

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Progres zaman dan kemajuan teknologi memberikan dampak dalam dinamika kebutuhan manusia yang senantiasa berubah seiring waktu. Perkembangan manusia mempengaruhi evolusi kebutuhan yang mencerminkan perubahan aspirasi dan nilai budaya yang sedang berkembang. Setiap anggota masyarakat sebagai bagian dari struktur sosial yang dinamis memiliki kecenderungan untuk mengejar kepemilikan barang yang umum di lingkungan mereka atau pada periode tertentu. Dorongan ini turut dipengaruhi oleh interaksi sosial dan preferensi personal yang kemudian dapat menciptakan permintaan di pasar.

Kehadiran permintaan menjadi pendorong utama bagi aktivitas ekonomi. Aktivitas perdagangan secara garis besar dapat diklasifikasikan ke dalam dua kelompok besar, yaitu aktivitas primer dan aktivitas pendukung. Aktivitas primer mencakup kegiatan yang langsung terlibat dalam penciptaan, distribusi, dan penjualan produk. Di sisi lain, aktivitas pendukung bertujuan untuk mendukung aktivitas utama dan saling melengkapi, seperti layanan pengiriman produk di era perdagangan modern ini.

Perkembangan teknologi telah menghasilkan inovasi yang besar dalam hampir semua aspek kehidupan manusia. Dampak perdagangan yang disebabkan oleh perkembangan teknologi dewasa ini adalah usaha

perdagangan tidak lagi hanya terbatas pada satu wilayah geografis saja, melainkan memungkinkan untuk merambah antar pulau. Dahulu, barang-barang hanya tersedia di toko fisik lokal, namun kini dengan berkembangnya perdagangan *online*, konsumen dapat dengan mudah membeli barang dari penjual yang berada di luar domisilinya.

Kemajuan teknologi mendorong perdagangan yang tidak terbatas hanya sekedar pada pertukaran barang, namun juga melibatkan penyediaan jasa. Proses perdagangan di era ini melibatkan banyak pihak untuk mencapai kepentingan yang menguntungkan setiap pihak. Melalui perdagangan, produk-produk dapat mencapai pasar yang lebih luas sehingga turut memainkan peran penting dalam meningkatkan produktivitas ekonomi suatu negara.¹

Salah satu aspek penting dari modernisasi perdagangan adalah penggunaan teknologi dalam mengoptimalkan proses perdagangan. Implikasi perdagangan modern mencakup penggunaan teknologi dalam pengiriman dan pengangkutan barang guna meningkatkan efisiensi operasional perusahaan dan memungkinkan bisnis untuk merespon secara cepat terhadap perubahan permintaan pasar yang dinamis.

Transaksi jual beli *online* merupakan suatu aktivitas yang berlandaskan hukum, yakni Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pasal ini menguraikan definisi transaksi elektronik sebagai berikut:

¹ Merdita Manik, *Pengaruh Perdagangan Internasional Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia*. (Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis 23, No. 2, Oktober 2022), hal 16

“Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.”

Perdagangan modern menjadi semakin kompleks dan saling terhubung antara produsen, distributor, penyedia jasa ekspedisi, dan pembeli. Akibat transaksi yang dilakukan secara *virtual*, telah melahirkan berbagai isu hukum yang timbul sebagai hasil dari kegiatan tersebut. Merupakan suatu perkembangan dari metode perdagangan tradisional, di mana pihak yang terlibat dalam proses perdagangan menjadi semakin kompleks. Tujuan utama berdagang selain daripada untuk menyediakan kebutuhan, turut berubah menjadi melipatgandakan keuntungan.² Pihak yang terlibat dalam perdagangan akan mementingkan keuntungan yang bisa diperoleh dari kegiatan tersebut.

Perilaku berbelanja masyarakat telah mengalami peningkatan signifikan. Salah satu manfaat utama yang menonjol dari perdagangan modern adalah kenyamanan yang diberikan kepada konsumen, di mana konsumen bisa bertransaksi secara *online* tanpa harus meninggalkan rumah. Selain itu, perdagangan *online* juga menawarkan pilihan produk yang sangat beragam yang memungkinkan konsumen untuk memilih barang sesuai dengan preferensi dan kebutuhan mereka.

