

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Sebagaimana dalam Pasal 1234 KUHPerdara, dalam hal pengangkutan barang, terjadi perikatan yang ditujukan untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu. Definisi pengangkut dalam Pasal 521 KUHD dalam pengertian bab usaha adalah orang yang mengikat diri, baik dengan perjanjian pencarteran menurut waktu atau menurut perjalanan, maupun dengan suatu perjanjian lain untuk menyelenggarakan pengangkutan orang (musafir, penumpang) seluruhnya atau sebagian lewat laut.

Perjanjian pengangkutan adalah pelayanan berkala yang umumnya bersifat tidak berlanjut terus menerus, melainkan hanya dilakukan sesuai dengan kebutuhan yang timbul pada saat pengirim memerlukan jasa pengangkutan untuk pengiriman barang. Setiap kali pengirim membutuhkan pengangkutan, perjanjian baru dapat dibuat, yang mengacu pada kondisi dan kebutuhan pengiriman yang ada pada waktu tersebut.⁴⁵ Perjanjian berkala sebagaimana diatur dalam Pasal 1601 KUHPerdara menjelaskan bahwa perjanjian kerja adalah suatu perjanjian di mana pihak pekerja mengikatkan dirinya untuk melaksanakan pekerjaan di bawah perintah pihak majikan, dengan jangka waktu yang telah ditentukan, dan dengan menerima upah sebagai imbalan atas pekerjaan yang telah dilaksanakan selama periode tersebut.

⁴⁵ Erisa Ardika Prasada dan Likah Fauziah, "Tanggung Jawab Penyedia Jasa Pengiriman Barang Kepada Konsumen (Studi Kasus Pada J&T Express Di Kayuagung)," Jurnal Hukum Uniski 11, no. 1, 2022, hal 64

Pihak-pihak utama yang terlibat dalam perjanjian pengangkutan adalah antara pengangkut dan pengirim barang. Dapat dikatakan bahwa perjanjian pengangkutan adalah jenis perjanjian yang sejenis dengan perjanjian pada umumnya dan diatur berdasarkan kesepakatan antara para pihak. Perjanjian pengangkutan adalah suatu kesepakatan antara pengangkut dan pengirim barang, di mana pengangkut berjanji untuk mengirimkan barang ke tempat yang telah disepakati dalam jangka waktu tertentu. Perikatan ini memuat kewajiban bagi pengangkut untuk melakukan pengangkutan dengan itikad baik dan sesuai dengan kesepakatan yang ada, serta kewajiban bagi pengirim untuk memberikan barang dan informasi yang benar kepada pengangkut. Perjanjian pengangkutan tunduk pada prinsip dasar perjanjian, yaitu didasari atas kesepakatan yang sah antara pihak-pihak yang bertransaksi dengan tujuan tertentu yang disepakati bersama, serta adanya hak dan kewajiban yang jelas bagi masing-masing pihak.⁴⁶

Perjanjian pengangkutan menetapkan hak dan kewajiban kedua belah pihak, seperti kewajiban pengangkut untuk mengantarkan barang ke tempat tujuan dengan selamat dan tepat waktu, serta kewajiban pengirim untuk membayar biaya pengangkutan sesuai kesepakatan. Dalam konteks ini, penerima barang tidak termasuk sebagai pihak utama dalam hubungan hukum tersebut. Penerima barang secara hukum diposisikan sebagai pihak ketiga. Kedudukannya ini didasarkan pada fakta bahwa ia tidak terlibat langsung dalam kesepakatan awal antara pengangkut dan pengirim. Kepentingan penerima baru muncul ketika barang tiba di tujuan. Dalam transaksi *online*, penerima barang yang dalam hal ini adalah

⁴⁶ Erisa Ardika Prasada, *op. cit.*, hal 64

pembeli, berhak untuk mengajukan tuntutan jika barang yang diterima tidak sesuai dengan kondisi yang telah dijanjikan oleh penjual pada saat transaksi. Sebagai konsumen, pembeli berhak mendapatkan barang yang sesuai dengan deskripsi, spesifikasi, dan kualitas yang telah disepakati pada saat pembelian. Jika barang yang diterima rusak, cacat, atau berbeda dari informasi yang diberikan oleh penjual, pembeli dapat mengajukan komplain ataupun menuntut ganti rugi.

