



## Pelindungan Hukum Pengguna Aplikasi Jual Beli Online atas Hilangnya Barang Pesanan saat Menggunakan Jasa Ekspedisi

**Syefi Putri Amanda**

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Email: [syefiputri1@gmail.com](mailto:syefiputri1@gmail.com)

**Anajeng Esri Edhi Mahanani**

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Email: [anajengmahanani.ih@upnjatim.ac.id](mailto:anajengmahanani.ih@upnjatim.ac.id)

Korespondensi penulis: [syefiputri1@gmail.com](mailto:syefiputri1@gmail.com)

**Abstract.** *The Industrial Revolution 4.0 encourages everyone to do routines quickly, easily, and efficiently, activity carried out online that only uses gadgets and networks that may be done anywhere. One example of the application of the industrial revolution 4.0 is the emergence of e-commerce which is also accompanied by the emergence of a term called Marketplace. Marketplace is a market where sellers and buyers meet which there are many products and various kinds of stores, only done online and online. Only with gadgets, ordered goods have been received and delivered by shipping services (expeditions). But with this, it does not rule out the possibility that unpleasant things do not happen such as damage or even loss of ordered goods. With this, this study aims to determine the form of legal protection and legal remedies provided to overcome these problems. This research uses normative research methods through principles, legal rules, etc*

**Keywords:** *Legal Protection, Legal Remedies, Online Buying and Selling*

**Abstrak.** Revolusi Industri 4.0 mendorong setiap orang untuk melakukan rutinitas secara cepat, mudah, dan efisien, aktivitas yang dilakukan secara online yang hanya menggunakan gadget dan jaringan yang mungkin dapat dilakukan dimana saja. Salah satu contoh penerapan revolusi industri 4.0 adalah dengan kemunculan *e-commerce* yang juga diiringi dengan kemunculan istilah yang disebut dengan Marketplace. Marketplace adalah pasar tempat bertemunya penjual dan pembeli yang terdapat banyak produk dan berbagai macam toko, hanya saja dilakukan secara online dan dalam jaringan. Hanya dengan gadget, barang pesanan telah diterima dan diantar oleh jasa pengiriman (ekspedisi). Namun dengan adanya hal tersebut tidak menutup kemungkinan bahwa tidak terjadi hal-hal yang tidak menyenangkan seperti kerusakan atau malah kehilangan barang pesanan. Dengan hal ini, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum dan upaya hukum yang diberikan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif melalui asas, kaidah hukum, dll.

**Kata kunci:** Jual Beli Online, Perlindungan Hukum, Upaya Hukum

## **LATAR BELAKANG**

*E-commerce* merupakan jenis perdagangan elektronik yang menggunakan jaringan atau internet untuk memfasilitasi transaksi antara pembeli dan penjual. Kemunculan *e-commerce* ini diiringi dengan kemunculan istilah yang disebut dengan Marketplace. Marketplace adalah pasar tempat bertemunya penjual dan pembeli yang terdapat banyak produk dan berbagai macam toko, hanya saja dilakukan secara online dan dalam jaringan. Beberapa contoh perusahaan dari marketplace antarlain Tokopedia, Lazada, Bukalapak, Shopee, dsb. Transaksi jual beli online ini dilakukan oleh masyarakat yang mungkin berbeda kota, pulau, atau bahkan negara, maka dalam hal ini jasa ekspedisi untuk mengantar atau mengirim barang dari penjual kepada pembeli sangat diperlukan

Jasa ekspedisi merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman atau pengangkutan suatu barang atau paket menggunakan sistem pembayaran yang ditentukan oleh jarak antara pengirim dan penerima atau penjual dan pembeli. 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.<sup>1</sup> Jasa ekspedisi dapat dilakukan melalui jalur darat, laut dan udara yang tergantung pada tujuan pengiriman dan jarak tempuh yang dilaluinya. Pada umumnya dan sering kita jumpai adalah pengiriman melalui jalur darat. Contoh jasa ekspedisi jalur darat juga banyak seperti JNE, JNT, Wahana, Anteraja. Pada umumnya jangka waktu pengiriman ekspedisi adalah sekitar 1-7 hari atau yang tercepat bisa 24 jam sampai tujuan. Namun dilain sisi, belanja secara

---

<sup>1</sup> Achmad Ichsan, *Hukum Dagang*, Jakarta: Pradnya Paramita, Cet.4, 2014, hal. 404

online memiliki beberapa resiko yang dialami konsumen salah satunya adalah hilangnya suatu barang pada saat pengiriman

