

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transaksi perdagangan jual beli bukanlah suatu hal yang baru, perdagangan sudah hadir sedari zaman dahulu. Perdagangan sendiri pertama kali masuk ke Indonesia yang kala itu disebut sebagai Nusantara seawal abad pertama masehi, orang Indonesia pada kala itu menggunakan rempah-rempah sebagai alat tukar dengan komoditas lain. Terjadinya perdagangan pada jalur rempah-rempah adalah awal daripada sejarah transaksi di Indonesia, yang semula dilakukan untuk kebutuhan sehari-hari menjadi sebuah transaksi perdagangan.¹

Seiring berjalannya waktu transaksi jual beli menjadi suatu hal yang krusial dan esensial dalam kehidupan manusia sebagai makhluk sosial dan dengan berkembangnya zaman, transaksi perdagangan jual beli juga mengalami berbagai macam perubahan dan dengan perubahan-perubahan ini diperlukan suatu regulasi untuk mengatur dan memberi aturan yang jelas. Indonesia sendiri menganut sistem *Civil Law*, sebuah sistem hukum yang diwariskan dari Belanda yang dimana Undang-Undang ditempatkan menjadi sumber utama Hukum.² Di Indonesia transaksi jual beli diatur oleh berbagai peraturan perundang-undangan yang mencakup aspek hukum perdata, Undang-Undang perdagangan,

¹ Andini Fitriani, Ratih Wiwin Dari, Isrina Siregar, Budi Purnomo, “Jejak Historis dan Peran Indonesia dalam Jalur Rempah Sebagai Budaya Warisan Bahari”, *Krinok: Jurnal Pendidikan Sejarah & Sejarah FKIP UNJA*, Vol. 2, No.2 Agustus 2023, hal.9-10

² Irawan Soerodjo, “The Development of Indonesian Civil Law”, *Scientific Research Journal*, Vol. IV, No. IX, (September 2016), hal. 30

Undang-Undang perlindungan konsumen, Undang-Undang ITE dan Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Jual beli didefinisikan sebagai “suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan.” Perjanjian jual beli diatur dalam Pasal 1457 – Pasal 1540 KUH Perdata, didalamnya diatur mengenai perjanjian jual beli secara lengkap, mulai dari definisi, kewajiban para pihak, penyerahan barang, jaminan terhadap barang, hingga bentuk jual beli khusus seperti kredit dan lelang.³ Selain peraturan yang diatur dalam KUHPerdata transaksi perdagangan jual beli juga diatur oleh Undang-Undang lain diantaranya adalah: Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.⁴

Peraturan-peraturan ini sangatlah penting untuk keberlangsungan transaksi jual beli, dengan adanya peraturan maka akan ada kepastian hukum bagi pihak-pihak yang melakukan transaksi jual-beli, menetapkan hak dan kewajiban para

³ Abdurrahman Faiz Ridwan, Khoirunnisa Putri Diksy, Novita Fitria Azzahra, Rafhael Roberto Silitonga, Rasheesa Ryash Raynee, dan Surahmad, “Analisis Tanggung Jawab Hukum Pembeli Atas Wanprestasi Dalam Transaksi *E-Commerce* dengan Metode Pembayaran *Cash On Delivery*”, *Media Hukum Indonesia (MHI)*, Vol. 2, No. 5 April 2025, hal. 270–278

⁴ Ery Agus Priyono, "Berlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian *E-Commerce*," *Diponegoro Private Law Review*, Vol. 4, No. 1 February 2019, hal.429

pihak⁵, melindungi hak-hak konsumen agar tidak dirugikan oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab, dan memberi mekanisme penyelesaian sengketa yang sering kali terjadi baik secara mediasi maupun jalur hukum.⁶

Kepastian hukum adalah prinsip dalam sistem hukum yang menjamin adanya kejelasan, keteraturan, dan perlindungan terhadap hak serta kewajiban setiap individu dalam masyarakat. Kepastian hukum ditegaskan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) dalam Pasal 1 Ayat (3) “Negara Indonesia adalah negara hukum” mengandung makna bahwa hukum harus menjamin kepastian, keadilan, dan kemanfaatan bagi seluruh warga negara⁷, dan juga pada Pasal 28D Ayat (1) "Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.", menegaskan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan kepastian hukum yang adil.⁸

Perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 1 angka 1 perlindungan konsumen didefinisikan sebagai:

