

**TUGAS AKHIR**  
**(Kelas Profesional: Asisten Advokat Batch III)**

**PERTANGGUNGJAWABAN EKSPEDISI MELATI TERHADAP BARANG  
KONSUMEN YANG HILANG DALAM PROSES PENGIRIMAN**  
**(Studi di Kantor Hukum Sugiarto.Law & Partners dan BPSK Kota Malang)**

*Disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar kesajanaan  
dalam bidang hukum*

Oleh ;

**HERLINCHIA RACHEL MARCHELLINDA**

**202110110311440**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**FAKULTAS HUKUM**

**2025**

**PERTANGGUNGJAWABAN EKSPEDISI MELATI TERHADAP BARANG  
KONSUMEN YANG HILANG DALAM PROSES PENGIRIMAN (STUDI DI  
KANTOR HUKUM SUGIARTO.LAW DAN PARTNERS DAN BPSK KOTA  
MALANG)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi sebagai Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum  
Program Studi Ilmu Hukum**



**Disusun oleh:  
HERLINCHIA RACHEL MARCHELLINDA  
NIM: 202110110311440**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
2025**

# LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

## SKRIPSI

Disusun oleh:

**HERLINCHIA RACHEL MARCHELLINDA**

**202110110311440**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada, Jumat 03 Januari 2025

dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai kelengkapan

memperoleh gelar Sarjana Hukum

di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Malang

### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua : Cholidah, SH., MH  
Sekretaris : Mohamad Sugiarto, SH.  
Penguji I : Isdian Anggraeny, SH., MKn  
Penguji II : Erwin Indra Prasetya, SH., MH



**PERTANGGUNGJAWABAN EKSPEDISI MELATI TERHADAP BARANG  
KONSUMEN YANG HILANG DALAM PROSES PENGIRIMAN (STUDI DI  
KANTOR HUKUM SUGIARTO.LAW DAN PARTNERS DAN BPSK KOTA  
MALANG)**

Diajukan Oleh:

**HERLINCHIA RACHEL MARCHELLINDA**

202110110311440

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

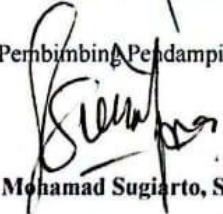
Pada, Jumat 03 Januari 2025

Pembimbing Utama,



Cholidah, SH., MH

Pembimbing Pendamping,



Mohamad Sugiarto, SH.



Prof. Dr. Fungat, SH., M.Hum

Ketua Program Studi,



Cholidah, SH., MH

## SURAT PERNYATAAN

### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : HERLINCHIA RACHEL MARCHELLINDA

NIM : 202110110311440

Jurusan : Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

SKRIPSI dengan judul :

**PERTANGGUNGJAWABAN EKSPEDISI MELATI TERHADAP BARANG KONSUMEN YANG HILANG DALAM PROSES PENGIRIMAN (STUDI DI KANTOR HUKUM SUGIARTO.LAW DAN PARTNERS DAN BPSK KOTA MALANG)**

Adalah karya saya dan dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dalam daftar pustaka.

1. Apabila ternyata dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI saya bersedia Skripsi ini DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, dan serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
2. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 10 Januari 2025



**Herlinchia Rachel Marchellinda**

## MOTTO

“وَجَدَ جَدُّ مَنْ”

(barang siapa yang bersungguh-sungguh, ia akan mencapai tujuannya)



## ABSTRAK

**Nama** : Herlinchia Rachel Marchellinda  
**NIM** : 202110110311440  
**Judul** : **PERTANGGUNGJAWABAN EKSPEDISI MELATI TERHADAP BARANG KONSUMEN YANG HILANG DALAM PROSES PENGIRIMAN (Studi di Kantor Hukum Sugiarto.Law & Partners dan BPSK Kota Malang)**  
**Pembimbing** : **1. Cholidah, S.H., M.H**  
**2. Mohamad Sugiarto. S.H**