Akibat hukum merupakan konsekuensi yang timbul akibat suatu peristiwa hukum. Akibat hukum ini menjadi dasar lahirnya hak dan kewajiban para subjek hukum yang terlibat dalam suatu hubungan hukum. Suatu peristiwa hukum, termasuk tindakan dan perjanjian, akan melahirkan hak dan kewajiban yang mengikat bagi subjek hukum. Dalam hubungan kontraktual, pihak yang lalai memenuhi kewajibannya dapat dikenakan sanksi atau ganti kerugian akibat pelanggaran tersebut. Pada konteks pengangkutan barang, pihak pengangkut memiliki hak untuk menerima imbalan sesuai dengan kesepakatan, namun di sisi lain juga memiliki kewajiban untuk menyerahkan barang sebagaimana diatur dalam hubungan hukum tersebut. Dengan demikian, setiap tindakan yang dilakukan oleh subjek hukum terhadap objek hukum tidak dapat dipandang sebagai tindakan biasa, melainkan sebagai perbuatan hukum yang menimbulkan akibat hukum.⁴⁷

⁴⁷ Anak Agung Ngurah Bagus Baskara, I Made Udiana, dan Anak Agung Ketut Sukranatha, "Tanggung Jawab J&T Express Apabila Terjadi Kerusakan Dalam Pengangkutan Barang," Fakultas Hukum Universitas Udayana, 2020, hal 25

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Hubungan Hukum Antara Para Pihak dalam Rangkaian Pengiriman Barang dalam Transaksi di Platform Tokopedia

Prinsip hukum yang mengatur para pihak dalam pengangkutan dapat diklasifikasikan ke 2 (dua) kategori, yaitu prinsip publik dan prinsip perdata. Masing-masing prinsip memiliki karakteristik yang berbeda dalam hubungan hukum antara pihak-pihak yang terlibat. Prinsip pengangkutan publik berkaitan dengan kepentingan masyarakat luas dan pihak ketiga yang berkepentingan dengan layanan pengangkutan. Prinsip ini menetapkan tanggung jawab hukum bagi perusahaan pengangkutan untuk mematuhi standar keselamatan, keamanan, dan kualitas pelayanan sebagaimana diatur oleh regulasi pemerintah. Prinsip ini berfungsi untuk memastikan terpenuhinya hak-hak konsumen dan kewajiban perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.⁴⁸

Prinsip perdata berlaku secara khusus dalam hubungan hukum antara pihak pengangkut dan pihak yang terlibat langsung dalam pengangkutan. Prinsip ini mengatur hak dan kewajiban dari perjanjian pengangkutan antara para pihak. Hubungan perdata dalam pengangkutan berlandaskan atas prinsip kebebasan berkontrak, di mana pihak pengangkut dan pengguna jasa memiliki kebebasan untuk menentukan syarat-syarat perjanjian, kecuali hal-hal yang dilarang oleh perundang-undangan. Prinsip perdata bertujuan untuk

⁴⁸ Sigit Sapto Nugroho, *op. cit.*, hal 22

melindungi kepentingan antara kedua pihak dan memberikan penyelesaian sengketa yang mungkin timbul akibat pelanggaran perjanjian.⁴⁹

Berdasarkan pengertian Pasal 3 UUPK, pelaku usaha adalah individu atau badan hukum yang menyediakan barang atau jasa guna mendukung kegiatan usaha di berbagai bidang ekonomi. Konsumen berdasarkan pengertian Pasal 2 UUPK, merupakan individu yang menggunakan barang atau jasa untuk keperluan pribadi tanpa bertujuan untuk memperdagangkannya kembali. Praktik pengiriman barang secara garis besar melibatkan dua pihak yang saling membentuk hubungan hukum, yaitu pelaku usaha dan konsumen. Hubungan hukum pada pengangkutan barang secara utama terjalin antara pengangkut dan pengirim barang melalui perjanjian pengangkutan.