Sejak dulu hingga sekarang, konsumen merupakan pihak lemah yang membutuhkan perlindungan terhadap kepentingannya. Hubungan yang melibatkan pelaku usaha dan konsumen ini tentunya juga membutuhkan aturan terhadap tanggung jawab, hak, dan kewajiban masing-masing pihak. Terjadinya barang hilang sering timbul dari kesalahan pihak ekspedisi yang dianggap lalai dalam proses pengiriman. Maka sesuai pasal 88 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang yang menyatakan “Ia juga harus menanggung kerusakan atau kehilangan barang-barang dagangan dan barang-barang sesudah pengirimannya yang disebabkan oleh kesalahan atau keteledorannya.” Jadi pihak ekspedisi harus bertanggung jawab atas hilangnya barang saat melakukan pengiriman. Berdasarkan uraian singkat diatas memberi kesempatan penulis untuk melakukan penelitian untuk menulis skripsi dengan judul “**Perlindungan Hukum Pengguna Aplikasi Jual Beli Online Atas Hilangnya Barang Pesanan Saat Menggunakan Jasa Ekspedisi**”

## **KAJIAN TEORITIS**

### **A. Pengertian Perlindungan Hukum**

Pengertian perlindungan hukum secara umum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Perlindungan hukum bisa disebut sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

Pengertian Hukum menurut J.C.T Simorangkir sebagaimana yang dikutip C.S.T Kansil, “Hukum adalah peraturan-peraturan yang bersifat memaksa, yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib, pelanggaran mana terhadap peraturan-peraturan tadi berakibat diambilnya tindakan, yaitu dengan hukuman tertentu”<sup>2</sup>

Pengertian hukum juga dikatakan oleh Sudikno Martokusumo bahwa: “hukum sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang bersifat umum dan normatif, hukum bersifat umum karena berlaku bagi setiap orang, dan bersifat normatif karena menentukan apa yang seyogyanya dilakukan, apa yang tidak boleh dilakukan atau harus dilakukan serta menentukan bagaimana caranya melaksanakan kepatuhan pada kaedah-kaedah”<sup>3</sup>

## **B. Perlindungan Konsumen**

Pengertian Konsumen menurut Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah masyarakat yang menggunakan barang atau jasa yang digunakan untuk diri sendiri, pihak lain maupun makhluk hidup lain dan barang tersebut tidak untuk diperdagangkan kembali. Sedangkan perlindungan konsumen menurut Pasal 1 Ayat 1 UU Perlindungan Konsumen berbunyi “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Menurut Janus Sidabalok perlindungan konsumen diartikan sebagai istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Cet Ke-8, Balai Pustaka, Jakarta, 2015, hlm. 38

<sup>3</sup> Sudikno Martokusumo, *Mengenal Hukum Satu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 2005, hlm. 4.

<sup>4</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm.7

Terdapat 5 Asas yang relevan dalam pembangunan nasional pada pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen :

1. Asas manfaat

Asas ini mengandung makna bahwa penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada kedua pihak konsumen dan pelaku usaha. Sehingga tiada satu pihak yang kedudukannya lebih tinggi di banding pihak lainnya. Kedua belah pihak harus memperoleh pihak-pihaknya.

2. Asas keadilan

Penerapan asas ini dapat dilihat di Pasal 4-7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Diharapkan melalui asas ini konsumen dan pelaku usaha dapat menunaikan haknya dan menunaikan kewajibannya secara seimbang.

3. Asas keseimbangan

Melalui penerapan asas ini, diharapkan kepentingan konsumen, pelaku usaha serta pemerintah dapat terwujud secara seimbang, tidak ada pihak yang lebih dilindungi.

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Diharapkan penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen akan memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas kepastian hukum

Dimaksudkan agar baik konsumen dan pelaku usaha mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.<sup>5</sup>

Sedangkan Tujuan yang ingin dicapai melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini sebagaimana disebut dalam Pasal 3 adalah:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
- e. Menumbuhkan kesadaran pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/ jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm 26.

<sup>6</sup> Janus Sidabalok, *op.cit*, hlm. 27

### **C. Tinjauan Umum Pelaku Usaha**

Menurut Pasal 1 angka 3 Undang- Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), pengertian pelaku usaha yaitu setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Hak Pelaku Usaha telah diatur dalam UUPK Pasal 6 Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah disebutkan bahwa yang menjadi hak pelaku usaha adalah:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun yang menjadi kewajiban pelaku usaha sebagaimana yang telah disebutkan dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Hak dan kewajiban pelaku usaha juga tidak terlepas dari ketentuan peraturan perundang-undangan yang lain dalam pelaksanaannya yakni

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) yang mengatur tentang perikatan.