Seiring dengan meningkatnya jumlah konsumen yang beralih ke perdagangan modern, para produsen dan penjual pun semakin terpacu untuk

² Kholida Qothrunnada, “Bisnis: Pengertian, Tujuan, Jenis Dan Contohnya”.
<https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-6049917/bisnis-pengertian-tujuan-jenis-dan-contohnya>, diakses pada 10 Juni 2024

menyediakan pelayanan yang lebih unggul. Strategi pemasaran dan layanan penjualan menjadi elemen kunci dalam meningkatkan penjualan sebuah toko dalam lingkungan perdagangan modern. Penjual harus memaksimalkan usaha untuk memberikan pengalaman berbelanja yang memuaskan bagi pelanggan.

Meningkatnya modernisasi membuat transaksi perdagangan lintas kota atau pulau menjadi hal yang umum. Aktivitas perdagangan ini harus didukung oleh eksistensi jasa ekspedisi yang menjadi komponen penting. Salah satu contoh nyata adalah industri jasa pengiriman atau ekspedisi yang sangat penting dalam kegiatan perdagangan *online* yang senantiasa berkembang pesat. Fenomena ini terbukti dengan meningkatnya kerjasama antara *marketplace* dengan jasa ekspedisi.

Jasa ekspedisi memegang peranan krusial dalam aktivitas belanja *online* dengan memastikan kelancaran dan efektivitas proses pengiriman barang dari penjual ke konsumen sehingga dianggap sebagai faktor pendukung peningkatan dan sumber keunggulan suatu bisnis. Pengiriman antar pulau adalah aktivitas yang memberi nilai tambah dan dapat berkontribusi terhadap peningkatan penjualan suatu bisnis.³

Kemajuan teknologi dan meningkatnya infrastruktur menghadirkan akses yang mudah bagi pengguna jasa ekspedisi. Terobosan teknologi, khususnya dalam fitur pelacakan *real-time* pengiriman turut menjadi penambah nilai. Perusahaan ekspedisi saat ini juga mengoptimalkan

³ “Effective Ecommerce Shipping Strategies to Boost Sales”.
<https://www.strikingly.com/blog/posts/effective-ecommerce-shipping-strategies-boost-sales>,
diakses pada 10 Juni 2024

operasinya melalui platform *online* untuk memberikan akses yang mudah bagi pelanggan untuk memantau harga, mengecek status pengiriman, dan mendapatkan informasi terkait layanan yang ditawarkan.⁴

Sebagai perusahaan yang diatur resmi oleh negara, jasa ekspedisi tunduk pada berbagai kewajiban dan tanggung jawab yang diatur dalam Undang-Undang, termasuk pemenuhan standar keselamatan dan keamanan terhadap barang yang diangkut, dan memiliki lisensi dan izin yang sah. Secara mendasar, pengiriman barang merujuk pada kegiatan logistik yang melibatkan persiapan, pengelolaan, dan pengiriman barang fisik dari tempat penjual menuju tempat pembeli, dengan memperhatikan dokumen yang diperlukan dan memastikan kepatuhan terhadap standar penanganan barang.

Jasa ekspedisi menjadi aspek yang sangat penting dalam kegiatan ekonomi yang mengandalkan alur distribusi produk. Peran jasa ekspedisi tidak berakhir hanya pada tahap pengiriman barang semata. Pihak jasa ekspedisi juga memiliki kewajiban untuk menjamin bahwa barang yang dikirimkan mencapai lokasi tujuan dengan selamat dan bebas dari kerusakan atau kehilangan.⁵

Kerja sama antara penjual di platform *marketplace* bukan menjadi hal yang asing lagi, hal ini menunjukkan betapa pentingnya peran jasa ekspedisi dalam memfasilitasi perdagangan modern. Layanan ekspedisi tidak hanya

⁴ Krisna Prihantoro, “5 Faktor Yang Membuat Bisnis Jasa Pengiriman Barang Dibutuhkan Di Era Digital!”, <https://www.delegasi.co/blog/5-faktor-yang-membuat-bisnis-jasa-pengiriman-barang-dibutuhkan-di-era-digital>, diakses pada 10 Juni 2024