Hubungan hukum yang terjalin dalam proses pengiriman barang melalui Tokopedia diikuti dengan kompleksitas subjek hukum dengan peran yang saling terkait. Tokopedia sebagai *marketplace* bertindak sebagai platform yang mempertemukan penjual dan pembeli, namun tidak menjalankan fungsi sebagai penjual barang secara langsung. Secara hukum, Tokopedia tidak mengalihkan kepemilikan atas barang-barang dari penjual kepada pembeli.⁵⁰ Peran Tokopedia sebagai perantara menciptakan kewajiban untuk

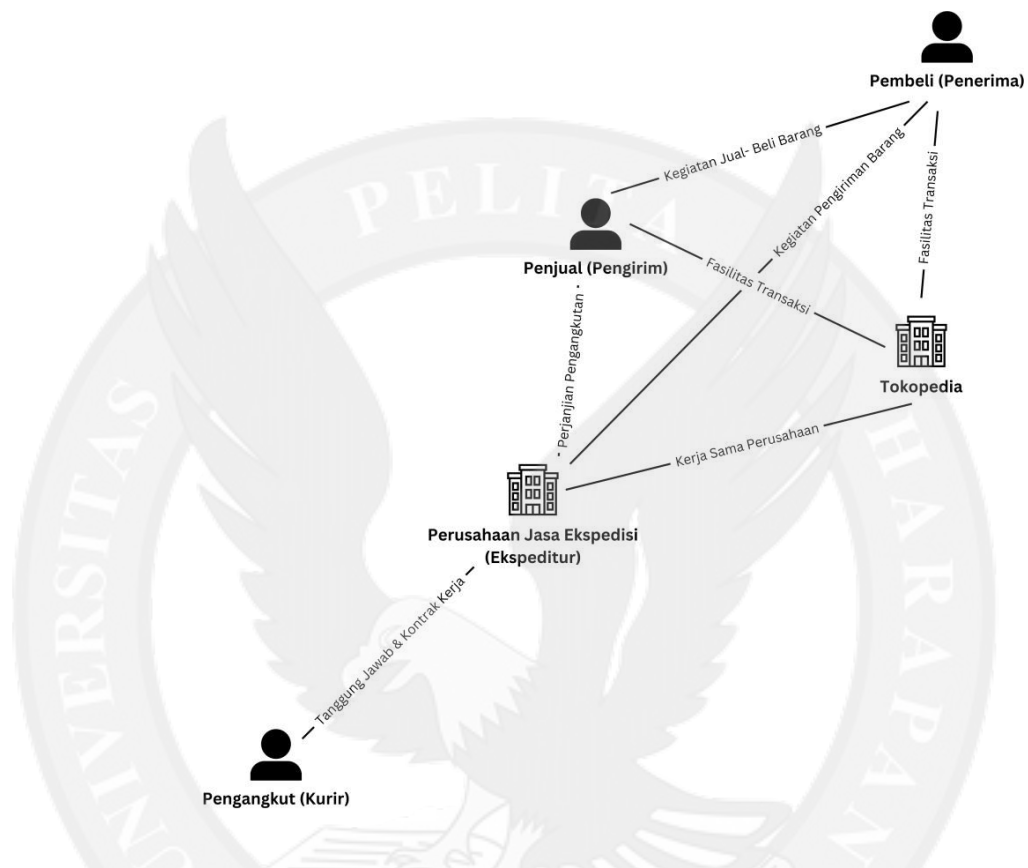
⁴⁹ *Ibid.*, hal 22

⁵⁰ “Term & Condition” Tokopedia.com, 2024, <https://www.tokopedia.com/terms?lang=id>, diakses pada 20 November 2024

memastikan ekosistem transaksi berjalan secara aman dan nyaman bagi kedua belah pihak. Dalam konteks pengiriman barang, pihak-pihak terkait dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Tokopedia sebagai *marketplace*, yang menghubungkan penjual dan pembeli. Tokopedia juga memungkinkan pembeli untuk memilih jasa ekspedisi untuk proses pengiriman barang. Tokopedia tidak secara langsung bertanggung jawab atas pengangkutan barang namun memfasilitasi proses jika terdapat sengketa.
- b. Ekspediteur atau perusahaan jasa ekspedisi, yang berperan mempekerjakan pengangkut (kurir) dan mengatur pengangkutan barang. Ekspediteur sebagai perusahaan bertanggung jawab untuk memastikan barang sampai ke tujuan pembeli. Contoh ekspediteur misalnya J&T Express, JNE, SiCepat, Anteraja, dll.
- c. Pengangkut atau kurir, yang dipekerjakan secara langsung oleh perusahaan jasa ekspedisi untuk mengangkut dan mengantarkan barang dari satu titik ke titik lainnya.
- d. Pengirim barang atau penjual, yang memanfaatkan platform Tokopedia untuk berjualan dan bertanggung jawab untuk menyerahkan barang kepada pihak jasa pengiriman saat ada transaksi yang dilakukan oleh pembeli.