Latar belakang dari penelitian ini diambil dari kasus pertanggungjawaban ekspedisi yang proses penyelesaiannya dilakukan melalui jalur non litigasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis proses penyelesaian perkara barang Konsumen yang diduga hilang saat proses pengiriman barang yang dilakukan oleh Ekspedisi Melati di Kota Malang dan untuk mengetahui pertanggungjawaban Ekspedisi Melati Kota Malang terhadap barang Konsumen yang diduga hilang dalam proses pengiriman/ pendistribusian. Adapun tujuan yang telah disebutkan penulis memilih rumusan masalah yang *pertama* Bagaimana proses penyelesaian perkara barang Konsumen yang diduga hilang saat proses pengiriman barang yang dilakukan oleh Ekspedisi Kota Malang? *Kedua* Bagaimana pertanggungjawaban Ekspedisi Melati Kota Malang terhadap barang Konsumen yang diduga hilang dalam proses pengiriman/ pendistribusian? Penelitian ini merupakan penelitian Empiris atau singkatnya penelitian lapangan dengan metode Pendekatan Kasus (*Case Approach*) dan Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*). Dimana Dimana lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Hukum Sugiarto.Law&Partner dan BPSK Kota Malang. Adapun hasil penelitian ini adalah mengurai proses penyelesaian BPSK dalam menangani perkara hilangnya barang selama proses pengiriman. Putusan BPSK dinilai tidak dapat menyelesaikan permasalahan konsumen (klien kami) dan pelaku usaha (pihak ekspedisi). Di samping itu penulis juga menganalisis sampai dimana pertanggungjawaban pihak ekspedisi kota malang yang di akibatkan ekspedisi melati kota malang memiliki batasan pertanggungjawaban.

Kata Kunci : Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Konsumen, Pertanggungjawaban

## ABSTRACT

**Name** : **Herlinchia Rachel Marchellinda**  
**NIM** : **202110110311440**  
**Title** : **RESPONSIBILITY OF MELATI EXPEDITION FOR CONSUMER GOODS LOST DURING THE SHIPPING PROCESS (Study of Sugiarto.Law & Partners and BPSK Malang**  
**Adviser** : **3. Cholidah, S.H., M.H**  
**4. Mohamad Sugiarto. S.H**

The background of this study is taken from the case of expedition liability whose settlement process is carried out through non-litigation channels at the Consumer Dispute Resolution Agency. This study aims to analyze the settlement process of Consumer goods cases that are suspected of being lost during the delivery process of goods carried out by the Melati Expedition in Malang City and to determine the responsibility of the Melati Expedition in Malang City for Consumer goods that are suspected of being lost in the delivery/distribution process. As for the objectives that have been mentioned, the author chooses the first problem formulation How is the settlement process of Consumer goods cases that are suspected of being lost during the delivery process of goods carried out by the Malang City Expedition? Second How is the responsibility of the Melati Expedition in Malang City for Consumer goods that are suspected of being lost in the delivery/distribution process? This research is an Empirical research or in short field research with the Case Approach method and the Conceptual Approach. Where Where is the location of this research conducted at the Suggiarto.Law & Partner Law Office and BPSK Malang City. The results of this study are to analyze the BPSK settlement process in handling cases of lost goods during the delivery process. The BPSK decision is considered unable to resolve the problems of consumers (our clients) and business actors (the expedition party). In addition, the author also analyzes the extent to which the responsibility of the Malang city expedition party is caused by the Malang city melati expedition having a limit of responsibility.

Keywords: Consumer Dispute Resolution Agency, Consumers, Accountability



## KATA PENGANTAR

سم الله الرحمن الرحيم

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan KaruniNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir COE Sekolah Asisten Advokat Batch III Universitas Muhammadiyah Malang yang berjudul **PERTANGGUNGJAWABAN EKSPEDISI MELATI TERHADAP BARANG KONSUMEN YANG HILANG DALAM PROSES PENGIRIMAN (Studi di Kantor Hukum Sugiarto.Law & Partners dan BPSK Kota Malang)**. Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Univeristas Muhammadiyah Malang. Penyusun Tugas Akhir ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi, namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengharurkan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya keapda :