⁵ I Komang Gede Dipayana, I Nyoman Gede Sugiarta, dan Ni Made Puspasutari Ujianti, *Pertanggungjawaban J&T Express Atas Kerusakan Barang Selama Expedisi (Studi Pada J&T Express Cabang Sunset Road, Kuta Badung)*, (Jurnal Analogi Hukum 5, No. 2, 2023), hal 187

berfungsi sebagai sarana pengiriman barang, namun juga sebagai penyokong utama dalam menyediakan pengalaman transaksi *online* yang memuaskan bagi konsumen. Efisiensi, kecepatan, dan kualitas layanan ekspedisi menjadi faktor penting dalam membangun reputasi positif dalam kegiatan belanja *online*.

Salah satu *marketplace* yang terkait dengan aktivitas pengiriman barang di Indonesia adalah Tokopedia. Tokopedia sangat populer di kalangan masyarakat Indonesia sehingga Tokopedia menjadi relevan untuk dibahas. Tokopedia tidak hanya membiarkan transaksi terjadi antara penjual dan pembeli tanpa pengawasan. Untuk memastikan pengalaman belanja yang memuaskan, Tokopedia memiliki mekanisme pengawasan atas setiap transaksi pembeli. Oleh karena itu, Tokopedia bekerjasama dengan layanan ekspedisi dengan reputasi positif untuk mengirimkan paket kepada pelanggan yang berada di berbagai daerah, baik di luar kota maupun luar pulau.

Pada perdagangan *online* di era sebelumnya, individu penjual biasanya harus mengurus pengiriman barang secara mandiri kepada perusahaan ekspedisi. Namun Tokopedia telah mempermudah aspek ini dengan bekerjasama dengan berbagai perusahaan ekspedisi. Tokopedia terlibat dalam tanggung jawab pengaturan logistik. Keterlibatan ini merupakan bentuk kemitraan untuk menjalankan sistem pengiriman yang terintegrasi. Ketika penjual mengkonfirmasi pesanan, sistem Tokopedia secara otomatis

menginformasikan perusahaan ekspedisi untuk menjemput barang atau menunggu barang dikirimkan ke titik *drop-off*.⁶

Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) menetapkan bahwa kesepakatan merupakan unsur yang tidak terpisahkan dalam setiap perjanjian. Dalam konteks jasa pengiriman barang, kesepakatan ini tercermin dalam transaksi antara konsumen yang setuju untuk membayar biaya pengiriman dan penyedia jasa pengiriman yang bertanggung jawab untuk memastikan pengiriman barang sampai ke tujuan dengan aman dan sesuai dengan waktu yang disepakati. Aktivitas jasa ekspedisi melibatkan pembentukan perjanjian antara penjual dan pembeli yang umumnya melibatkan persetujuan terkait harga, waktu pengiriman, dan syarat lainnya.

Pengiriman barang melalui jasa ekspedisi adalah sebuah transaksi bisnis yang melibatkan kepercayaan dari pihak-pihak yang terlibat. Sebagaimana diketahui, keberhasilan pengiriman barang tidak hanya ditentukan oleh ketepatan waktu, namun juga keamanan dan kondisi barang saat tiba di tujuan. Sebagai perpanjangan tangan dari Tokopedia, kurir ekspedisi juga turut bertanggung jawab untuk memastikan barang yang dikirimkan sampai kepada konsumen dengan aman, tepat waktu, dan sesuai dengan layanan yang dijanjikan. Ekspedisi harus mematuhi semua detail layanan yang dijanjikan kepada konsumen, misalnya penanganan khusus terhadap barang sensitif.

⁶ “Pengiriman Drop Off dan Pick Up” Tokopedia Care, 2020, <https://www.tokopedia.com/help/article/pengiriman-drop-off-dan-pick-up>, diakses pada 15 Agustus 2024

Kegiatan ini perlu diperhatikan dan diatur secara ketat dalam hukum perlindungan konsumen yang menjadi bagian penting dalam kerangka hukum perdagangan. Perlindungan konsumen tidak hanya menjadi kewajiban hukum, namun juga sebagai landasan kepercayaan dan keadilan dalam interaksi antara penjual dan pembeli, sebagaimana diatur secara tegas dalam Pasal 8 UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang melarang praktik bisnis yang tidak adil.