- e. Penerima barang atau pembeli, yang adalah pihak yang memesan barang melalui penjual di Tokopedia dan menjadi tujuan akhir dari pengiriman barang.



Gambar 4.1 Keterkaitan Antar Pihak

4.1.1.1 Tokopedia sebagai Marketplace

Sistem *marketplace* dikategorikan sebagai Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) yang didefinisikan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik sebagai Pelaku Usaha penyedia sarana Komunikasi Elektronik yang digunakan untuk transaksi Perdagangan. Transaksi perdagangan yang dimaksud mencakup informasi

spesifikasi dan harga barang yang dijual, mekanisme pembayaran termasuk sistem dan tenggat waktu, mekanisme pengiriman barang, hingga risiko dan pembatasan tanggung jawab. Dalam menjalankan Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), pihak-pihak yang terlibat harus jelas.

Pasal 4 PP PMSE mengatur bahwa:

“(1) PMSE dapat dilakukan oleh Pelaku Usaha, Konsumen, Pribadi, dan instansi penyelenggara negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang selanjutnya disebut para pihak.

(2) PMSE merupakan hubungan hukum privat yang dapat dilakukan antara:

- a. Pelaku Usaha dengan Pelaku Usaha;
- b. Pelaku Usaha dengan Konsumen;
- c. Pribadi dengan Pribadi, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Instansi penyelenggara negara dengan Pelaku Usaha, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”

Tokopedia sebagai *marketplace* dalam klausulnya juga memberikan definisi yang rinci mengenai pihak-pihak yang terlibat di Tokopedia. Dalam bagian Definisi, istilah Pengguna didefinisikan secara luas untuk mencakup semua pihak yang memanfaatkan layanan Tokopedia termasuk pembeli, penjual, mitra, *partner*, atau yang hanya mengakses platform tanpa melakukan transaksi. Pengguna yang mendaftar berhak bertindak sebagai pembeli dan penjual.⁵¹

⁵¹ "Term & Condition" *op. cit.*

4.1.1.2 Pengangkutan dan Pengangkut

Tokopedia tidak menyelenggarakan layanan pengangkutan secara langsung, melainkan menghubungkan pengguna platform dengan perusahaan jasa ekspedisi yang memiliki kerja sama dengan Tokopedia.⁵² Perjanjian ini memiliki landasan hukum pada asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPer yang membebaskan para pihak untuk menentukan bentuk perjanjian sesuai dengan kebutuhan bisnis selama tidak bertentangan dengan hukum. Tokopedia dan perusahaan jasa ekspedisi memiliki tanggung jawab kontraktual.

Tokopedia sebagai *marketplace* hingga saat ini belum memiliki kemampuan untuk secara mandiri melaksanakan seluruh aspek logistik. Dalam rangka menjamin kelangsungan operasional bisnis, Tokopedia membutuhkan kerja sama dengan penyedia jasa ekspedisi pihak ketiga untuk mendukung pelaksanaan pengiriman sebagaimana kegiatan pengiriman barang diatur dalam Pasal 63 PP PMSE yang berbunyi:

- “(1) Dalam hal persetujuan pembelian Barang dan/atau Jasa melalui Sistem Elektronik telah dilakukan, pedagang wajib melakukan pengiriman Barang dan/atau Jasa kepada pembeli.
- (2) Pengiriman Barang dan/atau Jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dengan menggunakan jasa kurir

⁵² “Informasi Layanan Logistik Kurir Toko” Tokopedia Care, 2020, <https://www.tokopedia.com/help/article/apa-itu-layanan-logistik-kurir-toko>, diakses 20 November 2024

atau dengan menggunakan mekanisme pengiriman Barang dan/atau Jasa lainnya sesuai dengan standar pengiriman Barang dan/atau Jasa sebagaimana diatur oleh ketentuan peraturan perundangundangan.”

