kabupaten Ketapang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Bahwa dalam melaksanakan otonomi keilmuan dan kebebasan akademik, mahasiswa wajib menjunjung tinggi nilai kejujuran dan etika akademik, terutama larangan untuk melakukan *plagiat* dalam menghasilkan karya ilmiah, sehingga kreativitas dalam bidang akademik dapat tumbuh dan berkembang.
2. Oleh karena itu, jika dikemudian hari terbukti penulisan skripsi/tugas akhir ini ternyata merupakan hasil dari jiplakan/pengambil-alihan tulisan atau buah pikiran milik orang lain (hasil *plagiat*), maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pontianak, 17 Juni 2026

Yang membuat pernyataan,

Riana Gustiani

A1011221022

PERSEMBAHAN

MOTTO

"Dan sungguh akan Kami berikan cobaan kepadamu, agar Kami mengetahui orang-orang yang berjihad dan bersabar"

(QS. Muhammad: 31)

"Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati Lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak selalu berjalan lancar. Tetapi gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan"

(Boy Candra)

"Don't give up when you still have something to give. Nothing is really over until the moment you stop trying"

(Brian Dyson)

Puji Syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat yang tak terhingga berupa kelancaran, kesehatan, kekuatan serta menjadi inspirasi penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan pada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini saya persembahkan sebagai bukti semangat usaha serta cinta dan kasih sayang kepada orang-orang yang sangat berharga dalam hidupku.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari doa, usaha, bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak yang telah berkenan memberikan

kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih serta ucapan syukur yang tiada hentinya. Penulis menyampaikan persembahan ini kepada:

1. Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang menjadi petunjuk di setiap langkah perjalanan panjang penyusunan skripsi ini.
2. Untuk kedua orang tua tercinta Ayahku M. Yusra dan Ibuku Sri Rejeki yang selalu mendoakan, mendukung, memberikan nasehat, memberikan motivasi serta selalu memenuhi kebutuhan untuk penulis terlebih memiliki peran yang sangat penting bagi penulis untuk menjalankan proses panjang yang akhirnya sampai dititik ini. Terimakasih atas semua pengorbanan dan perjuangan yang mungkin tidak bisa terbalaskan tidak ada yang lebih penting selain kebahagiaan dan semoga diberikan kesehatan dan umur yang panjang, Amin.
3. Kepada kedua Abangku Sarwono Saleh dan Jamalludin yang telah mendoakan, mendukung penulis dari awal baik berupa nasehat, motivasi maupun financial. Terimakasih juga kepada kakak iparku Ratih Inanik dan Umi Rholifah telah mendukung penuh setiap langkah perjalanan skripsi penulis. Untuk keponakan tersayang Shofi Ramadhania dan Muhammad Syahdan Nur Saleh yang menjadi semangat untuk penulis menyelesaikan skripsi ini agar menjadi contoh dan motivasi terbaik. Kepada keluarga besarku yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu terimakasih atas segala bentuk dukungan baik berupa nasihat, motivasi dan financial

sehingga memberikan semangat untuk penulis dalam penyelesaian proses panjang ini.

4. Bapak Prof. Dr. Garuda Wiko, S.H., M.Si., FCB.Arb selaku Rektor Universitas Tanjungpura yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan studi di Universitas Tanjungpura.
5. Ibu Dr. Hj. Sri Ismawati, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura.
6. Ibu Dr. Siti Rohani, S.H., M.Hum., selaku Ketua Bagian Hukum Ekonomi Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura sekaligus Penguji I yang telah memberikan saran serta masukan untuk menyempurnakan skripsi penulis.
7. Dr. Evi Purwati, S.H., LL.M. selaku Ketua Program Studi Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura.
8. Ibu Erni Djun Astuti, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan perkuliahan penulis setiap semesternya.
9. Ibu Hj. Sri Ismawartati, SH, MH.,selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah membimbing dan memberikan masukan kepada penulis dalam pengerjaan skripsi penulis.
10. Ibu Devina Puspita Sari SH.MH, selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah membimbing, memberikan masukan dan arahan kepada penulis dalam pengerjaan skripsi penulis.
11. Ibu Dr. Aktris Nuryanti, S.H., M.Hum, selaku Dosen yang sempat menjadi Pembimbing I penulis yang membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