#### **D. Tinjauan Umum Hukum Pengangkutan**

Pengangkutan adalah proses pemindahan barang dan/atau orang dari tempat asal ke tempat tujuan.<sup>7</sup> Pada dasarnya fungsi pengangkutan yaitu untuk memindahkan barang atau orang dari suatu tempat yang lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai. Jadi dengan pengangkutan dapat diadakan perpindahan barang-barang dari suatu tempat yang dirasa barang itu kurang berguna ketempat di mana barang-barang tadi dirasakan akan lebih bermanfaat<sup>8</sup>

Jasa ekspedisi adalah perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman barang yang tarifnya ditentukan dari berat barang, jarak yang ditempuh, dan pilihan waktu pengiriman baik pengiriman melalui jalur darat, jalur air atau jalur udara dan memberikan pelayanan secara efektif dan efisien guna memenuhi kepuasan pelanggan yang akan mengirim barangnya. Kewajiban pihak jasa pengiriman barang adalah menjaga barang dan mengantarkan barang ke alamat yang dituju oleh pihak pengirim dengan kondisi baik dan kewajiban pengguna jasa adalah membayar pihak jasa pengiriman sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Ridwan Khairandy, *Pokok-pokok Hukum Dagang*, 2014, Yogyakarta: FH UII Press, Hal. 371.

<sup>8</sup> Paramitha Rahma Ristyanti, 2016, Tanggung Jawab Para Pihak terhadap kerugian dalam Pengangkutan Sepeda Motor (Studi PT.Astra Honda Motor), Universitas Diponegoro : Diponegoro Law Journal, Vol.5, No.5, Hal. 2

<sup>9</sup> Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2008, hlm. 229.

### E. Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha, Jasa Ekspedisi, Konsumen

Hubungan hukum ialah hubungan antara dua atau lebih subjek hukum, dalam hubungan hukum ini hak dan kewajiban pihak yang satu berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain.<sup>10</sup> Hubungan hukum yang terlibat dalam persoalan ini adalah antara

1) Hubungan hukum antara pelaku usaha (*seller*) dengan konsumen

Pelaku usaha (*seller*) melakukan promosi barang yang diperdagangkannya melalui aplikasi jual beli online. Kemudian atas promosi tersebut apabila terdapat pembeli yang tertarik maka secara langsung dapat melakukan pemesanan. Dengan hal itu maka timbullah hubungan hukum yang terjadi antara pelaku usaha (*seller*) dan konsumen adalah hubungan hukum atas dasar perjanjian jual beli. Dengan adanya perjanjian inilah pelaku usaha memiliki kewajiban untuk mengirimkan barang pesanan tersebut kepada konsumen melalui jasa ekspedisi.

2) Hubungan hukum antara pelaku usaha dengan jasa ekspedisi

Jasa ekspedisi mempunyai hubungan hukum perjanjian pengangkutan dengan pihak penjual yang dihubungkan melalui kerjasama antara aplikasi jual beli online dengan jasa ekspedisi. Kerjasama ini dilakukan untuk pengiriman dan memberi konfirmasi atas barang pesanan yang telah di pesan oleh pembeli bahwa barang tersebut sampai ke pembeli dengan tidak ada terjadi permasalahan apapun. Jasa ekspedisi akan menkonfirmasi kepada penjual dan otomatis terkonfirmasi dalam situs aplikasi jual beli online

---

<sup>10</sup> Totok Dwinur Haryanto, *Hubungan Hukum yang Menimbulkan Hak dan Kewajiban dalam Kontrak Bisnis*, 2010, Jurnal: Wacana Hukum IX, No. 1, hal. 86.

ketika barang pesanan telah berhasil dikirim dan diterima oleh pembeli. Pihak jasa pengirim akan menerima bayaran atas pengiriman barang tersebut. Dalam hubungan ini maka akan timbul hak dan kewajiban sebagai berikut:

- a. Melaksanakan tugas dari pengirim untuk mengirimkan barang.
- b. Menyimpan dan menjaga barang pengirim apabila jasa pengirim belum mendapatkan pengangkut.
- c. Menyimpan register harian, untuk jumlah barang dagangan dan barang lainnya yang harus dikirim.

Selain kewajiban diatas jasa pengirim juga mempunyai hak yaitu:

- a. Hak pengirim barang yang akan diberikan kepada pembeli harus sampai ke tujuan dengan tepat waktu dan dalam kondisi yang baik.
- b. Jasa pengirim berhak atas ongkos angkutan yang telah ia lakukan

## **METODE PENELITIAN**

Metode Penelitian yang digunakan ialah penelitian hukum normatif atau yang lebih sering disebut sebagai penelitian hukum doktrinal. Dalam penelitian hukum normatif, bahan hukum primer yaitu dari perundang-undangan atau dengan putusan hakim dan bahan hukum sekunder yaitu dari buku, jurnal, kamus yang selanjutnya diperiksa dengan menggunakan hukum sebagai norma. Menurut Peter Mahmud Marzuki, semua penelitian yang berkaitan dengan hukum (*legal research*) adalah selalu *normative* (Peter Mahmud Marzuki. 2014: 55-56).