Perusahaan jasa ekspedisi sebagai pihak ketiga berperan dalam mengirimkan barang dari penjual dan pembeli melalui layanan yang disediakan. Tokopedia bekerja sama dengan perusahaan jasa ekspedisi yang telah terverifikasi rekanan Tokopedia dalam pelaksanaan pengangkutan barang. Kewajiban hukum perusahaan jasa ekspedisi diatur secara eksplisit dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos yang mengatur tentang tanggung jawab jasa pengangkutan barang. Dalam klausula Tokopedia, setiap ketentuan mengenai proses pengiriman barang adalah wewenang sepenuhnya perusahaan jasa ekspedisi yang dipilih oleh pembeli.⁵³

Tokopedia bekerja sama dengan berbagai perusahaan ekspedisi seperti JNE, TIKI, Pos Indonesia, Wahana, SiCepat, SiCepat SiUntung, J&T Express, Ninja Express, AnterAja, Rex Kiriman Express, Lion Parcel, Paxel, ID Express, SAP Express, serta Gojek dan Grab untuk layanan Go-Send dan Grab Express. Setiap ekspedisi memiliki layanan pengiriman

⁵³ “Informasi Layanan Logistik Kurir Toko” *op. cit.*

yang berbeda, yang terbagi atas ekonomi, regular, *next day*, *instant*, *same day*, hingga kargo.⁵⁴

Terdapat berbagai peraturan khusus untuk barang-barang tertentu, misalnya cairan, elektronik, makanan, atau barang rentan lainnya yang membutuhkan perlakuan khusus. Adanya kewajiban untuk menggunakan pelindung terpisah untuk memastikan keamanan barang selama perjalanan. Pengangkut atau kurir yang membawa barang tipe ini harus memberikan pengawasan ekstra untuk barang yang ditandai sensitif, sehingga kondisi barang saat diterima dapat diterima dengan baik oleh penerima.

4.1.1.3 Penjual (Pengirim Barang)

Penjual adalah pihak dalam transaksi yang memanfaatkan Tokopedia untuk memasarkan produknya kepada pembeli. Melalui definisi Pasal 1 angka 10 PP PMSE, “pedagang (*merchant*) adalah pelaku usaha yang melakukan PMSE baik dengan sarana yang dibuat dan dikelola sendiri secara langsung atau melalui sarana milik pihak PPMSE, atau sistem elektronik lainnya yang menyediakan sarana PMSE.” Dalam definisi ini, *merchant* mengacu pada penjual yang

⁵⁴ “Layanan Pengiriman Yang Tersedia Di Tokopedia” Tokopedia Care, 2020, <https://www.tokopedia.com/help/article/layanan-pengiriman-di-tokopedia>, diakses pada 20 November 2024

memanfaatkan platform *marketplace* Tokopedia dalam menjalankan penjualan.

Penjual berkewajiban untuk memastikan bahwa barang yang dijual sesuai dengan yang dikirimkan. Penjual dilarang menetapkan klausula baku yang membatasi hak pembeli, sebagaimana diatur dalam Pasal 18 UUPK. Kontrak baku yang dimaksud adalah penjual dilarang untuk tidak menerima komplain, penukaran barang, dan pengembalian dana, barang tidak bergaransi, mengalihkan tanggung jawab, menyusutkan nilai harga, dan mengirimkan barang acak secara sepihak.

Pasal 13 PP PMSE secara eksplisit mengatur bahwa pelaku usaha wajib bertindak transparan dalam hal kebenaran dan keakuratan informasi; kesesuaian antara informasi iklan dan fisik Barang; kelayakan konsumsi Barang atau Jasa; legalitas Barang atau Jasa; dan kualitas, harga, dan aksesibilitas Barang atau Jasa.

Tokopedia mewajibkan penjual untuk memasukkan nomor resi pengiriman barang yang valid dalam waktu 3 jam hingga maksimal 1 hari kerja. Hal ini bertujuan agar proses pengiriman dapat dilacak oleh Tokopedia dan pembeli sehingga status pengiriman dapat dimonitor oleh semua pihak. Transparansi ini dapat membantu mempercepat proses penyelesaian apabila terdapat masalah dalam pengiriman.