Pada prakteknya, terdapat banyak kasus di mana perusahaan jasa ekspedisi gagal memenuhi kewajibannya sebagai penyedia layanan pengangkut barang yang dapat disebabkan oleh faktor internal maupun eksternal. Dalam situasi ini, konsumen berhak untuk melaporkan perusahaan ekspedisi yang bersangkutan dan menempuh jalur hukum untuk mendapatkan ganti rugi yang pantas atas kerugian yang diderita.

Meskipun jasa ekspedisi berupaya maksimal untuk menjaga keamanan barang selama perjalanan, tetap saja ada potensi terjadinya kerusakan yang disebabkan oleh faktor-faktor seperti kecelakaan atau perlakuan kurang hati-hati. Jasa ekspedisi tidak bisa menghindari risiko seperti cacat pada barang yang dikirimkan, barang hilang selama perjalanan, atau ketidaksesuaian layanan karena *force majeure*. Jika hal tersebut terjadi, maka perjanjian yang telah disepakati dapat dianggap batal demi hukum.⁷

⁷ Silfiyana, Salsabillah dan Hardian Iskandar, “Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Atas Kerusakan Dalam Pengiriman Barang (Studi Kasus Shopee Express)” (UNES Law Review 6, No. 1, November, 2023), hal. 3615

Tidak bisa dipungkiri bahwa risiko merupakan faktor yang tak terhindarkan. Paket bisa mengalami hal-hal yang tidak diinginkan karena adanya keterbatasan dalam memonitor setiap pengiriman secara detail. Dalam situasi di mana terjadi kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengiriman barang, penyedia jasa ekspedisi memiliki kewajiban hukum untuk mengganti kerugian yang timbul, sejalan dengan ketentuan yang diatur oleh hukum yang berlaku.⁸

Penting bagi pihak jasa ekspedisi untuk memahami tanggung jawab dan kewajibannya dalam hal pemberian kompensasi terhadap kerugian yang berpotensi terjadi. Dasar hukum yang mengatur tentang hal ini ialah Pasal 468 KUHD yang berbunyi

“Perjanjian pengangkutan menjanjikan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya. Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali bila Ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seluruhnya atau sebagian atau rusaknya itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifatnya, keadaannya atau suatu cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim. Ia bertanggung jawab atas tindakan orang yang dipekerjakannya, dan terhadap benda yang digunakannya dalam pengangkutan itu.”

Tanggung jawab ini mencerminkan dimensi yang lebih luas dari peranan penyedia jasa ekspedisi dalam proses logistik. Jasa ekspedisi tidak hanya bertanggung jawab pada pengiriman barang, namun terlibat pula dalam pemeliharaan dan perlindungan barang yang diangkut. Proses pengiriman barang tidak hanya diatur oleh kewajiban perusahaan, tetapi juga oleh standar

⁸ *Ibid.*, hal 3616

hukum yang diatur untuk memastikan perlindungan konsumen dari kerugian yang berpotensi diderita.

Apabila pihak ekspedisi mengingkari perjanjian atau bahkan sampai menghilangkan paket konsumen, hal ini dapat dikategorikan sebagai wanprestasi.⁹ Wanprestasi adalah pelanggaran atas kesepakatan yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam perjanjian. Dalam hal ini, perusahaan ekspedisi berkewajiban untuk mengirimkan barang konsumen sesuai perjanjian yang telah ditetapkan. Akibat wanprestasi, pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi. Konsumen berhak menuntut kompensasi atas kerugian yang dialami akibat kelalaian dari pihak jasa ekspedisi.

Meneliti pertanggungjawaban hukum jasa ekspedisi ini penting dalam merespon fenomena belanja *online* dan kemungkinan untuk dirugikan secara sengaja maupun tidak sengaja. Penelitian ini hendak mengkaji bahwa hak konsumen terlindungi dan berhak atas kompensasi yang layak apabila terjadi kehilangan. Kepastian hukum juga menjadi aspek yang sangat penting dalam hal ini, sebagaimana Indonesia sebagai negara hukum mengatur kegiatan perdagangan yang dilandasi oleh hukum yang mutlak.