Penelitian ini ditulis menggunakan pendekatan undang-undang, menelaah semua undang-undang yang berkaitan dengan isu hukum yang yang angkat. Pendekatan undang-undang menggunakan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### I. PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA APLIKASI JUAL BELI ONLINE ATAS HILANGNYA BARANG PESANAN SAAT MENGGUNAKAN JASA EKSPEDISI

#### 1) Perlindungan Hukum Seller Sebagai Pelaku Usaha Pada Aplikasi Jual Beli Online

Berkaitan dengan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi, dimana barang-barang atau jasa dapat diperdagangkan kepada konsumen melewati batas-batas wilayah maka perlindungan terhadap konsumen menjadi hal penting yang harus diperhatikan.<sup>11</sup> Sehubungan dengan hal itu, perlindungan konsumen lebih banyak diatur dibandingkan dengan pelaku usaha, hal ini beralasan mengingat kedudukan konsumen yang timpang dengan pelaku usaha, seperti misalnya salah satu faktor dalam pembelian barang secara online dimana daya tawar (*bargaining position*) yang dimiliki konsumen masih rendah. Namun dalam hal ini kedua pihak harus dilandasi dengan itikad yang baik dalam melakukan transaksi jual beli online.<sup>12</sup> Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

##### a) Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadi. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

---

<sup>11</sup> Edmon Makarim, 2004, Kompilasi Hukum Telematika, Jakarta: Raja Grafindo Persada, Hal. 314.

<sup>12</sup> Bagus Made, Skripsi: *Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Tekait Wanprestasi Yang Dilakukan Konsumen Dengan Cara Hit and Run*, Fakultas Hukum Universitas Udayana, Hal. 4

Perlindungan Konsumen inilah bentuk perlindungan hukum preventif yang telah dibentuk oleh pemerintah. Peraturan ini diharapkan mampu untuk meningkatkan harkat, martabat, dan pengetahuan konsumen serta dapat menumbuhkan sikap tanggung jawab atas perbuatan yang dapat merugikan konsumen.

b) Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif menurut Stjipto Rahardjo adalah Memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>13</sup> Perlindungan hukum represif juga dapat diartikan sebagai perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.<sup>14</sup> Tujuan dari perlindungan hukum represif adalah menyelesaikan perselisihan/sengketa melalui badan peradilan yang berwenang baik secara absolut maupun relatif.

Metode penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara litigasi maupun nonlitigasi. Penyelesaian secara litigasi adalah melalui pengadilan, sedangkan nonlitigasi diluar pengadilan salah satu contohnya adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bertugas menangani penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi,

---

<sup>13</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung; PT. Citra Aditya Bakti, 2000, h.54

<sup>14</sup> H. Muchsin dan Fadillah Putra, *Hukum dan kebijakan publik: analisis atas praktek hukum dan kebijakan publik dalam pembangunan sektor perekonomian di Indonesia* Universitas Sunan Giri Surabaya: Averoes Press, 2002, hal. 20

konsolidasi, arbitrase. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen, melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.<sup>15</sup>

Menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, klausula baku adalah aturan, ketentuan, dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan lebih dahulu secara sepihak yang dimasukkan dalam suatu dokumen atau perjanjian yang mengikat. Klausula baku pada hakikatnya tidak dilarang untuk dicantumkan namun ada pembatasan tertentu dalam pencantumannya seperti klausula eksonerasi atau eksepsi dimana aplikasi jual beli online mengalihkan, mengurangi atau menghapuskan tanggung jawabnya. Hal ini bertentangan dengan perlindungan konsumen yang secara tegas disebutkan di pasal 18 UUPK. Tujuan menyetarakan kedudukan pelaku usaha dan konsumen.

Klausula baku yang tercantum pada aplikasi jual beli online ini merupakan klausula eksonerasi, yakni pembatasan dalam sebuah perjanjian. Pembatasan yang dimaksudkan adalah dalam hal pertanggungjawaban ganti rugi pada kasus kehilangan barang pesanan yang dilimpahkan sepenuhnya pada jasa ekspedisi dan pelaku usaha, yang dimana aplikasi jual beli online ini adalah hanya sebagai lapak bertemunya antara pelaku usaha dan konsumen. Pemerintah Indonesia mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen atau UUPK guna melindungi konsumen yang sering dirugikan. Namun faktanya dalam bertransaksi secara *online*, kerugian tidak hanya dapat dialami oleh konsumen. Saat ini juga

---

<sup>15</sup> Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis Pranata Bisnis Modern di Era Global*, Bandung; PT Citra Bakti Aditya, 2008, Cet. 3, hal. 239

sering terjadi kerugian yang dialami oleh pelaku usaha yang disebabkan oleh pihak ketiga.

