

**TANGGUNG JAWAB DAN PERLINDUNGAN HUKUM
TERHADAP KURIR DALAM KASUS KERUSAKAN
BARANG: STUDI EMPIRIS TERHADAP PENGALAMAN
KURIR LALAMOVE DI JAKARTA**

SKRIPSI

Oleh

RACHEL YOHANNA ZEFANYA MELIALA
2240050121



**PROGRAM STUDI HUKUM
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2026**

**TANGGUNG JAWAB DAN PERLINDUNGAN HUKUM
TERHADAP KURIR DALAM KASUS KERUSAKAN
BARANG: STUDI EMPIRIS TERHADAP PENGALAMAN
KURIR LALAMOVE DI JAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana
Hukum (S.H) pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum
Universitas Kristen Indonesia

Oleh

RACHEL YOHANNA ZEFANYA MELIALA
2240050121



**PROGRAM STUDI HUKUM
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2026**

VISI DAN MISI FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

Visi:

Menjadi Fakultas Hukum unggulan di kawasan Asia pada tahun 2030 di bidang penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di bidang ilmu hukum yang antisipatif terhadap perubahan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam era globalisasi yang sesuai dengan nilai-nilai Kristiani dan Pancasila.

Misi:

1. Mempersiapkan sarjana hukum yang mampu menggunakan dan mengembangkan ilmu dan teknologi dibidang ilmu hukum melalui pendekatan ilmiah, interdisipliner dan transnasional sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman agar mampu bersaing di era global.
2. Mempersiapkan sarjana hukum yang menguasai ilmu hukum dan senantiasa menegakkan nilai moral, etika serta rasa cinta kepada Negara, berperilaku yang demokratis dan menjunjung tinggi nilai-nilai agama.
3. Mengembangkan pengetahuan hukum, yang berwawasan nasional dan internasional.
4. Mengembangkan dan meningkatkan penelitian serta profesionalisme dalam ilmu pengetahuan hukum dan bidang ilmu pengetahuan lainnya.
5. Menyelenggarakan jenjang pendidikan akademik berkelanjutan dan profesi dalam bidang hukum.
6. Mendorong penelitian dan pengabdian masyarakat yang dapat meningkatkan kesadaran hak dan kesadaran hukum serta kesejahteraan rakyat Indonesia.
7. Membina hubungan kerjasama dengan praktisi hukum dan instansi penegakkan hukum serta instansi-instansi lainnya baik negeri maupun swasta, lembaga-lembaga gerejawi dalam pengembangan dan implementasi ilmu hukum dan bidang ilmu pengetahuan lainnya.

Nilai-Nilai Universitas Kristen Indonesia

1. Rendah Hati (Humility) | Filipi 2:3b
2. Berbagi dan Peduli (Sharing and Caring) | Ibrani 10:24
3. Profesional (Professional) | Matius 25:21
4. Disiplin (Discipline) | Efesus 5:16
5. Bertanggung Jawab (Responsibility) | Matius 25:23
6. Berintegritas (Integrity) | Amsal 19:1



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS HUKUM**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rachel Yohanna Zefanya Meliala
Nim : 2240050121
Program Studi : Hukum
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang berjudul “Tanggung Jawab dan Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Dalam Kasus Kerusakan Barang: Studi Empiris Terhadap Pengalaman Kurir Lalamove Di Jakarta” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 02 Februari 2026
Yang membuat pernyataan,



Rachel Yohanna Zefanya Meliala
NIM: 2240050121



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS HUKUM

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

**Tanggung Jawab dan Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Dalam Kasus
Kerusakan Barang: Studi Empiris Terhadap Pengalaman Kurir Lalamove Di
Jakarta**

Oleh:

Nama : Rachel Yohanna Zefanya Meliala
NIM : 2240050121
Program Studi : Hukum
Peminatan/Program Kekhususan : Hukum Ekonomi

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mencapai gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Kristen Indonesia.

Jakarta, 02 Februari 2026
Menyetujui

Pembimbing I

(Dr. Nanin Koeswidi Astuti, S.H., M.H., M.M.)
(NUPTK: 0558756657230102)

Pembimbing II

(L. Elly AM Pandiangan, S.H., M.H.)
(NUPTK: 9849735636230042)

Ketua Program Studi

(Assoc. Prof. Dr. Rr. Ani Wijayati, S.H.,
M.Hum.)
(NUPTK: 5759741642230062)

Dekan



(Assoc. Prof. Dr. Hendri Jayadi, S.H.,
M.H.)
(NUPTK: 5434757658137093)



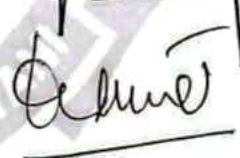
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS HUKUM

