

## **TUGAS AKHIR**

# **Analisis Yuridis Sosiologis Perlindungan Hukum Bagi Penjual Barang Online Terhadap Kerusakan Barang Yang Dikirim Melalui Jasa Ekspedisi (Studi Kantor Pos Indonesia Kota Malang)**

oleh :

Muna Nahdah Assyahidah

NIM : 202010110311463



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
FAKULTAS HUKUM  
TAHUN 2025**

**Analisis Yuridis Sosiologis Perlindungan Hukum Bagi Penjual Barang Online Terhadap  
Kerusakan Barang Yang Dikirim Melalui Jasa Ekspedisi**

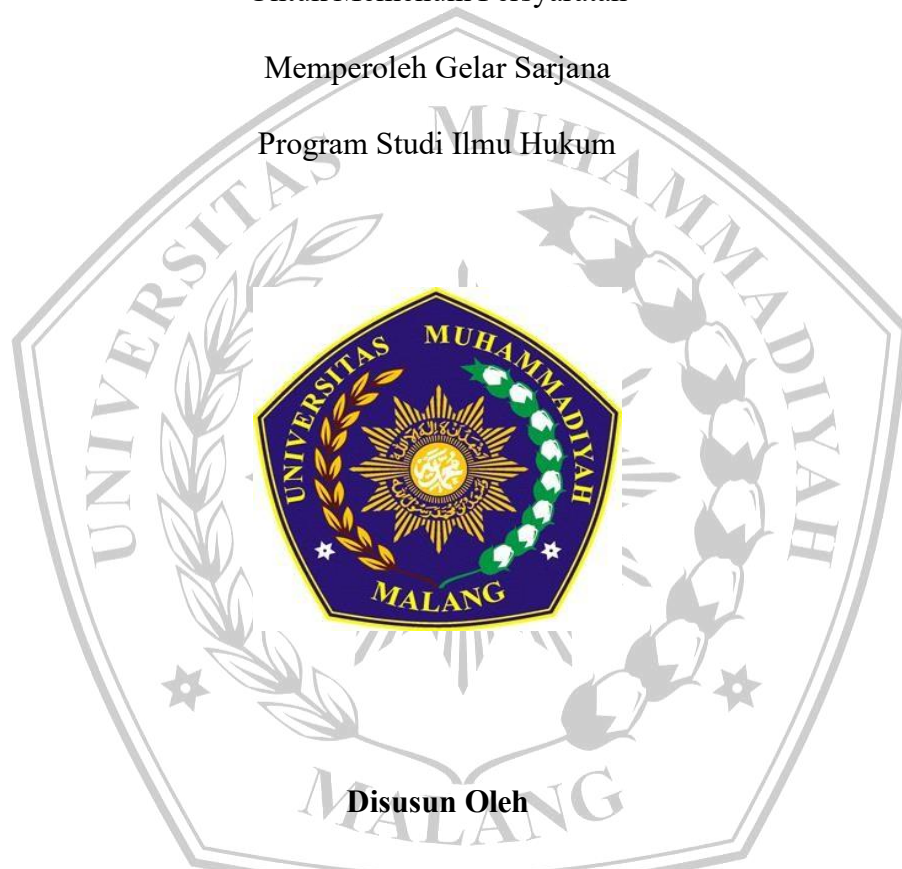
**(Studi Kantor Pos Indonesia Kota Malang)**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Ilmu Hukum



**Disusun Oleh**

**Muna Nahdah Assyahidah**

**202010110311463**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**TAHUN- 2025**

## LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS YURIDIS SOSIOLOGIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI  
PENJUAL BARANG ONLINE TERHADAP KERUSAKAN BARANG YANG  
DIKIRIM MELALUI JASA EKSPEDISI (STUDI KANTOR POS  
INDONESIA KOTA MALANG)

Diajukan Oleh:

**MUNA NAHDAH ASSYAHIDAH**

202010110311463

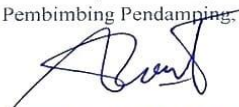
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada, Sabtu 15 Februari 2025