Pada beberapa marketplace, nyatanya tidak terdapat aturan atau klausula baku yang tertera untuk melindungi pelaku usaha. Sementara itu, pelaku usaha dalam jual beli online ini memegang peran penting dalam berjalannya kegiatan jual beli online ini. Pelaku usaha berperan sebagai pengguna aplikasi jual beli online dan juga sebagai konsumen jasa ekspedisi. Maka seharusnya pelaku usaha juga berhak mendapatkan keadilan yang berupa perlindungan hukum untuk pelaku usaha.

## **2) Perlindungan Hukum *Seller* Sebagai Konsumen Jasa Ekspedisi pada Aplikasi Jual Beli Online**

Ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), perusahaan jasa pengiriman barang tergolong sebagai ekspediter. Pasal 86 KUHD menyatakan bahwa ekspediter adalah seseorang yang pekerjaannya menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lain di darat atau di perairan. Ekspediter bertanggung jawab terhadap barang-barang yang telah diserahkan oleh pengirim untuk menyelenggarakan pengiriman selekas-lekasnya dengan rapi pada barang-barang yang telah diterimanya dari pengirim, mengindahkan segala upaya untuk menjamin keselamatan barang-barang tersebut. Apabila di kemudian hari terjadi kendala, yang merupakan kejadian kehilangan pengiriman barang pesanan, maka pihak konsumen telah memiliki dasar hukum yang kuat untuk memperoleh ganti rugi. Proses penyelesaian sengketa yang terjadi akan diselesaikan menurut ketentuan yang berlaku. Apabila diperlukan, maka dapat melibatkan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen) sebagai penengah. Meski demikian, pengadilan menjadi solusi terakhir apabila penyelesaian melalui non litigasi tidak menemui kesepakatan.

Kehilangan barang pesanan merupakan masalah yang sering dialami oleh konsumen sebagai pengguna jasa ekspedisi. Pasalnya apabila kehilangan barang pesanan pada saat pengiriman, maka menjadi tanggung jawab pihak ekspedisi. Namun terkadang pembeli menyalahkan pelaku usaha dan memberi penilaian yang buruk pada toko. Hal itu sangat merugikan pelaku usaha karena ia telah menyerahkan barang untuk dikirim melalui jasa ekspedisi namun ternyata hilang dalam perjalanan. Kerugian lain yang dialami pelaku usaha yang seharusnya menerima uang dari hasil penjualan barang melalui jasa ekspedisi malah ia mendapatkan kerugian. Atas kerugian yang demikian konsumen seharusnya mendapatkan ganti rugi sebagai upaya perlindungan hukum bagi konsumen sesuai dengan yang diamanatkan oleh Pasal 4 Angka 8 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi dan pada apa yang tertera pada perjanjian atau klausula baku.

Penjelasan mengenai klausula pada bab sebelumnya telah dijelaskan bahwa aplikasi jual beli online memberikan seluruh tanggung jawab ganti rugi kepada pihak ekspedisi dan pelaku usaha. Pun juga dijelaskan pada Pasal 188 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang perusahaan angkutan Umum yang bertanggung jawab atas segala kerugian yang diderita akibat pengiriman karena musnah, hilang, atau rusak yang diakibatkan oleh pengiriman, kecuali dibuktikan lain akibat kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari.

Akan tetapi aplikasi ini masih beriktikad baik karena ia masih bersedia membantu menghubungkan antara pelaku usaha dan konsumen dalam forum diskusi. Forum diskusi ini dapat dibuat atas klaim kehilangan dan permintaan antara pelaku usaha dan konsumen selaku pihak yang terlibat dalam kasus hilangnya barang pesanan. Dalam forum diskusi ini, pelaku usaha dan konsumen dapat menunjukkan bukti-bukti dan klarifikasi mengenai masalah yang dihadapi sehingga aplikasi juga dapat membantu mengecek. Namun perlu diketahui, aplikasi disini hanya sebagai pihak ketiga yang hanya menjadi penghubung bukan untuk bertanggung jawab atas kehilangan barang pesanan. Pertanggung jawaban akan sepenuhnya dilimpahkan antara pelaku usaha dan pihak ekspedisi sesuai dengan klausula baku yang berlaku pada aplikasi tersebut