12. Bapak Dr. M. Qahar Awaka, SH.,L.L.M selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan saran serta masukan untuk menyempurnakan skripsi penulis.
13. Kepada Keluarga Besar dan Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura yang telah memberikan pendidikan, ilmu dan pengalaman yang sangat banyak dan bermanfaat bagi saya selaku penulis selama menjalani perkuliahan.
14. Bapak Kepala Desa Rudianto dan Masyarakat desa Siantau Raya yang telah bersedia diwawancarai oleh penulis.
15. Untuk teman-teman seperjuangan selama kuliah di Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura, Fitriana, Cici Amanda, Rini Rahayu, Nazala Maharani Pebrianti, Icha Melyana Salshabila dan Riska, karena telah berperan banyak pada saat masa perkuliahan penulis, memberikan semangat, pengalaman, pembelajaran dan terima kasih atas secangkir kopi, pinjaman buku, dan obrolan tengah malam yang menguatkan langkah penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
16. Untuk teman-teman seperjuangan satu daerah, satu SMA, satu kapal, Mar'ahtul Mahmudah, Dwi Iqbal Muhammad Irsyad, Fillah Irvan Juniardi, Arya Aprilianto Putra, Adhe Sukmana, Kevin Erlangga dan Muhammad Jamal. Terima kasih sudah menemani penulis selama menjalani kehidupan di kota rantauan. Terima kasih untuk selalu mendengarkan keluh kesah, menemani kopi malam, dan saling mendukung selama proses penulisan skripsi ini.

17. Untuk seseorang yang tak kalah penting Muhammad Nabil Azam yang telah banyak berperan dalam memberikan dukungan untuk penulis, mendengar segala keluh kesah, dan tak pernah lelah mengirimkan semangat.

Akhir kata, semoga skripsi yang telah penulis buat ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, khususnya untuk menambah wawasan bagi segenap mahasiswa Fakultas Hukum, Universitas Tanjungpura.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN iv
PERSEMBAHAN v
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii
KATA PENGANTAR xiv
ABSTRAK xv
ABSTRACT xvi
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 6
D. Manfaat Penelitian 6
E. Keaslian Penelitian 7
F. Kerangka Teori 11
G. Kerangka Konsep 13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 16
A. Kerangka Teori 16
1. Pengertian Perjanjian Ekspedisi (Pengangkut) 16
2. Pengertian Tanggung Jawab 17
3. Perlindungan Konsumen 19
4. Keadilan 20
B. Kerangka Konsep 21
1. Tanggung Jawab 21
2. Last Mile Delivery 21
3. Ekspedisi/ Ekspeditur 23
4. Konsumen 24
5. Hak Konsumen 24

6. Perlindungan Hukum 25
BAB III METODE PENELITIAN 26
A. Pengertian Metode Penelitian 26
B. Jenis dan Sifat Penelitian 28
C. Jenis Data 29
D. Cara Pengumpulan Data dan Pengelolahan Data 30
E. Teknik dan Penentuan Sampel 31
F. Analisis Data 32
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN 35
A. Gambaran Umum Kondisi dan Praktik Layanan J&T Express di Desa Siantau Raya Kecamatan Nanga Tayap Kabupaten Ketapang 35
B. Dampak Tidak Tersedianya *Layanan Last Mile Delivery* Bagi Konsumen Penerima Barang Desa Siantau Raya 36
C. Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen di Tengah Keterbatasan Layanan Ekspedisi (J&T) di Pedesaan Desa Siantau Raya Kabupaten Ketapang 45
BAB V KESIMPULAN & SARAN 56
A. Kesimpulan 56
B. Saran 58
DAFTAR PUSTAKA 61
DAFTAR LAMPIRAN 65

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian 8
Tabel 2. Perbandingan 41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Surat Izin Penelitian Pipimpinan Kantor J&T Express Kecamatan Nanga Tayap Kabupaten Ketapang 65
Lampiran II Wawancara Dengan Staff J&T Express Nanga Tayap 66
Lampiran III Wawancara Dengan Pemerintah Daerah Kepala Desa Siantau Raya 66
Lampiran IV Wawancara Dengan Masyarakat Selaku Konsumen di Desa Siantau Raya 67
Lampiran V Wawancara Dengan Masyarakat Selaku Konsumen di Desa Siantau Raya 68
Lampiran VI Wawancara Dengan Masyarakat Selaku Konsumen di Desa Siantau Raya 69