1. Bapak Prof. DR. Tongat S.H. M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Bapak Bayu Dwi Widdy Jatmiko, S.G., M.Hum. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Ratri Novita Erdianti, SH., M.H selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Bapak Said Noor Prasetyo, SH, M.H selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang.
5. Ibu Cholidah S.H., M.H selaku serta ketua prodi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang seta Pendamping Dosen Pembimbing Lapangan (P-DPL) yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, pengarahan dan saran selama mengikuti program COE sekolah Asisten Advokat Batch III
6. Bapak Mohamad Sugiarto, S.H. selaku Dosen Pembimbing lapangan (DPL) serta Advokat di kantor Sugiarto.Law & Partners. yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, pengarahan dan saran selama mengikuti program COE sekolah Asisten Advokat Batch III
7. Diri saya sendiri, terimakasih telah mampu berusaha dengan keras dan berjuang sejauh ini. Maupun mengadalkan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan tugas akhir ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut di banggakan untuk diri sendiri.
8. Ibu Sri Sumarni dan Bapak Heri Susanto S.Sos. selaku orang tua penulis. Mereka merupakan orang tua hebat yang sudah membersarkan dan mendidik anak-anaknya hingga mendapatkan gelar sarjana serta sealu menjadi penyemangat. Terima kasih untuk semua doa dan dukungan disetiap waktu, semoga sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi. Bunda dan ayah harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup saya.
9. Helsha Queen Marchella selaku adek kandung penulis.
10. Ibu Kartini Nurzakiyah, S.Psi selaku konselor penulis. Terimakasih telah mendengarkan keluh kesah ataupun memberi nasehat kepada penyusun untuk menghadapi setiap masalah dan terimakasih telah menyakinkan penulis bahwasanya penulis dapat menggapai mimpi-mimpinya.
11. Bapak Reza Dipta P,S.Sos., M.H, Bapak Ach, Taufiq, S.H., M.H dan Ibu Yunita Suryantini Putri, S.H., M.H. mereka merupakan orang-orang yang membimbing serta

- mengarahkan saya selama magang.
12. Seluruh dosen-dosen dan staff di Laboratorium Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang.
  13. Kepada Yuskha Octora Budi Ashari Ansyah selaku Partners sekaligus teman berjuang penulis
  14. Kepada Sabrina Diva dan Seriyani Wulandari selaku teman dekat penulis.
  15. Kepada Sri Handayani dan Ulfa Lathifatul Nursholikah S.H selaku kakak saya yang telah membimbing saya serta menjadi panutan penulis.
  16. Semua pihak yang berkontribusi dalam penelitian dan penyusunan tugas akhir yang tidak dapat penulis cantumkan namanya satu-persatu.

Akhir ini melakukan kesalahan baik disengaja maupun tidak disengaja. Semoga Tugas Akhir ini memberikan manfaat bagi pembaca dan mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.

*Wassamua'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Malang, 27 Desember 2025

HERLINCHIA RACHEL MARCHELLINDA

## DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	v
MOTTO .....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	14
A. Latar Belakang Masalah .....	14
B. Rumusan Masalah.....	18
C. Tujuan Penelitian .....	18
D. Manfaat Penelitian .....	19
E. Metode Penelitian .....	20
1. Jenis Penelitian.....	20
2. Jenis Pendekatan .....	21
3. Lokasi Penelitian .....	22
4. Jenis Data .....	22
5. Sumber Data.....	23
6. Penentu Responden .....	26
7. Teknik Pengumpulan Data.....	26
8. Analisis Data .....	28
F. Sistematika Penulisan .....	29
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	31
A. Tinjauan tentang Ekspediter .....	31
B. Definisi Distribusi dan Pengiriman.....	32
C. Tinjauan Tentang e-commerce .....	33
D. Perihal Konsumen.....	36
E. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen.....	40
F. Penyelesaian Sengketa Secara Non-Litigasi.....	42
G. Pertanggungjawaban Hukum.....	44
H. Konsep Pertanggungjawaban Penyelenggaraan Pengangkutan.....	45

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	49
A. Kasus Posisi .....	49
B. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen mengenai Pertanggungjawaban Ekspedisi Melati Terhadap Barang Konsumen yang Hilang dalam Proses Pengiriman perkara Nomor 4/P.BPSK/05/2024 .....	53
C. Peran Penulis.....	55
D. Peran Penulis di dalam Persidangan Adjudikasi di BPSK.....	59
E. Analisis .....	60
BAB IV PENUTUP .....	68
DAFTAR PUSTAKA .....	70
INDEX .....	73
DAFTAR LAMPIRAN.....	74



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Kuasa.....	74
Lampiran 2 Daftar Alat Bukti Pemohon.....	76
Lampiran 3.1 Somasi I Kepada Direktur Utama PT Ekpedisi Melati Kota Malang .....	90
Lampiran 3.2 Somasi II Kepada Direktur Utama PT Ekpedisi Melati Kota Malang .....	93
Lampiran 4 Surat Panggilan Pertama di BPSK Kota Malang .....	96
Lampiran 5 Surat Panggilan Kedua di BPSK Kota Malang .....	97
Lampiran 6 Putusan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Malang .....	98
Lampiran 7 Surat Tugas TA .....	101