## **II. UPAYA HUKUM YANG DAPAT DITEMPUH OLEH PENGGUNA APLIKASI JUAL BELI ONLINE SELAKU PIHAK YANG DIRUGIKAN**

Indonesia adalah salah satu dari banyak negara dengan kerangka hukum yang berbeda. Setiap warga negara Indonesia wajib mematuhi undang-undang yang berlaku di Negara Indonesia, sebagaimana diatur dalam Pasal 1 Ayat 3 yang berbunyi “Indonesia adalah negara hukum dan setiap warga negara Indonesia wajib mematuhi aturan hukum yang berlaku di Indonesia.” Di Indonesia, ada banyak undang-undang, mulai dari peraturan pemerintah, keputusan presiden, hingga peraturan daerah. Sanksi dapat dijatuhkan sesuai dengan hukum yang berlaku dalam hal warga negara indonesia melanggar peraturan atau perundang-undangan. Menurut Hans Kelsen, hukum merupakan norma yang berisi tentang kondisi dan konsekuensi dalam Tindakan tertentu. Konsekuensi dari pelanggaran

hukum bisa berupa ancaman sanksi dari penguasa di dalam lingkungan masyarakat itu.

Dari berbagai sudut pandang yang dikemukakan oleh para ahli dapat dikatakan bahwa hukum akan selalu melekat pada diri manusia. Hukum memiliki fungsi untuk menertibkan dan mengatur pergaulan dalam masyarakat serta menyelesaikan masalah-masalah yang timbul. Lebih terperinci, fungsi hukum dalam perkembangan masyarakat terdiri dari:<sup>16</sup>

- a. Sebagai alat pengatur tata tertib hubungan masyarakat dalam arti, hukum berfungsi menunjukkan manusia mana yang baik, dan mana yang buruk, sehingga segala sesuatu dapat berjalan tertib dan teratur.
- b. Sebagai sarana untuk mewujudkan keadilan sosial lahir dan batin. Dengan sifat dan ciri-ciri hukum yang telah disebutkan, maka hukum diharapkan dapat memberi keadilan, dalam arti dapat menentukan siapa yang salah dan siapa yang benar, dapat memaksa agar peraturan dapat ditaati dengan ancaman sanksi bagi pelanggarnya.
- c. Sebagai sarana penggerak pembangunan. Daya mengikat dan memaksa dari hukum dapat digunakan untuk menggerakkan pembangunan. Di sini hukum dijadikan sebagai alat untuk membawa masyarakat kearah yang lebih maju.
- d. Sebagai penentuan alokasi wewenang acara terperinci siapa yang berwenang melakukan pelaksanaan (penegak) hukum, siapa yang harus mentaatinya, siapa yang memilih sanksi yang tepat dan adil seperti konsep hukum konstitusi Negara

---

<sup>16</sup> R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2004, Hal. 53

- e. Sebagai alat penyelesaian sengketa. Contohnya dalam persengketaan harta waris dapat segera selesai dengan ketetapan hukum waris yang sudah diatur dalam hukum perdata.
- f. Memelihara kemampuan masyarakat untuk menyesuaikan diri dengan kondisi kehidupan yang berubah, yaitu dengan cara merumuskan kembali hubungan-hubungan esensial antara anggota-anggota masyarakat

Selain itu urgensi hukum dibentuk adalah sebagai tindakan preventif maupun represif terhadap tingkah laku manusia dalam hidup bermasyarakat. Harapan yang akan dicapai dari aturan tersebut adalah terciptanya kedamaian dan terpenuhinya kepentingan masing-masing manusia tanpa mengganggu satu sama lain.<sup>17</sup> Berdasarkan pelaksanaannya hukum terbagi menjadi beberapa golongan salah satunya adalah menurut waktu berlakunya.

Penggolongan berdasarkan waktu berlakunya yaitu hukum positif (*ius constitutum*) dan hukum negatif (*ius constituendum*). Hukum negatif adalah hukum yang direncanakan pada masa atau waktu yang akan datang, contohnya seperti Rancangan Undang-undang. Sedangkan hukum positif ialah hukum yang berlaku pada saat ini, contohnya Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, dsb. Sumber hukum pada hukum positif pun terbagi menjadi dua, yakni :<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> M. Taufiq, *Konsep dan Sumber Hukum: Analisis Perbandingan Sistem Hukum Islam dan Sistem Hukum Positif*, 2017, Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam Vol. 5, No. 2, Hal. 2

<sup>18</sup> *Ibid*, Hal 9

A. Materiil

Adalah tempat dimana hukum itu diambil. Sumber hukum materiil ini merupakan faktor yang membantu pembentuk hukum dan merupakan kesadaran hukum masyarakat atau kesadaran hukum yang hidup dalam masyarakat yang dianggap seharusnya. Sumber hukum materiil terdiri dari agama, kebiasaan, perasaan hukum seseorang atau pendapat umum, dan politik hukum daripada pemerintah