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur senantiasa kita panjatkan atas kehadirat Allah SWT yang Maha Pengasi dan Maha Penyayang yang telah memberikan kesehatan Jasmani dan Rohani, serta telah melimpahkan Rahmat dan Hidayahnya kepada kita semua. Tidak lupa pula Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Baginda Rasullah SAW. Atas berkat dan Rahmat Allah SWT, saya sebagai penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul *" URGENSI PELAKSANAAN LAYANAN LAST MILE DELIVERY OLEH EKSPEDISI KE DAERAH PERDESAAN*
DI KABUPATEN KETAPANG"

Berkat semangat, motivasi, dukungan, bimbingan,arahan, petunjuk serta doa yang tidak pernah putus dari semua pihak sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat berhadap atas kritik dan saran untuk yang akan datang. Akhir kata, semoga skirpsi ini dapat memberikan manfaat dengan baik walaupun dalam kesadaran penuh skripsi ini banyak kekurangan dan pengetahuan ilmu dari penulis.

Pontianak, 22 Juni 2026

Riana Gustiani

URGENSI PELAKSANAAN LAYANAN *LAST MILE DELIVERY* OLEH EKSPEDISI KE DAERAH PERDESAAN DI KABUPATEN KETAPANG

Riana Gustiani
Fakultas Hukum, Universitas Tanjungpura, Pontianak, Indonesia

Email:
A1011221022@student.untan.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi urgensi pelaksanaan layanan *last mile delivery* oleh ekspedisi di daerah perdesaan, khususnya di Desa Siantau Raya, Kecamatan Nanga Tayap, Kabupaten Ketapang. Belum tersedianya pengantaran barang/dokumen hingga ke depan pintu rumah konsumen, hal tersebut terjadi dari beberapa faktor seperti geografis berupa jarak tempuh kurang lebih 40 kilometer dengan kondisi infrastruktur jalan yang sebagian rusak serta kondisi jaringan internet belum memadai. Akibatnya, konsumen terpaksa mengambil sendiri barang pesananya ke gudang cabang ekspedisi atau menggunakan jasa titip yang ada namun tidak memiliki landasan hukum yang jelas, sehingga berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis urgensi, dampak serta merumuskan upaya perlindungan hukum terkait belum tersedianya layanan *last mile delivery* di daerah perdesaan Kabupaten Ketapang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Metode penelitian yang digunakan yaitu hukum normatif-empiris, dengan data primer melalui wawancara 1 karyawan Pihak ekspedisi, 10 konsumen dan pemerintah desa yaitu Kepala Desa Siantau Raya, serta data sekunder yang dikumpulkan melalui studi pustaka dan perundang-undangan. Seluruh data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif.

Penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan layanan tersebut berdampak pada belum optimalnya pemenuhan hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UUPK. Dampak tersebut meliputi: hak atas keamanan akibat penggunaan jasa titip ilegal yang rentan merugikan konsumen (ayat 1), hak perlakuan non-diskriminatif karena adanya ketimpangan fasilitas layanan dibandingkan wilayah perkotaan (ayat 7), dan tidak terpenuhinya hak atas kompensasi (ayat 8). Secara yuridis, Pasal 86 dan 87 KUHD tidak secara jelas mewajibkan pengantaran sampai ke depan pintu rumah, sehingga keterbatasan layanan ini lebih merupakan akibat dari kondisi geografis dan infrastruktur. Namun masyarakat membutuhkan pelayanan tersebut, sebagai solusi, penelitian ini merekomendasikan model kemitraan pos desa antara pemerintah desa dan pihak ekspedisi, yang dapat diinisiasi melalui audiensi masyarakat kepada pemerintah desa berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Kata Kunci: Urgensi, *Last Mile Delivery,* Ekspedisi, Daerah Perdesaan.