Latar belakang mengenai masalah ini mendorong penulis untuk memilih topik ini sebagian skripsi atas ketertarikan penulis untuk memahami bagaimana pentingnya penegakan hukum dalam menjamin konsumen memperoleh haknya dalam kegiatan perdagangan *online* yang semakin masif.

⁹ Silfiyana, *op. cit.*, hal. 3622

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan hukum antara para pihak dalam rangkaian pengiriman barang dalam transaksi di platform Tokopedia?
2. Bagaimana tanggung jawab hukum jasa ekspedisi terhadap kerugian atas barang konsumen di platform Tokopedia yang hilang selama proses pengiriman barang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hubungan hukum antara para pihak dalam rangkaian pengiriman barang dalam transaksi di platform Tokopedia.
2. Untuk mengetahui tanggung jawab hukum jasa ekspedisi terhadap kerugian atas barang konsumen di platform Tokopedia yang hilang selama proses pengiriman barang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk berkontribusi secara signifikan dalam memperluas pemahaman di bidang hukum, terutama terkait perlindungan konsumen, dengan penekanan pada aspek perlindungan hak-hak konsumen. Fokus utama penelitian adalah mengidentifikasi

dan menganalisis solusi yang dapat memberikan kepastian hukum serta penyelesaian bagi semua pihak yang terdampak oleh kerugian akibat kehilangan barang konsumen di Tokopedia selama proses pengiriman. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar yang kuat bagi pengembangan pengetahuan yang lebih mendalam tentang perlindungan konsumen dan mendorong konsistensi dalam penerapan hukum terkait perlindungan konsumen di masa depan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pihak-pihak berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Meningkatkan pemahaman mendalam tentang aspek hukum terkait perlindungan konsumen di Indonesia.
- b. Membekali individu dengan pengetahuan untuk memastikan konsumen mendapatkan perlindungan hukum yang memadai sesuai dengan peraturan hukum di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

1. Masyarakat

Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan kepada para pelaku bisnis dan masyarakat umum tentang pentingnya kesadaran hukum dalam perlindungan konsumen guna

memperoleh perlindungan hukum yang efektif untuk menghindari risiko sengketa hukum terkait hak-hak konsumen.

2. Pembuat Kebijakan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan berarti dalam kemajuan ilmu hukum terkait perlindungan konsumen. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pembuat kebijakan dalam memahami posisi konsumen dan memberikan sosialisasi lebih untuk meningkatkan kesadaran konsumen.

3. Peneliti

- a. Penelitian diharapkan akan menjadi sumber masukan dan pengetahuan mengenai ilmu hukum, khususnya terkait perlindungan konsumen.
- b. Peneliti dapat mengevaluasi kemampuan dalam menerapkan pengetahuan hukum pada berbagai permasalahan hukum.
- c. Peneliti dapat memenuhi sebagian persyaratan akademik dengan menyelesaikan penelitian ini guna meraih gelar Sarjana Hukum Strata Satu.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun untuk memudahkan analisis terhadap permasalahan yang ada, yakni:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan konteks permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat yang diharapkan dari penelitian, serta struktur penulisan..

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merinci teori-teori yang relevan dengan penelitian, mencakup tinjauan teori dan tinjauan konseptual yang mendalam terkait dengan konsep perlindungan hukum konsumen. Teori-teori ini menjadi dasar yang penting untuk penelitian ini untuk memberikan kerangka kerja yang diperlukan untuk memahami aspek-aspek terkait.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan rincian metode yang diterapkan dalam penelitian, termasuk jenis penelitian, jenis data yang dikumpulkan, metode pengumpulan data, jenis pendekatan penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Bab ini menyajikan hasil penelitian dan analisis yang mencakup penjelasan tentang Pertanggungjawaban Hukum Jasa Ekspedisi terhadap Kerugian atas Barang Konsumen Tokopedia yang Hilang selama Perjalanan. Penelitian ini

memberikan gambaran mengenai syarat, kondisi, dan ketentuan yang mendasari tanggung jawab tersebut.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan dari inti analisis dan menyampaikan saran yang diharapkan dapat meningkatkan kebijakan terkait agar implementasinya lebih solutif dan relevan.