B. Formil

Sumber hukum formil merupakan tempat yang mana kita dapat menemukan hukum, prosedur, atau cara pembentukan undang-undang. Sumber hukum formil terdiri dari undang-undang, adat atau kebiasaan, jurisprudensi, traktat, dan doktrin hukum. Doktrin sendiri ialah pendapat hukum dari para ahli. Doktrin memiliki pengaruh dalam pengambilan putusan pengadilan yang seringkali dijadikan hakim sebagai pertimbangan para ahli sebagai alasan putusannya dalam menyelesaikan sengketa antara para pihak.

Perselisihan muncul karena didasarkan pada kepentingan pribadi masing-masing pihak yang bertentangan satu sama lain. Oleh karena itu penyelesaian masalah sangat tergantung pada inisiatif para pihak, yang terutama dapat dilakukan dengan musyawarah untuk mencapai mufakat antara pihak yang bersengketa. Selain itu, penyelesaian sengketa pada perdata juga dapat dilakukan secara Litigasi yakni melalui sistem pengadilan atau dapat juga dilakukan secara Non-litigasi yakni diluar sistem pengadilan.

Upaya Hukum yang dilakukan pada kasus hilangnya barang pesanan ini yaitu bersifat represif, atau perselisihan yang diselesaikan dengan penyelesaian sengketa alternatif, opsi nonlitigasi yang memungkinkan penyelesaian masalah hukum tanpa pergi ke pengadilan. Tujuan dari penyelesaian di luar pengadilan (non-litigasi) adalah untuk tawar-menawar atau berkompromi untuk mencapai kesimpulan keuntungan. Para pihak akan memutuskan perselisihan sendiri, tanpa bantuan pihak ketiga yang netral.

Seperti halnya dengan kasus perlindungan konsumen terhadap hilangnya barang pesanan melalui jasa ekspedisi. Kasus tersebut konsumen dan pelaku usaha dapat menyelesaikan melalui upaya hukum NonLitigasi. Kerugian ini adalah mutlak yang dilakukan oleh konsumen, merasa berhak untuk mendapatkan haknya. Tidak akan ada tanggung jawab atau penggantian kerugian selain dimohonkan ke pengadilan terlebih dahulu dengan syarat-syarat yang sudah ditentukan. Namun penggantian ganti rugi yang akan dimohonkan juga harus memperhatikan klausul baku dari pihak ekspedisi, mengingat jika kerugian tersebut melibatkan pihak ekspedisi sebagai jasa pengangkutan.

Ekspedisi umumnya memiliki klausul baku yang berisi mengenai ganti kerugian yakni maksimal 10 kali biaya pengiriman jika barang yang masuk dalam kategori bernilai tinggi, dan ganti kerugian sejumlah harga barang yang dikirim jika harga barang tersebut di bawah 10 kali biaya pengiriman. Klausul baku jumlah ganti rugi yang diberikan oleh beberapa perusahaan ekspedisi ternyata menerapkan ketentuan yang memiliki potensi eksonerasi. Klausul eksonerasi adalah klausul yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi

seluruhnya atau terbatas yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum. Sehingga klausul baku tersebut tidak memberi ruang untuk konsumen mendapat ganti kerugian mutlak.

Namun, berdasarkan ketentuan Pasal 45 Ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, penyelesaian sengketa konsumen ada 2, diantaranya melalui Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha maupun lewat peradilan yang berada di lingkungan perdilan umum. Lembaga yang dimaksud bertugas dalam penyelesaian sengketa adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang terdapat pada Pasal 49 UUPK.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dirancang bukan sebagai pengadilan, dikarenakan tidak adanya hakim dan tidak ada kewenangan untuk menjalankan suatu eksekusi terhadap aspek hukum yang sudah dikemas menjadi suatu putusan, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bukan *Small Claim Court*, tetapi merupakan *quasi-rechtspraak*, Badan Penyelesaian Konsumen (BPSK) sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen pengadilan dengan produk putusan berupa putusan konsiliasi, putusan mediasi dan putusan arbitrase, putusan arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).<sup>19</sup>

Bab XI Pasal 52 UUPK berisi Tugas serta wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen yang mencakup 3 hal yakni, melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau

---

<sup>19</sup> Meiliana Kamila dan Imam Haryanto, *Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi atas Hilangnya Barang Konsumen*, 2022, Jurnal USM Law Review, Vol. 5, No. 2, Hal. 839

konsiliasi serta memberikan konsultasi perlindungan konsumen, melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, hingga melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini. selain BPSK banyak masyarakat yang sudah melakukan pendekatan kepada lembaga lain dalam hal membahas hak dan kewajiban konsumen, seperti Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K). Berbeda dengan BPSK yang bisa dikelola secara hukum, organisasi ini lebih menonjol sebagai penyelesaian. .