THE URGENCY OF THE IMPLEMENTATION OF THE LAST MILE DELIVERY SERVICE BY EXPEDITION TO RURAL AREAS KETAPANG

Riana Gustiani
Faculty of Law, Tanjungpura University, Pontianak, Indonesia

Email:
A1011221022@student.untan.ac.id

ABSTRACT

This research is based on the urgency of the implementation of the last mile delivery service by expeditions in rural areas, especially in Siantau Raya Village, Nanga Tayap District, Ketapang Regency. The availability of goods/documents delivery to the front door of the consumer's house is not available, this is caused by several factors such as geography in the form of a distance of approximately 40 kilometers with the condition of the partially damaged road infrastructure and the condition of the internet network is not adequate. As a result, consumers are forced to take their own orders to the expedition branch warehouse or use existing consignment services but do not have a clear legal basis, so that it has the potential to cause losses for consumers. This research aims to analyze the urgency, impact and formulate legal protection efforts related to the unavailability of last mile delivery services in rural areas of Ketapang Regency reviewed from Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK).

The research method used is normative-empirical law, with primary data through interviews of 1 employee of the expedition party, 10 consumers and the village government, namely the Head of Siantau Raya Village, as well as secondary data collected through literature and legislation studies. All the collected data is then analyzed qualitatively.

Research shows that the limitation of the service has an impact on the unoptimal fulfillment of consumer rights as stipulated in Article 4 of the UUPK. The impact includes: the right to security due to the use of illegal deposit services that are prone to harming consumers (paragraph 1), the right to non-discriminatory treatment due to the inequality of service facilities compared to urban areas (paragraph 7), and the non-fulfillment of the right to compensation (paragraph 8). L juridically, Articles 86 and 87 of the KUHD do not clearly require delivery to the front door of the house, so the limitation of this service is more the result of geographical conditions and infrastructure. However, the community needs these services, as a solution, this research recommends a village post partnership model between the village government and the expedition party, which can be initiated through community hearings to the village government based on Law Number 6 of 2014 concerning Villages.

Keywords: Urgency, Last Mile Delivery, Expedition, Rural

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Layanan jasa pengiriman saat ini berkembang sangat pesat. Hal ini dikarenakan meningkatnya aktivitas perdagangan secara online atau toko online yang mengunakan layanan jasa pengiriman. Sehingga banyaknya perusahaan layanan jasa pengiriman atau ekspedisi yang ada di Indonesia, salah satunya perusahaan J&T Express.

Perusahaan J&T Express bergerak dibidang pengiriman barang baik pengiriman melalui jalur darat, jalur laut maupun udara. Perusahaan J&T Express merupakan salah satu jasa pengiriman yang fokusya pada peningkatan kualitas layanan, dapat menangani pengiriman lokal dan internasional dengan estimasi hari kerja dua hingga tujuh hari, tergantung tujuan. J&T Express mampu memfasilitasi pengiriman skala besar ke wilayah manapun di Indonesia melalui transportasi udara dan laut. Disamping itu, untuk lebih meningkatkan pelayanannya J&T Express menyediakan fitur pelacakan paket, menginput data pengirimannya yang dilakukan secara online melalui situs resmi J&T Express.

Dengan demikian pelanggan dapat melakukan pengecekan secara *real time*. J&T Express masih sangat bergantung pada agen pengiriman untuk pengambilan dan pengantaran paket, meskipun mereka memiliki kontrol yang

baik atas jaringan mereka sendiri. Kondisi ini dapat menyebabkan ketidakpastian dan ketidakseimbangan dalam kualitas layanannya bahkan dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan.[1] Dengan itu seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan layanan pengiriman yang terjadi di Indonesia, hal ini mendorong kebutuhan akan distribusi barang secara cepat tepat dan efesien untuk sampai terhadap pelanggan. Dalam hal ini, maka diperlukanya ketersediaan layanan pengantar yang sangat maksimal untuk diberikan kepada masyarakat atau konsumen.

Pada praktiknya tahapan ini sudah berjalan seperti semestinya di banyak daerah, tetapi tidak terjadi merata di seluruh kalangan masyarakat. Seperti yang terjadi di kabupaten Ketapang di daerah perdesaan khususnya Desa Siantau Raya, Dimana proses pengantaran dokumen/barang dari gudang cabang sampai depan pintu rumah konsumen *(Last mile delivery)* terdapat permasalahan hambatan, ketidak tersediaanya layanan pengantar atau kurir yang mengantarkan barang ke daerah perdesaan. Permasalahan tersebut terjadi karena jauhnya jarak tempuh untuk mengantarkan barang yang dapat memakan waktu 1 jam. Sebagai dampak dari kondisi geografis dan keterbatasan infrastruktur tersebut, layanan kurir pengantar ke titik akhir (*last mile)* belum dapat di jangkau hingga ke wilayah Desa Siantau Raya. Akibatnya masyarakat setempat harus mengambil langsung barang yang di