⁵ Nyoman Gede Remaja, “Makna Hukum dan Kepastian Hukum”, Kertha Widya: Jurnal Hukum, Vol. 2, No. 1 Agustus 2014, hal. 1–25

⁶ Satrio Budi Pramono dan Grasia Kurniati, “Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Barang Online di Indonesia”, JLEB: Journal of Law Education and Business, Vol. 1, No. 2 Oktober 2023, hal. 167–171

⁷ Hasaziduhu Moho, “Penegakan Hukum di Indonesia Menurut Aspek Kepastian Hukum, Keadilan dan Kemanfaatan”, Warta, Vol. 13, No. 1 Januari 2019, hal. 1-2

⁸ Miftahul Huda, “Hak atas Memperoleh Kepastian Hukum dalam Perspektif Persaingan Usaha melalui Telaah Bukti Tidak Langsung”, Jurnal HAM, Vol. 11, No. 2 Agustus 2020, hal. 256

“Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Dalam Pasal 1 angka 2 Konsumen diartikan sebagai:

”Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Dalam Pasal 1 angka 3 pelaku usaha diartikan sebagai:

“Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Dengan berjalannya waktu dan perkembangan teknologi yang sangat pesat, manusia sangat diuntungkan dan dipermudah kehidupannya dalam segala aspek. Jika kita lihat statistik dari DATAREPORTAL, ada 356 juta sambungan seluler aktif di Indonesia pada awal tahun 2025 dan 96.4% dari koneksi tersebut merupakan koneksi *broadband* yang menunjukkan tingginya pengguna perangkat pintar seperti *smartphone*. Jumlah pengguna internet mencapai 212 juta orang yaitu 74.6% dari total populasi Indonesia dan ini mengalami peningkatan sebesar 17 juta pengguna sekitar 8.7% dibandingkan tahun sebelumnya, statistik ini menunjukkan betapa banyaknya masyarakat Indonesia yang bisa menikmati internet.⁹ Transaksi jual beli termasuk salah satu kegiatan esensial manusia yang telah merasakan perkembangan teknologi dengan

⁹ Simon Kemp, “Digital 2025: Indonesia,” DataReportal, <https://datareportal.com/reports/digital-2025-indonesia>, diakses pada 7 Mei 2025

berbagai manfaatnya, yang dulu hanya dapat terlaksana dengan bertemunya penjual dengan pembeli dan sering kali transaksi jual beli dibatasi oleh masalah geografis, dengan adanya teknologi pada zaman ini semua halangan yang tadinya dapat ditemukan telah berkurang drastis.

Masalah transportasi dan geografis yang dulu menjadi faktor utama tidak terlaksananya transaksi jual beli sekarang bukanlah sebuah masalah dengan adanya *e-commerce*, jika dulu seseorang ingin membeli sesuatu harus menempuh jarak yang jauh maka sekarang bukanlah sebuah masalah dengan adanya jasa ekspedisi yang bisa mengantar barang dari tempat A ke tempat B karena pembeli bisa diam saja dirumah dan menunggu barang sampai ke kediamannya¹⁰, masalah bahasa yang dulu menjadi faktor penghambat antara penjual dan pembeli karena tidak saling mengerti sekarang bukanlah sebuah masalah dengan adanya alat/sistem penerjemah. Dengan berbagai macam banyaknya manfaat yang dapat dirasakan daripada kemajuan teknologi yang pesat baik dari sisi penjual maupun pembeli, masalah tetap akan ada dalam bentuk yang lain. Dengan kemajuan teknologi maka masalah yang telah terselesaikan berubah menjadi masalah yang baru, permasalahan yang sering dialami konsumen dalam transaksi *e-commerce* adalah terjadinya praktik penipuan oleh pelaku usaha. Modus yang umum ditemukan antara lain berupa ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan deskripsi atau gambar yang diiklankan, serta pengiriman produk yang ternyata bukan barang orisinal,

¹⁰ Cleopatra Martina Hauliani, "Faktor-Faktor yang Menjadi Penyebab Timbulnya Wanprestasi dalam Transaksi *E-Commerce*", Jurnal Privat Law, Vol. 10, No. 2 Juli–Desember 2022, hal. 219

melainkan barang tiruan atau palsu. Selain itu, permasalahan juga kerap muncul dalam aspek pengiriman barang yang dilakukan oleh jasa ekspedisi, seperti keterlambatan pengiriman, kerusakan atau cacat pada barang yang diterima, hingga kasus di mana barang tidak sampai ke tangan konsumen atau bahkan hilang dalam proses pengiriman menuju alamat tujuan.¹¹ Berbagai permasalahan inilah merupakan alasan mengapa diperlukannya Undang-Undang yang baru untuk mengikuti dan mengimbangi perubahan zaman dan perkembangan teknologi.