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan bahwa, pengguna aplikasi jual beli online memiliki hak perlindungan hukum terhadap hilangnya barang pesanan saat menggunakan jasa ekspedisi. Perlindungan hukum tersebut tergantung pada kebijakan aplikasi jual beli online yang digunakan. Namun, masih terdapat kekurangan dalam pernyataan klausula baku yang tidak menyebutkan perlindungan pelaku usaha sebagai pengguna aplikasi dan konsumen jasa ekspedisi.

Bahwa perlindungan hukum pengguna aplikasi jual beli online masih belum ada dan segala tanggung jawab kehilangan barang pesanan diberikan sepenuhnya kepada jasa ekspedisi dan pelaku usaha. Namun Undang-undang juga menawarkan upaya hukum yang dapat diberikan dalam menangani penyelesaian sengketa konsumen adalah melalui mekanisme non litigasi berupa mediasi, konsolidasi, arbitrase, atau juga dapat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

## **DAFTAR REFERENSI**

### **A. BUKU**

Achmad Ichsan, (2014), *Hukum Dagang*, Cetakan keempat, Jakarta: Pradnya Paramita.

Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, (2004), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada

C.S.T. Kansil, (2015), *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Cet Ke-8, Jakarta: Balai Pustaka.

Fajar, (2013), *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

H. Muchsin dan Fadillah Putra, (2020), *Hukum dan kebijakan publik: analisis atas praktek hukum dan kebijakan publik dalam pembangunan sektor perekonomian di Indonesia*, Surabaya: Averoes Press.

Janus Sidabalok, (2014), *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

M. Sadar, (2012), *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: Akademia Permata.

Munir Fuady, (2008), *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*, Bandung: Citra Aditya Bakti.

Onno W. purbo dan Aang Arif Wahyudi, (2001), *Mengenal E-Commerce*, Jakarta: PT. AlexMedia Komputindo.

Philipus M. Hadjon, (2011), *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.

Peter Mahmud Marzuki, (2005), *Penelitian Hukum*, Jakarta:Kencana.

R. Soeroso, (2004), *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika.

Satjipto Rahardjo, (2000), *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, (2006), *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkar*, Jakarta: Rajawali Press.

Sudikno Martokusumo, (2005), *Mengenal Hukum Satu Pengantar*, Yogyakarta: Liberty.

Zainuddin Ali, (2016), *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika.

## **B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

### C. SUMBER INTERNET

Johan, *Paket Kiriman Senilai 9 Juta Hilang, Shopee dan Anteraja Lepas Tanggung Jawab, Sangat Merugikan Seller*, diakses melalui <https://mediakonsumen.com/2021/01/28/surat-pembaca/paket-kiriman-senilai-9-juta-hilang-shopee-dan-anteraja-lepas-tanggung-jawab-sangat-merugikan-seller>, pada tanggal 22 November 2022 jam 13.52.

### D. JURNAL

Fida Amira, (2017), Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan Dan Atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos (Studi Kasus Di Kantor Pos Solo), *Jurnal Privat Law*, Vol. VI No. 1.

Holijah, (2015), Keadilan Bagi Konsumen: Membedah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999, *Jurnal Nurani*, Vol. 15, No. 1, Hal. 9.

M. Taufiq, (2017), Konsep dan Sumber Hukum: Analisis Perbandingan Sistem Hukum Islam dan Sistem Hukum Positif, *Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam* Vol. 5, No. 2.

Meiliana Kamila dan Imam Haryanto, (2022), Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi atas Hilangnya Barang Konsumen, *Jurnal USM Law Review*, Vol. 5, No. 2

Paramitha Rahma Ristyanti, (2016), Tanggung Jawab Para Pihak terhadap kerugian dalam Pengangkutan Sepeda Motor (Studi PT.Astra Honda Motor), Universitas Diponegoro : *Diponegoro Law Journal*, Vol.5, No.5.

Totok Dwinur Haryanto, (2011), Hubungan Hukum yang Menimbulkan Hak dan Kewajiban dalam Kontrak Bisnis, *Wacana Hukum IX*, No. 1.

### E. Lain-lain

Christine Lin, (2020), Skripsi: *Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen Mengenai Klausula Baku Dalam Perjanjian E-commerce*, Universitas Internasional Batam.

Bagus Made, Skripsi: *Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Tekait Wanprestasi Yang Dilakukan Konsumen Dengan Cara Hit and Run*, Fakultas Hukum Universitas Udayana.