[1] Kaizia Dwinta Meilia, Sari Oktaviani, dan Afrida Sary Puspita, "Pengaruh Kualitas Layanan J&T Express Terhadap Kepuasan Pelanggan E-commerce," Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi 10, no. 3 (2024): 1684.

pesan ke ekspedisi, baik barang yang berstatus bayar di tempat, sudah di bayar, dan kredit.

Berdasarkan KUHD, ekspeditur secara eksplisit memang tidak diwajibkan mengantarkan barang sampai kedepan pintu rumah konsumen, melainkan menjamin pengiriman untuk dilakukan dengan rapi dan secepatnya. Namun, dikarenakan kondisi geografis dan keterbatasan infrastruktur di wilayah pedesaan menjadi hambatan objektif yang menyebabkan layanan *last mile delivery* tersebut tidak terlaksanakan sebagaimana mestinya di daerah perkotaan.

Hambatan yang terjadi bukan hanya semata-mata persoalan sepihak, tetapi persoalan struktural yang memerlukan peran aktif pemerintah desa selaku pemangku kepentingan terdekat dengan masyarakat untuk memfasilitasi solusi bersama agar hak-hak konsumen di Desa Siantau Raya dapat terpenuhi. Seperti yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), pada pasal 4 tentang hak konsumen dijelaskan dalam ayat satu (1) hak-hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, ayat tujuh (7) hak untuk di perlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif dan ayat delapan (8) hak untuk mendampatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabilabarang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.[2]

[2] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Dari beberapa point di atas, dapat dilihat bahwa hal yang paling utama dalam perlindungan konsumen yaitu kenyamanan, keamanan dan keselamatan. Oleh karena itu agar hal tersebut terpenuhi konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika terdapat penyimpangan, yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.

Desa Siantau Raya sebagai daerah perdesaan dengan aksebilitas terbatas menghadapi tantangan dalam pemenuhan layanan ekspedisi *last mile delivery,* keterbatasan infrastruktur jalan, jarak geografis yang jauh, kemudian kondisi jaringan internet yang menjadi faktor yang berpengaruh terhadap pelaksanaan layanan ekspedisi di wilayah ini. Keadaan ini menimbulkan kebutuhan mendesak (urgensi) bagi pemerintah dan seluruh yang mempunyai kepentingan untuk mencari solusi yang efektif.

Masyarakat setempat masih ada yang mendapatkan barangnya dengan mengambil langsung ke ekspedisi j&t cabang kecamatan dan ada juga yang menitipkan barang/dokumen pesananya kepada jasa titip yang ada. Namun disini jasa titip yang ada tidak terjamin keamananya, karena pernah terjadinya barang/dokumen yang dititipkan dan sudah dibayar oleh konsumen dilarikan tanpa kejelasan. Melihat kondisi ini perlu untuk dilakukanya sebuah kajian penelitian tentang bagaimana akibat tidak tersedianya layanan pengantaran atau kurir bagi konsumen penerima barang, terkait pemenuhan hak yang

seharusnya didapatkan oleh konsumen sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Dengan mengetahui bagaimana akibat tidak tersedianya layanan pengantaran atau kurir bagi konsumen penerima barang, penelitian ini diharapkan munculnya sebuah solusi dan upaya yang dapat diterapkan di daerah desa Siantau Raya Kabupaten Ketapang terkait proses pengiriman barang yang sesuai sebagaimana mestinya untuk terpenuhinya hak yang sesuai dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Oleh karena itu judul yang akan diangkat peneliti yaitu ***"URGENSI PELAKSANAAN LAYANAN LAST MILE DELIVERY OLEH EKSPEDISI KE DAERAH PERDESAAN DI KABUPATEN KETAPANG"*.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti yaitu:

1. Bagaimana dampak keterbatasan layanan oleh Ekspedisi terhadap hak-hak konsumen di Desa Siantau Raya Kabupaten Ketapang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana upaya perlindungan hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen, dan peran Pemerintah daerah dalam mewujudkan pemenuhan hak-hak konsumen di tengah keterbatasan layanan ekspedisi di pedesaan Desa Siantau Raya Kabupaten Ketapang?