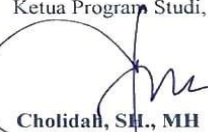
Pembimbing Utama,

  
Yohana Puspitasari Wardoyo, SH., M.H

Pembimbing Pendamping,

  
Sofyan Arief, SH., M.Kn

  
Dekan,  
Prof. Dr. Tengat, SH., M.Hum

Ketua Program Studi,  
  
Cholidah, SH., MH

# SKRIPSI

Disusun oleh:

**MUNA NAHDAH ASSYAHIDAH**

202010110311463

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada, Sabtu 15 Februari 2025

dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai kelengkapan

memperoleh gelar Sarjana Hukum

di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Malang

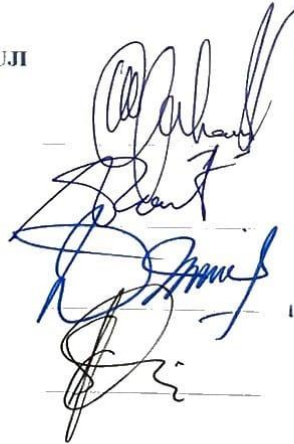
## SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua : Yohana Puspitasari Wardoyo, SH., M.H

Sekretaris : Sofyan Arief, SH., M.Kn

Penguji I : Dwi Ratna Indri Hapsari, SH., MH

Penguji II : Isdian Anggraeny, SH., MKn



# SURAT PERNYATAAN

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : MUNA NAHDAH ASSYAHIDAH  
NIM : 202010110311463  
Jurusan : **Ilmu Hukum**

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

SKRIPSI dengan judul :

ANALISIS YURIDIS SOSIOLOGIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENJUAL BARANG ONLINE TERHADAP KERUSAKAN BARANG YANG DIKIRIM MELALUI JASA EKSPEDISI (STUDI KANTOR POS INDONESIA 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, 02 Juni 2025



Nahdah Assyahidah

## UNGKAPAN PRIBADI DAN MOTTO

### Ungkapan Pribadi:

*“Terimakasih Untuk Diri Saya Sendiri Telah Berjuang Menyelesaikan Tugas Skripsi Ini, Terimakasih Pada Diri Saya Sendiri Yang Kuat Menyelesaikan Skripsi Ini Walau Banyak Rintangan, Kesedihan, Rasa Malas, Dan Ketakutan. Tetap percaya pada diri sendiri mampu menyelesaikannya”*



*“Nikmati Anak tangganya satu-persatu, jangan pernah merasa tertinggal, Allah selalu mewujudkan hal mustahil dengan cara yang lebih mustahil”*

*ALLAHUMMA YASSIR WA LAA TU'ASSIR*

## ABSTRAKSI

**Nama** : Muna Nahda Assyahidah

**NIM** : 202010110311463

**Judul** : Analisis Yuridis Sosiologis Perlindungan Hukum Bagi Penjual Barang Online Terhadap Kerusakan Barang Yang Dikirim Melalui Jasa Ekspedisi (Studi Kantor Pos Indonesia Kota Malang)

**Pembimbing** : I. Yohana Puspitasari Wardoyo,S.H.,M.H

II. Sofyan Arief, SH., M.Kn.

Penjualan barang secara online telah menjadi fenomena yang semakin umum di era digital saat ini. Namun, salah satu tantangan yang sering dihadapi oleh penjual adalah risiko kerusakan barang selama proses pengiriman, terutama melalui layanan pengiriman seperti Kantor Pos Indonesia. Masalah ini memunculkan pertanyaan perlindungan hukum yang tersedia bagi penjual dalam mengatasi kerusakan barang yang terjadi selama pengiriman, dan berbagai macam kategori kerusakan barang yang ada di Kantor Pos Indonesia Kota Malang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan perlindungan hukum yang dihadapi oleh penjual barang online terhadap kerusakan barang saat menggunakan layanan pengiriman Kantor Pos Indonesia, tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis kategori apa saja kerusakan barang ringan atau berat yang dialami oleh penjual barang online dan menjelaskan prosedur ganti rugi yang dapat penjual online lakukan dengan mengklaim asuransi di Kantor Pos Indonesia Cabang Kota Malang sesuai tahapan-tahapan prosedur terkait, terakhir penulis juga menjelaskan implementasi perlindungan hukum menjual barang online terhadap kerusakan barang saat pengiriman di Pos Indonesia Kota Malang. Dengan menggunakan Metode penelitian yang digunakan Analisis Yuridis Sosiologis Perlindungan Hukum Bagi Penjual Barang Online (Studi Kasus Pos Indonesia Kota Malang)