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Abdulkadir Muhamad. 1990. *Hukum Perikatan*. Bandung. Citra Aditya Bakti.
- , 2010. *Hukum Perusahaan Indonesia*. Jakarta. Citra Aditya Bakti.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. PT. Rajawali Pers.
- , 2019. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok. PT RajaGrafindo Persada.
- Anis Fuad dan Sapto Kandung. 2014. *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- AZ. Nasution. 1995. *Karya Ilmu tentang Perlindungan Konsumen dan Peradilan di Indonesia*, Jakarta. Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman.
- , 2020. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. Daya Widya.
- Bambang Widjanarto Otok dan Dewi Juliah Ratnaningsih. 2016. *Konsep dalam pengumpulan dan penyajian Data Edisi 1/3SKS/Modul 1-9*. Tangerang. Universitas Terbuka.
- Fans Hendra Winarta. 2011. *Hukum penyelesaian sengketa: arbitrase nasional Indonesia & internasional*. Jakarta. Sinar Grafika.
- Iman Jalaludin Rifa'I (et al.). 2023. *Metode Penelitian Hukum*. Banten. PT Sada Kurnia Pustaka.
- Johnny Ibrahim. 2012. *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang. Bayu Media Publishing.
- Jonathan Sarwono dan Prihartono. 2012. *Perdagangan Online: Cara Bisnis di Internet*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- J. Paul Peter dan Jerry C. Olson. 2013. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Edisi 9*. Jakarta. Salemba Empat.
- Kelompok Kerja Alternatif Penyelesaian Sengketa Mahkamah Agung RI. 2017. *Buku Tanya Jawab PERMA No.1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, cetakan pertama*. Jakarta. Mahkamah Agung Republik Indonesia bekerja sama dengan Australia Indonesia Partnership for Justice.
- Muh. Yani Balaka. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung. Widina Bhakti Persada Bandung (Grup CV. Widina Media Utama).
- Mukti Fajar dan Yulianto Achmad. 2010. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Newman. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta. Indeks
- Peter Mahmud Marzuki. 2019. *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Jakarta. Kencana.
- Rosmawati. 2018. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok. Prenadamedia Group.
- Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani. 2009. *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi dan Tesis, Buku Kedua, Rajawali Pres*. Jakarta. RajaGrafindo Persada.
- Samiaji Saroso. 2021. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta. Kanisius.
- Sigit Sapto Nugroho dan Hiram Syahril Haq. 2019. *Hukum Pengangkutan Indonesia Kajian Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Transportasi Udara*. Solo. Pustaka iltizam.

- Soerjono Suekanto. 1984. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta. Universitas Indonesia-UI Press.
- Soerjono Suekanto dan Sri Mamudi. 2003. *penelitian hukum normative suatu tinjauan singkat*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Soesilo, T. D. (et.al.). 2014. *Asesmen non-tes dalam bimbingan dan konseling*. Salatiga. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Kristen Satya Wacana.
- Syarifudin Pandiangan. 2017. *Operasional Manajemen Pergudangan : Panduan Pengelolaan Gudang*. Jakarta. Mitra Wacana Media.
- Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Edisi Revisi*. Jakarta. PT Grasindo.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Soegijatna Tjakranegara. 1995. *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Tony Wijaya. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta. PT Indeks.
- Tirtodiningrat. 1984. *Ikhtisar Hukum Perdata dan Hukum Dagang*. Jakarta. PT Pembangunan.
- Zulham. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. Kencana Prenada Media Group.

#### **B. Peraturan Perundang-Undangan**

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945)
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)
- Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)
- Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen

#### **C. Jurnal/Artikel Ilmiah**

- Dea Maharani Saputri dan Abdul Aziz. 2023. *Kedudukan Alat Bukti Dalam Hukum Acara perdata Sebagai Implenetasi Kepastian Hukum*. Jurnal Ilmu Hukum. Vol 6. No 2
- Fransiska Novita Eleanora. 2018. *Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha Terhadap Ketentuan Pasal 27 UU NO.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Jurnal Krtha Bhayangkara. Vol 12. No. 2
- M Roji Iskandar. 2017. *Pengaturan Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Perjanjian Syariah*. Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah. Vol 1. No 2
- Nurjanah. 2021. *Analisis Kepuasan Konsumen dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Usaha Laundry Bunda*. Jurnal Mahasiswa, Vol. 1 No 3
- Rani Apriani, 2017. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Perbankan Di Indonesia*. Jurnal Ilmiah Hukum De'Jure: Kajian Ilmiah Hukum, Vol 2, No 2.
- Raden Reza Faris Thirnandya dan Andari Yurikosari. 2022. *Risalah Mediasi Sebagai Syarat Formil dalam Mengajukan Gugatan Pengadilan Hubungan Industrial*. Reformasi Hukum Trisakti. Vol 4. No 3.
- Rahmi Rimanda. 2019. *Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial Di Indonesia*. Jurnal Bina Mulia Hukum . Vol 4. No 1.

