

**PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA APLIKASI JUAL BELI ONLINE
ATAS HILANGNYA BARANG PESANAN SAAT MENGGUNAKAN JASA**

EKSPEDISI

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Pada Fakultas Hukum UPN "Veteran" Jawa Timur**



Oleh:

SYEFI PUTRI AMANDA
NPM. 19071010037

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI HUKUM
SURABAYA

2023

HALAMAN PERSETUJUAN MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA APLIKASI JUAL BELI *ONLINE*
ATAS HILANGNYA BARANG PESANAN SAAT MENGGUNAKAN JASA
EKSPEDISI**

Disusun oleh:

SYEFI PUTRI AMANDA

NPM. 19071010937

Telah Disetujui untuk Mengikuti Ujian/Sidang Skripsi

pada Tanggal 10 Mei 2023

Menyetujui,

PEMBIMBING

ANAJENG ESRI EDHI M., S.H., M.H.

NIP. 19911128 201803 2 001

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS HUKUM

DR. ERTIEN RINING NAWANGSARI, M.Si

NIP. 19680116 199403 2 001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI
PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA APLIKASI JUAL BELI ONLINE
ATAS HILANGNYA BARANG PESANAN SAAT MENGGUNAKAN JASA
EKSPEDISI

Disusun oleh:

SYEFI PUTRI AMANDA
NPM. 19071010130

Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Hukum Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
pada Tanggal 19 Mei 2023

PEMBIMBING


ANAJENG ESRI EDHI M., S.H., M.H.
NIP. 19911128 201803 2 001

TIM PENGUJI :

1. 
WIWIN YULIANINGSIH, S.H., M.KN.
NIP. 19750708 202121 2 001

2. 
ALDIRA MARA DITTA CP, S.H., M.H.
NIP. 19880322 201807 2 061

3. 
ANAJENG ESRI EDHI M., S.H., M.H.
NIP. 19911128 201803 2 001

Mengetahui,
DEKAN


Dr. ERTIEN RINING NAWANGSARI, M.SI
NIP. 19680116 199403 2 001

**HALAMAN PENGESAHAN REVISI SKRIPSI
PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA APLIKASI JUAL BELI
ONLINE ATAS HILANGNYA BARANG PESANAN SAAT
MENGUNAKAN JASA EKSPEDISI**

Disusun oleh:

SYEFI PUTRI AMANDA
NPM. 19071010130

Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Hukum Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
pada Tanggal 8 Agustus 2023

PEMBIMBING


ANAJENG ESRI EDHI M., S.H., M.H.
NIP. 19911128 201803 2 001

TIM PENGUJI :

1. 
WPWIN YULIANINGSIH S.H. M.KN.
NIP. 19750708 202121 2 0001

2. 
ALDIRA MARA DITTA C.P. S.H. M.H.
NIP. 19880322 201807 2 001

3. 
ANAJENG ESRI EDHI M., S.H., M.H.
NIP. 19911128 201803 2 001

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS HUKUM


Dr. ERTIEN RINING NAWANGSARI, M.SI
NIP. 19630116 199403 2 001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syefi Putri Amanda
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 04 Februari 2001
NPM : 19071010037
Konsentrasi : Hukum Perdata
Alamat : Jl. Rungkut Lor IX/10A, Surabaya

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian skripsi saya yang berjudul:

“PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA APLIKASI JUAL BELI ONLINE ATAS HILANGNYA BARANG PESANAN SAAT MENGGUNAKAN JASA EKSPEDISI” dalam rangka guna memenuhi suatu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yaitu benar-benar suatu hasil karya cipta saya sendiri, yang saya buat ini telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan bukan merupakan hasil jiplakan atau plagiat. Apabila dikemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagai hasil dari jiplakan/plagiat, maka saya bersedia dituntut di depan pengadilan dan dicabut gelar sarjana (Sarjana Hukum) yang saya peroleh. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dengan memiliki rasa tanggungjawab atas segala akibat hukumnya.