C. Tujuan Penelitian

Dilihat dari rumusan masalah diatas, dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian yang akan dicapai dan disampaikan oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Mengumpulkan dan memaparkan hasil data informasi bagaimana dampak keterbatasan layanan pengantaran atau kurir dari pihak ekspedisi (J&T Express) terhadap hak-hak konsumen di Desa Siantau Raya berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Merumuskan upaya perlindungan hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen, dan peran pemerintah daerah sebagai bentuk tanggungjawab bersama dan solusi untuk memenuhi hak-hak konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dari penelitian ini Adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

   Secara teoritis, penelitian ini diharapkan memberikan serta menambah pengetahuan ilmu hukum khususnya pada hukum ekonomi dalam bidang hukum perilndungan konsumen terkait hak konsumen dalam pelayanan *last mile delivery* oleh ekspeditur. Dengan membahas permasalahan ini penelitian bisa menjadi bahan referensi dan acuan bagi peneliti berikutnya yang akan membahas permasalahan serupa nantinya.
2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis, hasil dari penelitian ini dapat digunakan oleh berbagai pihak seperti:

a. Bagi Masyarakat (Konsumen)

   Sebagai edukasi atau pemberitahuan tentang hak-hak konsumen yang seharusnya didapatkan dan dipenuhi.

b. Bagi Perusahaan Ekspeditur

   Sebagai saran guna mengembangkan dan menerapkan *layanan last-mile delivery* yang optimal untuk daerah perdesaan.

c. Bagi Pemerintah Daerah

   Sebagai saran rekomendasi untuk memberikan solusi yang akan diterapkan untuk pemenuhan hak-hak konsumen.

E. Keaslian Penelitian

Judul penelitian ”**Urgensi Pelaksanaan *Layanan Last Mile Delivery* Oleh Ekspedisi Ke Daerah Perdesaan Di Kabupaten Ketapang”** merupakan hasil karya penulis sendiri melainkan bukanlah duplikat ataupun plagiasi dari penelitian sebelumnya. Penelitian ini tetap memiliki perbedaan dan ciri khas tersendiri, walaupun terdapat kesamaan dalam topik atau tema di beberapa penelitian lain, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No.	Judul penelitian	Penulis	Perbedaan
1.	PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN TERHADAP KELANCARAN DAN KELAYAKAN PENGIRIMAN BARANG (STUDI KASUS PADA PT. SICEPAT EKSPRES HARAPAN RAYA, KOTA PEKAN BA-RU) [3]	Nikita Quraini Jasmine	Penelitian ini berfokus pada permasalahan di Kota Pekan baru yang membahas Perusahaan ekspeditur SiCepat Ekspres dan emiliki infrastruktur logistik lebih baik, akses internet lancar, dan populasi konsumen tinggi. Mengkaji kendala umum dalam pengiriman barang (keterlambatan, kerusakan, kehilangan) yang disebabkan oleh faktor internal (kelalaian kurir) atau

[3] Quraini Jasmine Nikita, Skripsi: (*Perlindungan Hak Konsumen Terhadap Kelancaran Dan Kelayakan Pengiriman Barang (Studi Kasus Pada PT. Sicepat Eekspress Harapan Raya, Kota Pekan Baru),* Pekan Baru: UIR 2022

			eksternal (force majeure), serta bentuk perlindungan hak konsumen melalui kompensasi dan SOP perusahaan.
2.	PEMENUHAN HAK KONSUMEN ATAS JAMINAN KELANCARAN DAN KELAYAKAN PENGIRIMAN BARANG PADA J&T EXPRESS KOTA YOGYAKARTA [4]	AMALIA SHOLIKHAH	Penelitian ini lebih mengkaji terkait pada tanggung jawab ekspedisi terhadap kerusakan barang, dan mengenai ganti rugi akibat kelalaian yang menyebabkan kerusakan barang tersebut, dan penempatan atau Lokasi pada penelitian ini berfokus pada J&T Pangkalan Kerinci.