Di era digitalisasi ini transaksi jual beli dapat dilakukan secara online melalui media elektronik yang dinamakan *e-commerce*, kelebihanannya adalah transaksi terjadi secara lebih efisien dan cepat dengan integrasi berbagai sistem pembayaran yang semakin mudah. *Marketplace* merupakan salah satu model dari *e-commerce* yang bertindak sebagai perantara antara pembeli dan penjual. Contohnya seperti Tokopedia, Lazada, Shopee, dan lain-lain. *Marketplace* selaku perantara membuat aktivitas jual beli antara penjual dan pembeli semakin mudah, sistem pembayaran yang lebih mudah dan cepat yang terintegrasi dengan pembayaran digital dari berbagai bank, pengiriman yang mudah dan relatif murah dengan adanya jasa ekspedisi seperti JNE, J&T, Tiki, dan lain-lain. Dengan berbagai pihak bekerja sama dalam satu *Marketplace*

¹¹ Hukumonline, “Ragam Permasalahan Konsumen Belanja Online Jelang Lebaran”. <https://www.hukumonline.com/berita/a/ragam-permasalahan-konsumen-belanja-online-jelang-lebaran-lt5cf3e41a6129e?page=all>, diakses pada 7 Mei 2025

maka transaksi jual beli menjadi mudah dan efisien tetapi tentu tidak luput dari masalah-masalah.¹²

Penulis mengalami sebuah kejadian unik yang terjadi pada keluarga penulis sendiri ketika salah satu pihak keluarga penulis yang berikutnya akan disebut sebagai “pembeli” membeli sebuah barang dari *marketplace* Tokopedia menggunakan jasa ekspedisi JNE, penjual berdomisili di kota Batam dan pembeli berdomisili di wilayah Kab.Tangerang. Setelah lebih dari dua minggu dari hari penjual mengirim barang tersebut melalui penyedia jasa ekspedisi, barang tidak kunjung sampai. Kemudian pembeli membuat laporan kepada pihak ekspedisi pusat, pihak pusat menjawab dengan berkata bahwa barang telah dinyatakan hilang oleh sistem *tracking* ekspedisi. Disisi lain pihak ekspedisi cabang di kota Batam mengatakan bahwa barang tidaklah hilang melainkan sedang dilakukan pengecekan oleh Bea Cukai, seminggu kemudian pembeli melakukan pengaduan melalui sistem pengaduan *marketplace* pihak Tokopedia karena sudah memakan waktu yang sangat amat lama dan tidak ada perkembangan mengenai barang melalui sistem *tracking*, baik itu sistem *tracking* Tokopedia maupun JNE. Setelah pengecekan internal dan eksternal dilakukan oleh pihak Tokopedia dan juga pihak ekspedisi, Tokopedia kemudian mengembalikan uang yang telah dibayar melalui sistem *refund*.

¹² BRIAPI, “Ketahui Perkembangan E-commerce di Indonesia: Pengertian, Jenis, dan Manfaatnya”. <https://developers.bri.co.id/id/news/ketahui-perkembangan-e-commerce-di-indonesia-pengertian-jenis-dan-manfaatnya>, diakses pada 7 Mei 2025

Persoalan ketidaksesuaian estimasi pengiriman berkaitan erat dengan perlindungan konsumen. Dalam transaksi *e-commerce*, konsumen sangat bergantung pada informasi yang diberikan oleh pelaku usaha, termasuk estimasi pengiriman. Ketika informasi tersebut tidak akurat atau tidak dipenuhi, konsumen dapat merasa dirugikan. Di sisi lain, pelaku usaha, baik penyedia *e-commerce* maupun mitra ekspedisinya, memiliki tanggung jawab hukum dan etis untuk memberikan informasi yang jujur, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Ketidaktepatan estimasi waktu pengiriman barang tidak hanya berdampak pada kepuasan konsumen, tetapi juga berpotensi menimbulkan kerugian non-material seperti hilangnya kepercayaan terhadap layanan atau bahkan kerugian yang lebih besar apabila barang tersebut dibutuhkan dalam waktu tertentu. Oleh karena itu berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk membahas masalah yang berkaitan dengan perlindungan konsumen tentang ketidaksesuaian pengiriman barang oleh jasa ekspedisi dalam transaksi *e-commerce*.