Surabaya, 20 Mei 2023

Diketahui,
Pembimbing



Anajeng Esri Edhi M., S.H., M.H.
NIP. 19911128 201803 2 001



SYEFI PUTRI AMANDA
NPM. 19071010130

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan kasih, berkat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA APLIKASI JUAL BELI ONLINE ATAS HILANGNYA BARANG PESANAN SAAT MENGGUNAKAN JASA EKSPEDISI”** dengan baik dan lancar.

Skripsi ini ditulis guna memenuhi persyaratan kurikulum yang ada di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dan dimaksudkan sebagai wadah untuk menambah wawasan serta menerapkan dan membandingkan teori dalam perkuliahan yang telah diterima dengan keadaan sebenarnya di lapangan. Disamping itu, penulisan skripsi ini diharapkan juga dapat memberikan bekal mengenai hal-hal yang berkaitan dengan disiplin ilmu hukum sebelum mengadakan penelitian mengenai permasalahan serupa.

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Eko Wahyudi S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Herlina Suksmawati, M.Si., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Ibu Dr. Hervina Puspitosari, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Ibu Adhitya Widya Kartika S.H., M.H., selaku Koordinator Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Ibu Anajeng Esri Edhi Mahanani S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan, dan menyemangati penulis dalam penulisan skripsi.
7. Bapak Ibu dosen dan Bapak Ibu Staff Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
8. Kepada bapak Amari dan Ibu Endang yang selalu mendoakan dan mensupport perjalanan mengerjakan skripsi ini serta, Adek Syipa yang juga ilovu
9. Kepada diri saya sendiri terimakasih sudah kuat dan bertahan, kamu keren banget, lovvvmyself
10. Kepada teman-teman dan para sirkel saya yang tidak bisa saya sebutkan karena sangat banyak, terimakasih atas semangat dan hiburan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwasannya dalam penulisan proposal skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik serta saran sangatlah diperlukan guna memperbaiki dan menyempurnakan penulisan selanjutnya, sehingga materi muatan dalam proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang memerlukan.

Surabaya, Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN REVISI SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Kajian Pustaka	6
1.5.1 Pengertian Perlindungan Hukum.....	6
1.5.2 Perlindungan Konsumen.....	8
1.5.2.1 Pengertian Konsumen	8
1.5.2.2 Pengertian Perlindungan konsumen	8
1.5.2.3 Asas-asas Perlindungan Konsumen	9
1.5.2.4 Tujuan Perlindungan Konsumen.....	10
1.5.3 Tinjauan Umum Penjual.....	12
1.5.3.1 Pengertian Penjual.....	12

1.5.3.2 Hak dan Kewajiban Penjual	13
1.5.4 Tinjauan Umum Pengangkutan dan Jasa Ekspedisi	15
1.5.4.1 Pengertian Pengangkutan	15
1.5.4.2 hak dan Kewajiban Pengangkutan	16
1.5.4.3 Pengertian Jasa Ekspedisi	17
1.6 Metode Penelitian	18
1.6.1 Jenis Penelitian	18
1.6.2 Pendekatan Penelitian	19
1.6.3 Sumber Data dan Bahan Hukum	19
1.6.4 Metode Pengumpulan Data	21
1.6.5 Metode Analisis Data	21
1.6.6 Sistematika Penulisan	22
BAB II PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA APLIKASI JUAL BELI	
<i>ONLINE</i> ATAS HILANGNYA BARANG PESANAN SAAT	
MENGGUNAKAN JASA EKSPEDISI	24
2.1 Hubungan Hukum Yang Terjadi Antar Para Pihak dalam Apikasi Jual Beli	
<i>online</i>	24
2.2 Perlindungan Hukum Penjual Sebagai Pengguna Jasa Ekspedisi pada	
Aplikasi Jual Beli <i>Online</i>	39
BAB III UPAYA HUKUM PENGGUNA JASA EKSPEDISI ATAS	
HILANGNYA BARANG PESANAN.....	47
BAB IV PENUTUP	61
4.1 Kesimpulan	61