Perbedaan penelitian Nikita Quraini Jasmine dengan penelitian penulis terletak pada lokasi dan fokus penelitian. Penelitian penulis terletak di

[4] Sholikhah Amalia, Skripsi: (Pemenuhan Hak Konsumen Atas Jaminan Kelancaran Dan Kelayakan Pengiriman Barang Pada J&T Express Kota Yokyakarta), Yokyakarta: UIN 2019

Kabupaten Ketapang sedangkan penelitian Nikita Quraini Jasmine berlokasi di Kota Pekan baru. Kemudian perbedaan pada fokus penelitian, Nikita Quraini Jasmine mengkaji kendala umum dalam pengiriman barang (keterlambatan, kerusakan, kehilangan) yang disebabkan oleh faktor internal (kelalaian kurir) atau eksternal (force majeure), serta bentuk perlindungan hak konsumen melalui kompensasi dan SOP perusahaan. Berbeda dengan penelitian penulis yang mengkaji mengenai tanggung jawab ekspedisi terkait tidak tersedianya kurir pengantar barang pada daerah salah satu desa di Kabupaten Ketapang yaitu ekspedisi J&T Kecamatan Nanga Tayap. Selanjutnya penelitian Nikita Quraini Jasmine membahas Perusahaan ekspeditur SiCepat Ekspres berbeda dengan penelitian penulis yang membahas tentang ekspedisi atau ekpeditur J&T.

Sama halnya dengan penelitian penulis Amalia Sholikhah yang berlokasi di Pangkalan Kerinci yang berfokus pada tanggung jawab ekspedisi terhadap kerusakan barang, dan mengenai ganti rugi akibat kelalaian yang menyebabkan kerusakan barang tersebut. Sedangkan penelitian penulis di Kabupaten Ketapang yang mengkaji tidak tersedianya kurir pengantar barang dan penerapan *last-mile delivery* pada daerah salah satu desa di Kabupaten Ketapang yaitu ekspedisi J&T Kecamatan Nanga Tayap.

Dari penjabaran di atas dapat dilihat penelitian yang dilakukan Nikita Quraini Jasmine dan Amalia Sholikhah dengan penelitian yang akan dilakukan penulis terdapat perbedaan.

F. Kerangka Teori

1. Teori Perjanjian Ekspedisi (pengangkut)

Perjanjian ekspedisi yaitu perjanjian timbal balik antara ekspeditur dengan pengirim, ekspeditur mengikatkan diri sebagai pencari pengangkut untuk pengirim yang membayar upah. Pada pasal 86 KUHD tentang ekspeditur adalah seseorang yang pekerjaannya menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lain di darat atau di perairan. kemudian Pasal 87 Ia harus menjamin ekspeditur menjamin pengiriman barang secara rapi dan secepatnya, dengan mengindahkan segala sarana yang dapat ia ambil untuk menjamin pengiriman yang baik.

H.M.N. Purwosutjipto, ekspeditur berfungsi sebagai perantara yang mewakili pengirim terhadap pihak pengangkut, sehingga ia bertanggung jawab atas pelaksanaan pengiriman barang sampai ke titik penyerahan yang disepakati.[5] Teori ini menjadi dasar untuk menganalisis batas-batas kewajiban hukum pihak ekspedisi J&T Express dalam pelaksanaan layanan pengiriman barang/dokumen kepada konsumen di Desa Siantau Raya.

2. Teori Tanggung Jawab

Secara harfiah tanggung jawab merupakan sebagai keadaan wajib menanggung segala sesuatunya jika terjadi apa-apa. Tanggung jawab juga

[5] H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*, Djambatan, Jakarta, 2003, hlm. 12–15.

bearti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajiban. Teori ini digunakan untuk menilai sejauh mana pertanggungjawaban hukum ekspeditur terhadap pelaksanaan layanan pengiriman, khususnya pada tahap akhir (*last mile delivery*) di Desa Siantau Raya.

3. Teori Perlindungan Konsumen

Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UPPK), dijelaskan pada pasal 1 ayat 1 bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.[6] Maka dalam teori ini menjadi landasan utama untuk penelitian, konsumen seringkali dihadapkan pada persoalan ketidak-mengertian dirinya ataupun ketidak-jelasan akan pemanfaatan, penggunaan maupun pemakaian barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha, karena kurang atau terbatasnya informasi yang disediakan.