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Pada tanggal 2026 telah diselenggarakan Sidang Skripsi untuk memenuhi sebagai persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Rachel Yohanna Zefanya Meliala
NIM : 2240050121
Program Studi : Hukum
Fakultas : Hukum

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **"Tanggung Jawab dan Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Dalam Kasus Kerusakan Barang: Studi Empiris Terhadap Pengalaman Kurir Lalamove Di Jakarta"** oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Dr. Nanin Koeswidi Astuti, S.H., M.H., M.M.	Ketua	
2. L. Elly AM Pandiangan, S.H., M.H.	Anggota	
3. I Dewa Ayu Widyani, S.H., M.H.	Anggota	

HALAMAN PENGESAHAN

**Tanggung Jawab dan Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Dalam Kasus
Kerusakan Barang: Studi Empiris Terhadap Pengalaman Kurir Lalamove
Di Jakarta**

SKRIPSI

Untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai derajat strata satu pada Fakultas
Hukum Universitas Kristen Indonesia

Disusun Oleh:

Nama : Rachel Yohanna Zefanya Meliala
NIM : 2240050121
Program Kekhususan : Hukum Ekonomi

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Pada Tanggal 02 Februari
2026 dan dinyatakan memenuhi syarat

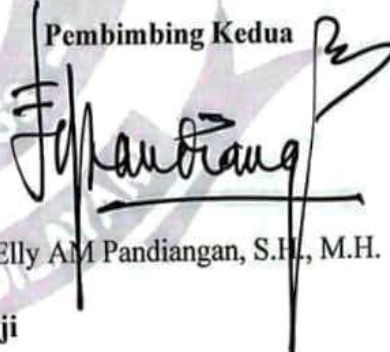
Susunan Tim Penguji

Pembimbing Utama



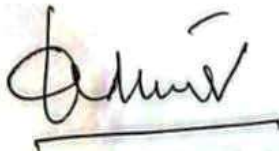
Dr. Nanin Koeswidi Astuti, S.H., M.H., M.M.

Pembimbing Kedua



L. Elly AM Pandiangan, S.H., M.H.

Anggota Tim Penguji



I Dewa Ayu Widyani, S.H., M.H.



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS HUKUM**

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rachel Yohanna Zefanya Meliala
NIM : 2240050121
Fakultas : Hukum
Program Studi : Hukum
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul : Tanggung Jawab dan Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Dalam Kasus Kerusakan Barang: Studi Empiris Terhadap Pengalaman Kurir Lalamove Di Jakarta
Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Non eksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Jakarta, 02 Februari 2026



Rachel Yohanna Zefanya Meliala

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, kasih dan pertolongan-Nya yang Ia berikan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “TANGGUNG JAWAB DAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KURIR DALAM KASUS KERUSAKAN BARANG: STUDI EMPIRIS TERHADAP PENGALAMAN KURIR LALAMOVE DI JAKARTA” dengan tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Hukum di Universitas Kristen Indonesia. Adapun tujuan disusunnya skripsi ini untuk memberikan pemahaman lebih luas mengenai setiap hal yang berkaitan dengan pelaksanaan tanggung jawab kurir dalam kasus kerusakan barang dan perlindungan hukum yang diperoleh kurir ketika terjadi kerusakan barang.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis juga mau menyampaikan rasa terima kasih untuk pihak-pihak yang secara langsung maupun tidak langsung dalam hal membantu, menyemangati, dan menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Dalam hal ini, penulis hendak mengucapkan rasa terimakasih yang mendalam, kepada:

1. Prof. Dr. Dhaniswara K. Harjono, S.H., M.H., M.B.A., selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia.
2. Prof. Dr. Hulman Panjaitan, S.H., M.H., selaku Wakil Rektor Universitas Kristen Indonesia.
3. Assoc. Prof. Dr. Hendri Jayadi Pandiangan, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.
4. Assoc. Prof. Dr. Tomson Situmeang, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.
5. Assoc. Prof. Dr. Rr. Ani Wijayati, S.H., M.Hum., selaku Kepala Program Studi Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.
6. Dr. Nanin Koeswidi Astuti, S.H., M.H., M.M., selaku Dosen Pembimbing Pertama penulis yang selalu sabar mengajarkan dan mengarahkan penulis selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai dengan baik dan tepat waktu. Serta mau meluangkan waktu untuk penulis melakukan bimbingan disela-sela waktu sibuknya.
7. L. Elly AM Pandiangan, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Kedua penulis yang selalu senantiasa memberikan arahan, masukan, dan memberikan semangat setiap bimbingan. Sehingga, penulis semangat dan mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
8. Kedua orangtua penulis Bapak Ade Timirja Meliala dan Ibu Fitrilia Swetsy Yuanita. Terima kasih sudah menjadi sandaran penulis dari kerasnya dunia, selalu mendoakan penulis dalam setiap hal yang penulis lakukan, selalu memberikan kasih sayang, penghargaan, dan motivasi dengan rasa ikhlas yang tak terhingga kepada penulis. Terima kasih juga

atas kerja keras kalian untuk kehidupan penulis. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi agar dapat melihat penulis sukses seperti keinginan kalian dan selalu menjadi cerita terindah di dalam kehidupan penulis.

