

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS
KEHILANGAN BARANG DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* YANG
DIASURANSIKAN**



SKRIPSI

Skripsi Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar

Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Diajukan Oleh :

YEHEZKIEL PUTRA PRATAMA

NPM. 22071010010

**PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA
TIMUR SURABAYA**

2026

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS
KEHILANGAN BARANG DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* YANG
DIASURANSIKAN**



SKRIPSI

**Skripsi Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Diajukan Oleh :

YEHEZKIEL PUTRA PRATAMA

NPM. 22071010010

**PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA
TIMUR SURABAYA**

2026

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KEHILANGAN BARANG DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* YANG DIASURANSIKAN

Penelitian Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada hari Rabu, tanggal 24 Juni 2026

Penyusun,



Yehezkiel Putra Pratama

22071010010

Menyetujui

Dosen Pembimbing



Aldira Mara Ditta, C.P., S.H., M.H.

NIP. 19880322 201807 2 001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Hukum,



MARIA NOVITA APRIYANI, S.H., M.H..

NIP. 19930405 201903 2 029

HALAMAN REVISI SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KEHILANGAN BARANG DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE YANG DIASURANSIKAN

Penyusun,



Yehezkiel Putra Pratama

22071010010

Skrripsi ini telah direvisi dan diterima oleh Dewan Penguji Fakultas Hukum Universitas
Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Pada Hari Kamis tanggal, 23 Juli 2026

Pembimbing,



Aldira Mara Ditta, C.P., S.H., M.H
NIP. 19880322 201807 2 001

Dewan Penguji:

Ketua,



Eko Wahyudi, S.H., M.H.
NIP. 19780814 202121 1 002

Anggota I,



Dr. Lintang Yudhantaka, S.H., M.H.
NIP. 19950608 202406 1 002

Anggota II,



Aldira Mara Ditta, C.P., S.H., M.H
NIP. 19880322 201807 2 001

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Hukum,



MARIA NOVITA APRIYANI, S.H., M.H..
NIP. 19930405 201903 2 029

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur



Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si.
NIP. 19680116 199403 2 001

HALAMAN PENGESAHAN SKIRPSI

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KEHILANGAN BARANG DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE YANG DIASURANSIKAN

Penyusun,



Yehezkiel Putra Pratama

22071010010

Skripsi telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada Hari Kamis tanggal, 23 Juli 2026

Pembimbing,



Aldira Mara Ditta, C.P., S.H., M.H.

NIP. 19880322 201807 2 001

Dewan Penguji:

Ketua,



Eko Wahyudi, S.H., M.H.

NIP. 19780814 202121 1 002

Anggota I,



Dr. Lintang Yadhantaka, S.H., M.H.

NIP. 19950608 202406 1 002

Anggota II,



Aldira Mara Ditta, C.P., S.H., M.H.

NIP. 19880322 201807 2 001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Hukum,



MARIA NOVITA APRIYANI, S.H., M.H..

NIP. 19930405 201903 2 029

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si.

NIP. 19680116 199403 2 001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Penulis yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yehezkiel Putra Pratama
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 3 Agustus 2004
NPM : 22071010010
Program Studi : Sarjana (S1)
Fakultas : Hukum

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari nusur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi. Saya akan bersedia menerima sanksi yang ini sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 2 Juli 2026

Penyusun



Yehezkiel Putra Pratama
NPM. 22071010010

KATA PENGANTAR

Puji dan rahmat terucap kepada Tuhan Yesus Kristus yang sudah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian untuk Skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KEHILANGAN BARANG DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* YANG DIASURANSIKAN ”**, dengan baik dan diselesaikan sesuai dengan waktu. Penulisan Skripsi ini digunakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulisan ini bertujuan untuk menjadi sarana penerapan serta perbandingan antara pengetahuan teoritis dan praktik di bidang hukum.

Penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan tidak luput dari bantuan, arahan, motivasi, serta bimbingan dari berbagai pihak. Sebagai rasa terima kasih atas hal tersebut, penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada seluruh pihak yang terlibat dalam tahapan pembuatan usulan Skripsi ini, diantaranya:

1. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si, selaku Dekan Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Eko Wahyudi, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Aldira Mara Ditta C.P, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur sekaligus dosen pembimbing penulis

- dalam pembuatan Skripsi yang telah membimbing serta mengarahkan penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.
4. Ibu Dr. Hervina Puspitosari, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
 5. Ibu Maria Novita Apriyani, S.H., M.H., selaku Koordinator Program Studi S1 Hukum Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
 6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dan membimbing penulis selama menempuh pendidikan Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
 7. Seluruh Bapak dan Ibu bagian Tata Usaha Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi selama di kampus.
 8. Bapak Bardjiono dan Ibu Nancy, selaku orang tua penulis yang sangat dicintai yang selama ini telah memberikan kasih sayang, doa, serta dukungan penuh kepada penulis hingga penulis dapat berada pada posisi saat ini,
 9. Eunike Yannie, seorang perempuan yang selalu hadir untuk memberikan semangat, doa dan dukungan moril setiap langkah yang penulis jalani baik suka maupun duka penulis selama menjalani proses pendidikan.
 10. Dan seluruh teman-teman Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur khususnya teman-teman grup penimbun bansos yang merupakan teman seperjuangan penulis selama menjalani pendidikan.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis membuka diri untuk menerima kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dimasa yang akan datang, Akhir kata, penulis berharap semoga dengan penulisan Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membacanya.

Surabaya, 2 Juli 2026

Penulis

INTISARI

Penulis yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yehezkiel Putra Pratama

NPM : 22071010010

Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 3 Agustus 2004

Program Studi : Strata 1 (S1) Hukum

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KEHILANGAN BARANG DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* YANG DIASURANSIKAN

ABSTRAK

Masifnya aktivitas perdagangan berbasis *e-commerce* turut memperbesar potensi hilangnya paket saat proses ekspedisi, sekalipun komoditas tersebut telah diproteksi oleh asuransi. Riset ini diorientasikan untuk menguji skema perlindungan yuridis bagi pembeli selaku konsumen yang kehilangan barang belanjaan elektronik berasuransi berdasarkan koridor hukum positif Indonesia. Selain itu, dikaji pula bagaimana bentuk tanggung jawab hukum yang melekat pada pihak penjual, kurir ekspedisi, dan maskapai asuransi atas kerugian yang diderita konsumen. Studi ini menerapkan metode doktrinal (penelitian hukum normatif) dengan mengombinasikan pendekatan legislasi (*statute approach*) serta pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Analisis dilakukan secara kualitatif terhadap data literatur yang mencakup bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Eksplorasi data mengonfirmasikan bahwa proteksi hukum bagi pihak konsumen diakomodasi melalui instrumen preventif maupun represif yang bersumber dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Undang-Undang Perasuransian. Beban pertanggungjawaban atas lenyapnya barang pengiriman didistribusikan secara proporsional kepada pelaku usaha, penyedia jasa kurir, dan penanggung asuransi berlandaskan ikatan kontraktual serta kewajiban legal masing-masing subjek hukum. Hasil akhir studi menyimpulkan bahwa pengayoman hukum bagi konsumen *e-commerce* masih berjalan kurang optimal akibat rumitnya birokrasi pengajuan klaim asuransi serta ambiguitas pembagian porsi tanggung jawab. Oleh sebab itu, penguatan regulasi demi kepastian hukum dan perbaikan sistem resolusi konflik yang efisien sangat mendesak untuk diwujudkan.