Adanya rasa keingintahuan yang besar dari diri penulis untuk mengkaji perlindungan yang diberikan terhadap hal tersebut, maka penulis tertarik untuk menyusun skripsi dengan judul: **“ANALISIS TERKAIT KETIDAKSESUAIAN ESTIMASI PENGIRIMAN BARANG OLEH JASA EKSPEDISI DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE*”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, selanjutnya masalah penelitian dirumuskan dalam rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang menerima barang tidak sesuai dengan estimasi waktu pengiriman yang dikirimkan oleh pelaku usaha jasa ekspedisi dalam transaksi *e-commerce*?
2. Bagaimana prinsip tanggung jawab yang dapat disertakan terhadap pelaku usaha jasa ekspedisi terkait ketidaksesuaian estimasi pengiriman dalam transaksi *e-commerce*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan daripada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang menerima barang tidak sesuai dengan estimasi waktu pengiriman yang dikirim oleh pelaku usaha.
2. Untuk menganalisis prinsip tanggung jawab yang dapat disertakan terhadap pelaku usaha jasa ekspedisi terkait ketidaksesuaian estimasi pengiriman dalam transaksi *e-commerce*.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat daripada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan hukum terkait hak konsumen yang menerima barang tidak sesuai dengan estimasi waktu pengiriman
- b. Memberikan kontribusi akademik dalam bidang hukum perdagangan elektronik (*e-commerce law*), khususnya terkait dengan hak dan kewajiban konsumen, penjual, serta *marketplace*.
- c. Untuk memenuhi tugas penelitian hukum, sebagai syarat menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Pelita Harapan

1.6 Manfaat Praktis

- a. Memberikan pemahaman mengenai hak dan kewajiban konsumen dalam transaksi e-commerce, khususnya dalam kasus barang tidak sesuai dengan estimasi waktu pengiriman yang dikirim oleh pelaku usaha
- b. Membantu konsumen dalam mengambil keputusan yang sesuai dengan hukum dan etika bisnis digital.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri atas 5 (lima) bab, yang diantaranya yaitu:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari 5 bagian yaitu, latar belakang; rumusan masalah; tujuan penelitian; manfaat penelitian; dan sistematika penulisan. Bab I merupakan landasan dari dilakukannya penelitian ini, pada bab ini sejatinya menjelaskan dasar yang melatarbelakangi urgensi dilakukannya penelitian ini.

BAB II: LANDASAN TEORI

Dalam bab tinjauan pustaka ini sejatinya terbagi dalam 2 (dua) bagian, yaitu tinjauan teori dan tinjauan konseptual yang mendasari penelitian ini dilakukan. Pada bab ini mengkaji teori yang digunakan dalam penulisan penelitian ini. Selain itu pada bab ini juga mengkaji tinjauan konseptual yang memberikan batasan lingkup Perlindungan Konsumen yang dimaksudkan pada penelitian ini.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan mengenai metodologi penelitian yang digunakan Penulis selama melakukan penelitian ini yang diantaranya terdiri dari; jenis penelitian, jenis data, cara memperoleh data, jenis pendekatan, dan analisa data yang digunakan selama penelitian ini. Pada penelitian ini Penulis menggunakan jenis penelitian hukum normatif-empiris.

BAB IV: PEMBAHASAN

Bab IV merupakan bab yang membahas dan menjawab permasalahan yang dirumuskan dalam rumusan masalah. Pada bab ini mengkaji lebih dalam perihal bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang menerima barang tidak sesuai dengan estimasi waktu pengiriman dan bentuk tanggung jawab apa yang dapat disertakan terhadap pelaku usaha jasa ekspedisi.

BAB V: PENUTUP

Bab terakhir pada penelitian ini terdiri atas 2 (dua) bagian, yaitu kesimpulan dan saran. Pada bagian kesimpulan, Penulis menulis secara singkat terkait latar belakang dan analisis serta pembahasan dalam penelitian ini. Selain hal tersebut pada bab ini Penulis juga menggagaskan saran yang sekiranya dapat menjadi pertimbangan dilakukannya pembaharuan hukum terhadap perlindungan konsumen terkait transaksi jual beli yang dilakukan dalam platform *e-commerce*.