9. Hormat Meliala dan Katharina Tarigan, seseorang yang penulis panggil Bulang dan Tigan. Pada akhirnya penulis telah sampai pada tahap penyelesaian skripsi ini seperti yang kalian inginkan. Terima kasih atas segala doa, nasihat, semangat, kasih sayang, dan motivasi yang diberikan kepada penulis. Doakan setiap perjalanan kehidupan yang penulis jalani, sehat selalu dan hiduplah lebih lama agar kelak dapat melihat cucu pertamanya ini sukses.
10. Alm. Rudi Richardo dan Kusuma Astuti, seseorang yang penulis panggil Opa dan Oma. Pada akhirnya penulis telah berada di titik penyelesaian skripsi ini. Terima kasih untuk Opa yang telah menemani dan memberikan banyak kenangan dari penulis kecil hingga masa remaja penulis, sekarang hal tersebut menjadi memori indah yang akan terus penulis ingat. Untuk Oma terima kasih atas dukungan semangat untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Sehat selalu dan hidup lebih lama agar dapat melihat penulis sukses.
11. Rafael Timothy Meliala, adik satu-satunya yang penulis miliki. Terima kasih sudah menjadi adik yang baik dan membanggakan keluarga, tumbuh bersama dan membagi kebahagiaan dan kesedihan bersama. Tumbuhlah lebih baik, jangan takut jatuh atau gagal karena penulis akan selalu berada di belakangmu untuk menanimu dan memberikan motivasi. Tetap andalkan Tuhan Yesus di setiap langkah kehidupanmu. Walaupun penulis bersikap galak kepadamu, penulis akan selalu menyayangimu.
12. Untuk seluruh keluarga besar penulis yang membantu dan memberikan semangat agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini 3,5 tahun. Penulis ingin mengucapkan terimakasih tanpa dukungan dan motivasi dari kalian penulis tidak dapat menyelesaikan dengan tepat waktu.
13. Vrety, Viona, Heslin, Mawar, Dwi, dan Alif selaku teman-teman dekat penulis dari Semester 1. Terimakasih telah membagi tawa dan kesedihan bersama, terimakasih telah membantu selama perkuliahan sampai proses penyusunan skripsi ini. Doa penulis semoga kita semua sukses, sehat selalu, diberi umur panjang dan dilancarkan segala urusannya.
14. Terima kasih kepada seluruh teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah menyemangati dan memberikan bantuan dalam penulisan ini. *Good Luck on everything guys!*

Penulis paham masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, penulis memohon maaf atas hal tersebut. Oleh karena itu, segala saran dan kritik dari pembaca akan sangat diterima dengan kelapangan dada oleh penulis untuk dijadikan acuan penulis dalam memperbaiki penulisan ini akan sangat berguna bagi penulis.

Jakarta, 11 Januari 2026
Penulis

Rachel Yohanna Zefanya
Meliala



DAFTAR ISI

VISI DAN MISI FAKULTAS HUKUM UKI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Ruang Lingkup Penelitian	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
E. Kerangka Teori dan Kerangka Konsep.....	7
F. Metode Penelitian	10
G. Sitematika Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Kajian Umum Tentang Teori Pendukung	15
B. Kajian Umum Tentang Pengangkutan.....	18
C. Kajian Umum Tentang Perjanjian	35
D. Kajian Umum Tentang Perjanjian Pengangkutan.....	47
E. Kajian Umum Tentang Barang Muatan, Biaya Pengangkutan.....	53
F. Kajian Umum Tentang Hubungan Hukum Pengangkutan Niaga....	60
G. Kajian Umum Tentang Penyelenggaraan Pengangkutan Niaga	62
BAB III PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB KURIR LALAMOVE DALAM KASUS KERUSAKAN BARANG BERDASARKAN PRAKTIK DI LAPANGAN	69
A. Pelaksanaan Tanggung Jawab Kurir Lalamove Dalam Kasus Kerusakan Barang Berdasarkan Praktik di Lapangan	69
B. Hasil Analisis.....	90
BAB IV BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM YANG DITERIMA OLEH KURIR LALAMOVE KETIKA TERJADI KERUSAKAN BARANG SELAMA PENGIRIMAN	96
A. Perlindungan Hukum Yang Diterima Oleh Kurir Lalamove Ketika Terjadi Kerusakan Barang Selama Pengiriman	96
B. HASIL ANALISIS	107