- Rifan Adi Nugraha dan Jamaluddin Mukhtar, 2015. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online. Jurnal Serambi Hukum, V 08, No 02.
- Zhahara Yusra (et.al). 2021. *Pengelolaan LKP Pada Masa Pendmik Covid-19*. Journal of Lifelong Learning, Vol 4. No 1.

#### D. Browsing/Internet

- Anteraja, Syarat dan ketentuan pengiriman Barang 2024 <https://anteraja.id/id/tnc-details/shipment>. Diakses pada tanggal 3 Oktober 2024 pukul 21.00 WIB
- Dwi Rachmawati, YLKI Ungkap Pengaduan Konsumen Terbanyak di Sektor E-Commerce. 2023. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20240123/12/1734816/ylki-ungkap-pengaduan-konsumen-terbanyak-di-sektor-e-commerce>. Diakses pada tanggal 14 Agustus 2024, pukul 22.00 WIB.
- E-Journal Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2023. BAB III METODE PENELITIAN, <http://e-journal.uajy.ac.id/11855/4/MIH024323.pdf> Diakses tanggal 6 Juni 2024, pukul 16.23 WIB
- Epoints.Walisongo, Metode penelitian bab III. 2024. [https://r.search.yahoo.com/\\_ylt=AwrOoLyl.7ZmpgoI7YRXNyoA;\\_ylu=Y29sbwNncTEEcG9zAzMEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1724477605/RO=10/RU=https%3a%2f%2fprints.walisongo.ac.id%2f761%2f4%2f08241129\\_Bab3.pdf/RK=2/RS=XrYnGFdIiaHGdgbU.\\_bs8RVXkGM-](https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrOoLyl.7ZmpgoI7YRXNyoA;_ylu=Y29sbwNncTEEcG9zAzMEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1724477605/RO=10/RU=https%3a%2f%2fprints.walisongo.ac.id%2f761%2f4%2f08241129_Bab3.pdf/RK=2/RS=XrYnGFdIiaHGdgbU._bs8RVXkGM-) Diakses pada tanggal 8 Agustus 2024, pukul 13.09 WIB
- Salwa0Salsabila9."19 Point Surat Kuasa". 2019. 19 point Surat Kuasa <https://id.scribd.com/document/427183277/19-Poin-Surat-Kuasa#:~:text=Surat%20kuasa%20khusus%20memuat%2019%20poin%20peenting%20yang,kuasa%2C%20lingkup%20kewenangan%2C%20dan%20tanda%20tangan%20para%20pihak>. Diakses pada haru Kamis tanggal 27 Juni 2024. Pukul 17.00 WIB



# SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

LOLOS  
PLAGIASI

**Saya yang bertanda tangan di bawah ini :**

Nama : Cholidah, SH., MH

Jabatan : Ka. Prodi Hukum- Fakultas Hukum

**Dengan ini menerangkan, nama tersebut di bawah ini :**

Nama : Herlinchia Rachel Marchellinda

Nim : 202110110311440

**Dengan Judul Skripsi :**

“ PERTANGGUNGJAWABAN EKSPEDISI MELATI TERHADAP  
BARANG KONSUMEN YANG HILANG DALAM PROSES  
PENGIRIMAN

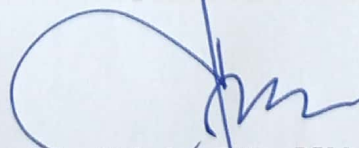
(Studi di Kantor Hukum Sugiarto.Law & Partners dan BPSK Kota  
Malang)

”

Sudah melakukan cek plagiasi dan dinyatakan telah **BEBAS  
PLAGIASI.**

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan  
sebagaimana mestinya.

Malang, 26 Desember 2024



**Cholidah, SH., MH**  
Ka. Prodi Hukum