Berdasarkan kondisi tersebut, upaya pemberdayaan konsumen menjadi sangat penting. Teori ini menjadi landasan utama dalam menganalisis pemenuhan hak-hak konsumen di Desa Siantau Raya, khususnya hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa pengiriman barang.

4. Teori Keadilan

[6] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Keadilam merupakan salah satu tujuan utama dari hukum itu sendiri. Amartya Sen dalam *The Idea of Justice* menawarkan pendekatan kapabilitas (*capability approach*), yang menekankan bahwa keadilan tidak cukup diukur dari pemerataan hak formal, melainkan harus dilihat dari sejauh mana individu memiliki kapasitas nyata (*real freedom*) untuk menjalani kehidupan yang dinilainya berharga.[7] Dalam konteks penelitian ini, teori kedilan diperlukan dalam penelitian ini sebagai pisau dalam analisi guna menilai bagaimana perlakuan yang diterima oleh konsumen di Desa Siantau Raya, apakah sudah memenuhi standar keadilan yang seharusnya.

G. Kerangka Konsep

1. Tanggung Jawab

Tanggung jawab dalam penelitian ini dimaknai sebagai batas kewajiban hukum yang melekat pada pihak ekspedisi J&T Express sebagaimana diatur dalam Pasal 86 dan Pasal 87 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD). Tanggung jawab tersebut secara yuridis tidak mencakup kewajiban pengantaran sampai ke depan pintu rumah konsumen, sehingga keterbatasan layanan *last mile delivery* ke Desa Siantau Raya lebih tepat dipahami sebagai akibat dari kondisi geografis dan infrastruktur, bukan semata-mata sebagai bentuk kelalaian pihak ekspedisi.

2. *Last Mile Delivery*

[7] Amartya Sen, *The Idea of Justice*, Harvard University Press, Cambridge, 2009, hlm. 231–235.

Last Mile Delivery didefenisiskan sebagai proses pengantaran barang dari gudang atau pusat distribusi ke alamat tujuan akhir, yaitu tangan pelanggan. Tahap ini menjadi semakin penting di era digital ini dimana banyaknya orang melakukan kegiatan berbelanja online dan mengharapkan pengiriman cepat dan tepat waktu.[8] Dalam konteks penelitian ini *last mile delivery* yaitu sebagai tahapan akhir dari proses pengiriman barang oleh konsumen di Desa Siantau Raya yang berasal dari pihak J&T Express atau gudang cabang di Kecamatan Nanga Tayap Kabupaten Ketapang.

3. Ekspedisi

Ekspeditur dalam penelitian ini adalah pihak J&T Express, yaitu sebagai Perusahaan jasa pengiriman yang berperan sebagai perantara penyelenggara pengangkutan barang antara pengirim dengan penerima yaitu konsumen di Desa Siantau Raya. Sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 86 KUHD, terkait ekspeditur yaitu sebagai seseorang atau badan usaha yang pekerjaanya menyelenggarakan pengangkutan barang dagangan dan barang lainya di darat maupun perairan.

4. Konsumen

Masyarakat di Desa Siantau Raya dalam penelitian ini yaitu selaku konsumen yang dimana menggunakan jasa pengirirman barang/dokumen melalui ekspedisi J&T Express. Berdasarkan dalam pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen merupakan orang yang

[8] Paper, *"Last Mile Delivery",* PAPER, 2026, https://www.paper.id/kamus-bisnis/l/last-mile-delivery/ (2026).

mempunyai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakatuntuk diperdagangkan.

5. Hak Konsumen

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus utama yaitu terkait hak-hak konsumen yang sebagaimana di atur dalam pasal 4 UUPK, khususnya pada ayat 1, hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, ayat 7, hak untuk diperlakukan benar, jujur, dan tidak diskriminatif, dan ayat 8, hak untuk mendapatkan ganti rugi.

6. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum dalam penelitian ini merujuk pada upaya hukum yang bertujuan menjamin hak-hak konsumen maupun upaya yang dapat ditempuh pihak J&T maupun pemerintah daerah untuk memenuhi dan menjamin hak-hak konsumen di Desa Siantau Raya. Sebagai upaya agar dapat terpenuhinya hak konsumen, masyarakat dapat melakukan audiensi ke pemerintah desa, kemudian Pemerintah desa untuk dapat berkewajiban untuk berperan dalam memberikan solusi maupun perlindungan kepada masyarakat.