Kata Kunci : Asuransi; *E-commerce*, Konsumen; Kehilangan barang; Perlindungan Hukum.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN REVISI SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKIRPSI	iv
PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
INTISARI.....	x
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xxi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Keaslian Penelitian	14
Tabel 1.1 Keaslian Penelitian	16
1.6 Metode Penelitian	17
1.6.1 Jenis dan Sifat Penelitian.....	17
1.6.2 Metode Pendekatan Penelitian.....	18
1.6.3 Bahan hukum.....	19
1.6.4 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum.....	22
1.6.5 Analisis Bahan Hukum	22
1.6.6 Sistematika Penulisan.....	23
1.7.1 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	25

1.7.1.1 Definisi Perlindungan Konsumen.....	25
1.7.1.2 Tujuan Perlindungan Konsumen	26
1.7.1.3 Asas-Asas Perlindungan Konsumen.....	27
1.7.2 Tinjauan Umum Tentang Transaksi <i>E-commerce</i>	31
1.7.2.1 Definisi Tentang Transaksi <i>E-commerce</i>	31
1.7.2.2 Perkembangan Transaksi <i>E-Commerce</i> Di Indonesia.....	32
1.7.2.3 Bentuk-Bentuk Pelanggaran Dalam Transaksi <i>E-Commerce</i>	34
1.7.3 Tinjauan Umum Tentang Konsumen	35
1.7.3.1 Definisi Tentang Konsumen	35
1.7.3.2 Hak Dan Kewajiban Konsumen	38
1.7.4 Tinjauan Umum Tentang Asuransi	40
BAB II BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KEHILANGAN BARANG DALAM TRANSAKSI <i>E-COMMERCE</i> YANG DIASURANSIKAN MENURUT PERATURAN PERUNDANG- UNDANGAN DI INDONESIA.....	44
2.1 Perlindungan Hukum Preventif dan Perlindungan Hukum Represif Terhadap Upaya Pencegahan dan Perlindungan Hukum Atas Barang Hilang ..	44
2.2. Analisis Kasus Kehilangan Barang Dalam Transaksi <i>E-commerce</i> Yang Telah Diasuransikan	72
BAB III BENTUK PERTANGGUNGJAWABAN PELAKU USAHA, JASA PENGIRIMAN DAN PERUSAHAAN ASURANSI TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT KEHILANGAN BARANG DALAM TRANSAKSI <i>E- COMMERCE</i> YANG DIASURANSIKAN.....	84
3.1 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen	84
3.2 Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Dan Perusahaan Asuransi Dalam Memberikan Ganti Rugi Kepada Konsumen.	105
BAB IV PENUTUP	114
4.1 Kesimpulan.....	114
4.2 Saran	116
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN	127

DAFTAR TABEL

Tabel Keaslian Penelitian.....	14
--------------------------------	----

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Hubungan Hukum Antar Pihak.....	85
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Serifikat Test EPT.....	127
Lampiran 2. Transkrip Nilai Sementara.....	128
Lampiran 3. Formulir Pengajuan Skripsi	129
Lampiran 4. Surat Penugasan Dosen Pembimbing Skripsi.....	130
Lampiran 5. Kartu Bimbingan.....	131
Lampiran 6. Formulir Persetujuan Judul.....	133
Lampiran 7. Bukti Pembayaran UKT	134
Lampiran 8. KRS Terbaru	135
Lampiran 9. Bukti Penyerahan Laporan Magang	136
Lampiran 10. Bukti Penyerahan Proposal Skripsi.....	137
Lampiran 11. Hasil Turnitin Skripsi.....	138
Lampiran 12. Hasil Turnitin Artikel Jurnal Luaran Skripsi.....	139
Lampiran 13. Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Tingkat Plagiarisme.....	140
Lampiran 14. <i>Letter of Acceptance</i> (LoA) Jurnal.....	141
Lampiran 15. Sertifikat Library Class.....	142
Lampiran 16. Bukti Mendaftar Ujian Lesan di Siamik.....	143
Lampiran 17. Surat Permohonan Untuk Bisa Mengikuti Ujian Seminar Hasil.....	144
Lampiran 18. Lembar Revisi Dosen Penguji Ketua.....	145
Lampiran 19. Lembar Revisi Dosen Penguji Anggota I.....	146
Lampiran 20. Lembar Revisi Dosen Penguji Anggota II.....	147