**Kata Kunci** : Perlindungan Hukum, Kerusakan Barang, Jasa Ekspedisi

## ABSTRACT

**Nama** : Muna Nahda Assyahidah  
**NIM** : 202010110311463  
**Judul** : *Sociological Juridical Analysis of legal protection for online Goods Sellers Against Damage to Goods Sent Via Expedition Services (Study of the Indonesian post Office, Malang City)*  
**Pembimbing** : I. Yohana Puspitasari Wardoyo, S.H., M.H  
II. Sofyan Arief, SH., M.Kn.

*Selling goods online has become an increasingly common phenomenon in today's digital era. However, one of the challenges often faced by sellers is the risk of damage to goods during the delivery process, especially through delivery services such as the Indonesian Post Office. This problem raises the question of the legal protection available to sellers in dealing with damage to goods that occurs during delivery. This research aims to investigate the legal protection problems faced by online goods sellers regarding damage to goods when using the Indonesian Post Office delivery service. The main aim of this research is to analyze what categories of light or heavy goods damage experienced by online goods sellers and explain the compensation procedures which online sellers can do by claiming insurance at the Malang City Branch of the Indonesian Post Office according to the relevant procedural stages. Finally, the author also explains the implementation of legal protection for online goods sellers against damage to goods during delivery at the Malang City Indonesian Post. The research method used includes literature study to collect information about legal regulations related to shipping goods and causal studies to analyze sellers' real experiences in dealing with damaged goods during delivery. Data will be analyzed for online sellers of goods.*

**Keywords:** *Legal Protection, Damage to Goods, Expedition Services*

## KATA PENGANTAR

**Assalamualaikum Wr.Wb.**

Alhamdulillah robbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT tuhan semesta alam. Rasa syukur yang meluap-luap ini begitu terasa atas segala kuasa-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Analisis Yuridis Sosiologis Perlindungan Hukum Bagi Penjual Barang Online Terhadap Kerusakan Barang Yang Dikirim Melalui Jasa Ekspedisi (Studi Kantor Pos Indonesia Kota Malang)”** Tak lupa shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada makhluk paling agung Rasulullah SAW yang telah menunjukkan keindahan islam dan menjadi rahmat bagi seluruh alam.

Penulisan tugas akhir sebagai persyaratan mendapatkan gelar Strata-1 dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang, dilewati dengan penuh suka dan duka. Alasan utama penulis untuk terus bangkit ialah kedua orangtua tercinta Ayahanda Mahmudi dan ibunda saya Lilik Kodriyah yang senantiasa mendoakan, mengarahkan, dan mengusahakan segalanya untuk kebaikan dan keberhasilan penulis

Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis haturkan kepada Pembimbing I Ibu Yohana Puspitasari Wardoyo, S.H., M.H yang telah banyak ilmu yang diberikan untuk menyelesaikan tugas akhir ini . Juga kepada Pembimbing II Bapak Sofyan Arief, SH., M.Kn yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing penulis menyelesaikan tugas akhir.

Penulis juga ingat bahwa banyak pihak yang turut membantu menyelesaikan penulisan tugas akhir ini, penulis turut mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Nazaruddin Malik, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang dan segenap jajarannya;
2. Bapak Prof. Dr. Tongat, S.H., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang;
3. Bapak Bayu Dwi Widdy Jatmiko, S.H., M.Hum, selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang. Pertemuan singkat kami, telah memberikan doa dan nasihat yang begitu hangat;
4. Bapak dan Ibu Dosen serta Civitas Akademik Fakultas Hukum Universitas

Muhammadiyah Malang yang telah memberikan banyak ilmu kepada penulis;