4.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Kebijakan Pengembalian Barang dan Dana	35
Gambar 2 : Syarat dan Ketentuan	35
Gambar 3 : Tanggungjawab Pengirim	46
Gambar 4 : Batasan Ganti Rugi	46
Gambar 5 : Paket Dinyatakan Hilang	49
Gambar 6 : Kronologi	49
Gambar 7 : Surat Balasan dari Ekspedisi	50
Gambar 8 : Konfirmasi Penjual	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Transkrip Sementara
- Lampiran 2 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3 : Formulir Pengajuan Judul Skripsi
- Lampiran 4 : Hasil Turnitin
- Lampiran 5 : Surat Penugasan Dosen Pembimbing
- Lampiran 6 : Bukti Penyerahaan Proposal Skripsi
- Lampiran 7 : Sertifikat
- Lampiran 8 : Bukti Pendaftaran Ujian Lisan
- Lampiran 9 : Lembar Revisi Dosen Penguji 1
- Lampiran 10 : Lembar Revisi Dosen Penguji 2
- Lampiran 11 : Lembar Revisi Dosen Penguji 3

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA
TIMUR**

FAKULTAS HUKUM

Nama : Syefi Putri Amanda
NPM : 19071010037
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 4 Februari 2001
Program Studi : Hukum
Judul Skripsi :

**“PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA APLIKASI JUAL BELI
ONLINE ATAS HILANGNYA BARANG PESANAN SAAT
MENGUNAKAN JASA EKSPEDISI”
ABSTRAK**

Dunia berkembang semakin pesat seiring dengan berjalannya waktu. Era zaman sekarang yang kerap kita jumpai dengan istilah Revolusi Industri 4.0 dimana zaman semakin canggih dan teknologi juga semakin maju. Revolusi Industri 4.0 ini mendorong setiap orang untuk melakukan kegiatan sehari-harinya melalui platform digital, salah satunya adalah melakukan transaksi jual beli. Transaksi jual beli kini dapat dengan mudah dilakukan tanpa perlu keluar rumah. Kegiatan jual beli umumnya dilakukan melalui *e-commerce*. *E-commerce* merupakan jenis perdagangan elektronik yang menggunakan jaringan atau internet untuk memfasilitasi transaksi antara pembeli dan penjual. Transaksi jual beli *online* ini dilakukan oleh masyarakat yang mungkin berbeda kota, pulau, atau bahkan negara, maka dalam hal ini jasa ekspedisi dalam mengantar atau mengirim barang dari penjual kepada pembeli sangat diperlukan. Jasa pengiriman barang merupakan bentuk pelayanan publik yang menawarkan berbagai kemudahan dalam pengiriman suatu barang dengan aman dan dapat dipertanggung jawabkan kepada konsumen untuk tercapainya suatu ketertiban dan keamanan. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk perlindungan dan upaya hukum yang diberikan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Perlindungan hukum sangat penting untuk memastikan bahwa hak-hak hukum seseorang ditegakkan serta dapat menciptakan kepastian hukum, kemanfaatan hukum, dan keadilan para pihak. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa jasa ekspedisi memberikan upaya preventif apabila terjadi permasalahan-permasalahan yang demikian yaitu adanya klaim asuransi baik yang dapat dilakukan oleh penjual maupun konsumen. Dan upaya upaya hukum yang dapat dilakukan pada permasalahan hilangnya barang pesanan adalah dapat melalui jalur damai atau melalui internal. Penyelesaian secara damai ini juga lebih efektif dan tidak memakan waktu yang lama.

Kata kunci: Jual Beli Online, Perlindungan Hukum, Jasa Ekspedisi