BAB V PENUTUP	111
A. Kesimpulan	111
B. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN.....	116



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Transkrip Wawancara	116
Lampiran 2	Dokumentasi Wawancara Penulis Dengan Narasumber	125



ABSTRAK

- A. Nama : Rachel Yohanna Zefanya Meliala
B. NIM : 2240050121
C. Program Kekhususan : Hukum Ekonomi
D. Judul : Tanggung Jawab dan Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Dalam Kasus Kerusakan Barang: Studi Empiris Terhadap Pengalaman Kurir Lalamove Di Jakarta
E. Halaman : ii - 126
F. Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Tanggung Jawab, Pengiriman, Konsumen, Pelaku Usaha, Mitra *Driver*, Lalamove
G. Ringkasan Isi :

Peran layanan pengiriman dalam masyarakat sangatlah penting, karena dapat mempermudah orang untuk memindahkan penumpang atau barang dari satu lokasi ke lokasi lain. Di mana ada biaya yang harus dibayarkan pengirim. Masalah kerugian yang dialami konsumen saat barang rusak akibat pengiriman, permasalahan ini banyak ditemukan pada layanan Lalamove. Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah bagaimana pelaksanaan tanggung jawab kurir Lalamove dalam kasus kerusakan barang berdasarkan praktik di lapangan dan bagaimana bentuk perlindungan hukum yang diterima oleh kurir Lalamove ketika terjadi kerusakan barang selama pengiriman.

Penulisan skripsi ini merupakan penelitian hukum empiris dengan pendekatan yuridis empiris sosiologi hukum, menggunakan data primer berasal dari wawancara serta menggunakan teori pertanggungjawaban hukum dan teori perlindungan hukum. Analisis data menggunakan hasil wawancara lalu dianalisis secara kualitatif.

Penelitian ini menunjukkan bahwa cara kurir menangani kerusakan barang dilihat dari konsep pengiriman adalah dengan memotong saldo deposit mereka. Bentuk perlindungan yang diterima oleh kurir yaitu pemberian asuransi dan kurir tidak dapat dituntut langsung oleh customer. Ke depannya, diharapkan perusahaan Lalamove dapat meningkatkan kejelasan dalam kontrak dengan kurir, serta kepada pemerintah agar lebih memperkuat pelaksanaan undang-undang perlindungan konsumen yang lebih jelas mengenai posisi mitra independent sebagai konsumen.

- H. Daftar Acuan : 23 buku + 6 peraturan perundang-undangan
I. Dosen Pembimbing I : Dr. Nanin Koeswidi Astuti, S.H., M.M., M.H.
Dosen Pembimbing II : L. Elly AM Pandiangan, S.H., M.H

Jakarta, 11 Januari 2026
Penulis

Rachel Yohanna Zefanya Melliala

ABSTRACT

- A. Nama : Rachel Yohanna Zefanya Meliala
B. Student ID Number : 2240050121
C. Special Program : Economic Law
D. Tittle : *Legal Liability and Protection for Couriers in Cases of Damaged Goods: An Empirical Study of Lalamove Couriers' Experiences in Jakarta*
E. Page : ii -126
F. Keywrods : *Legal Protection, Responsibility, Consumers, Delivery, Consumers, Business Operators, Driver Partners, PT. Lalamove*
G. Content Summary :

The role of delivery services in society is very important, as they make it easier for people to move passengers or goods from one location to another. There are costs that must be paid by the sender. The problem of losses experienced by consumers when goods are damaged during delivery is commonly found in Lalamove services. The problem statement in this thesis is how Lalamove couriers fulfill their responsibilities in cases of damaged goods based on field practices and what form of legal protection Lalamove couriers receive when goods are damaged during delivery.

This thesis is an empirical legal study with an empirical sociological legal approach, using primary data from interviews and applying legal responsibility theory and legal protection theory. Data analysis was conducted using interview results and analyzed qualitatively.

This study shows that the way couries handle damaged goods from a delivery perspective is by deducting the amount from their deposit balance. The form of protection received by couries is insurance, and couriers cannot be sued directly by customers. In the future, it is hoped that Lalamove can improve the clarity of its contracts with couriers, and that the government can strengthen the implementation of consumer protection laws that are clearer regarding the position of independent partners as consumers.

- H. Reference List : 23 books + 6 regulations of law
I. Advisor I : Dr. Nanin Koeswidi Astuti, S.H., M.M., M.H.
Advisor II : L. Elly AM Pandiangan, S.H., M.H.

Jakarta, January 11th 2026

Writer

Rachel Yohanna Zefanya Melliala