5. Segenap karyawan Kantor Pos Indonesia Cabang Kota Malang, khususnya Bapak ipung selaku customer service Kantor Pos Kota Malang yang telah memberikan izin dan membantu penulis untuk mengumpulkan data guna menyusun Tugas Akhir ini;
6. Teman-Teman sepermainan dan seperantauan dari SMA-KULIAH yang tidak bisa penulis sebutkan satu-satu (REMAJA MASJID) selalu menjadi bagian dari kebahagiaan terkecil di Kota Malang
7. Teman-teman seperjuangan, Izky Putri Magfiroh, Imelda Anggun Rismala, Sinfa Ramadhani, Ulfa Dewiyanti yang telah menemani penulis selama mengenyam pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang, berbagi suka maupun duka.
8. Skripsi ini saya persembahkan untuk ayah dan ibu (Mahmudi dan Lilik kodriyah) yang telah mengisi dunia saya dengan begitu banyak kebahagiaan sehingga seumur hidup tidak cukup untuk menikmati semuanya. Terima kasih atas semua cinta yang telah ayah dan ibu berikan kepada saya.
9. Dan terakhir terimakasih untuk diri saya sendiri yang telah berjuang menyelesaikan skripsi ini walau berat rintangannya, dan teruntuk teman setia penulis yang selalu berbagi suka dan duka dalam pembuatan skripsi ini Untung Tanjak semoga Allah selalu melindungimu.

Semoga Allah memberikan balasan dengan sebaik-baiknya balasan. Penulis sadar bahwa Tugas Akhir ini belum dapat dikatakan sempurna, sehingga penulis dengan terbuka menerima saran dan kritik yang membangun guna memperbaiki tulisan ini. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi penulis dan juga pihak-pihak yang membutuhkannya. Amiin.

**Wasalamualaikum,Wr.Wb**

Malang,27 Januari 2025

Muna Nahdah A

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>UNGKAPAN PRIBADI DAN MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Metode Penelitian .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>14</b>
A. Tinjauan umum jasa ekspedisi .....	14
B. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum .....	17
C. Tinjauan umum Tentang Tanggung Jawab Hukum .....	19
D. Tinjauan Umum Perdagangan Elektronik .....	22
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>27</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	27
B. Kategori kerusakan yang dialami penjual online saat proses pengiriman memakai jasa ekspedisi pos indonesia (berat atau ringan ).....	30
C. Bentuk Implementasi perlindungan hukum bagi penjual barang online atas kerusakan barang saat pengiriman yang disebabkan oleh kesalahan jasa pengiriman. ....	43

<b>BAB IV PENUTUP</b>	<b>47</b>
A. Kesimpulan.....	47
B. Saran.....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>49</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>51</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.</b> Penelitian Terdahulu.....	6
<b>Tabel 2.</b> Perbedaan Asuransi .....	34
<b>Tabel 3.</b> Data Pemberian Ganti rugi pada Penjual Online atas Barang Rusak saat Pengiriman pada Tahun 2024 .....	36
<b>Tabel 4.</b> Formulir atau Dokumen yang Perlu Disiapkan dalam Pengajuan Asuransi Barang Rusak .....	42



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1</b> Struktur Organisasi PT.Pos Indonesia Kota Malang .....	29
<b>Gambar 2</b> Ilustrasi Prosedur Pencairan Asuransi pada Barang Rusak .....	32
<b>Gambar 3.</b> Alur-alur Tanggapan Ganti Rugi Kantor pos Indonesia Kota Malang.....	39



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b> Surat Tugas TA.....	51
<b>Lampiran 2.</b> Surat Izin Penelitian.....	52
<b>Lampiran 3.</b> Kartu Kendali.....	53
<b>Lampiran 4.</b> Sertifikat Bebas Plagiasi .....	54



# SERTIFIKAT BEBAS 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 : Muna Nahdah Assyahidah

Nim : 202010110311463

Dengan Judul Skripsi :

" Analisis Yuridis Sosiologis Perlindungan Hukum Bagi penjual barang online terhadap kerusakan barang yang dikirim melalui jasa ekspedisi ( studi kantor pos indonesia kota malang) "

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Matang, 05 februari 2025

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