Apabila terdapat indikasi masalah di mana produk yang dikirimkan tidak sesuai dan/atau nomor resi tidak valid, Tokopedia berwenang untuk membatalkan transaksi atau menahan dana transaksi.⁵⁵ Langkah ini diambil untuk menegakkan perlindungan konsumen sehingga pembeli tidak dirugikan.

4.1.1.4 Pembeli (Penerima Barang)

Pembeli merupakan pihak yang memperoleh barang yang dibeli melalui Tokopedia. Pembeli melakukan pembayaran ke Tokopedia atas barang yang dibeli, biaya jasa pengiriman, dan biaya jasa aplikasi. Saat melakukan pembelian barang, syarat dan ketentuan Tokopedia mengatur bahwa pembeli wajib menyetujui bahwa pembeli bertanggung jawab dalam membaca dan menyetujui informasi keseluruhan barang sebelum membeli, serta menyetujui untuk mematuhi kontrak hukum yang mengikat saat membeli suatu barang. Transaksi yang dilakukan melahirkan kontrak yang memuat identitas pihak yang terlibat, informasi barang yang dibeli, nilai transaksi, persyaratan pembayaran, pengiriman barang, prosedur pengembalian barang, dll.

⁵⁵ “Kapan Batas Waktu Respon Pesanan Dan Konfirmasi Pengiriman?” Tokopedia Care, 2020, <https://www.tokopedia.com/help/article/batas-waktu-respon-pesanan-dan-konfirmasi-pengiriman>, diakses pada 20 November 2024

Setelah menerima barang, pembeli diwajibkan untuk mengkonfirmasi penerimaan dalam waktu 2 (dua) hari sejak resi pengiriman berstatus terkirim pada sistem Tokopedia. Konfirmasi ini memastikan bahwa barang diterima dalam kondisi baik dan sesuai pesanan. Jika pembeli tidak melakukan konfirmasi selama dua hari, sistem akan secara otomatis menganggap barang telah diterima tanpa masalah. Dengan demikian, pembeli setuju bahwa klaim *refund* atau retur tidak lagi menjadi tanggung jawab Tokopedia dan penjual. Sesuai Pasal 69 PP PMSE, penjual tetap wajib memberikan kesempatan pengajuan penukaran atau pembatalan barang minimal 2 (dua) hari kerja jika terdapat ketidaksesuaian barang. Tokopedia memfasilitasi proses ini melalui fitur layanan pelanggan, termasuk opsi pengembalian barang atau dana.⁵⁶

Konfirmasi penerimaan produk baik secara manual atau otomatis melalui sistem Tokopedia menandakan bahwa segala masalah terkait barang yang diterima, seperti kerusakan, kehilangan, kekurangan, atau ketidaksesuaian, sudah menjadi tanggung jawab pembeli. Setelah status konfirmasi penerimaan barang selesai, Tokopedia dan penjual tidak lagi dapat dianggap sebagai pihak yang bertanggung jawab atas kondisi

⁵⁶ Muhamad Rizal Aljufri, Godlieb N. Mamahit, dan Meiske T. Sondakh, "Tanggungjawab Para Pihak dalam Perjanjian Pengangkutan Barang Melalui Laut," *Lex Privatum* VIII, no. 2, hal 118.

barang yang diterima. Pasca proses ini, dana pembeli yang sebelumnya tertahan di rekening Tokopedia akan diteruskan ke pihak penjual dan transaksi dianggap selesai. Proses ini menandakan bahwa pembeli telah menerima barang dan tidak ada masalah yang perlu diselesaikan. Dengan demikian, dana akan diteruskan ke rekening penjual sebagai pembayaran untuk barang yang telah diterima pembeli.⁵⁷

4.1.2 Tanggung Jawab Hukum Jasa Ekspedisi terhadap Kerugian atas Barang Konsumen di Platform Tokopedia yang Hilang Selama Proses Pengiriman Barang

Asas waar schuld daar schade secara literal diterjemahkan sebagai „di mana terdapat kesalahan, di situ ada kerugian“. Asas ini merupakan prinsip fundamental dalam hukum perdata yang menegaskan kewajiban pelaku kesalahan untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya.⁵⁸ Prinsip ini berlandaskan pada asas tanggung jawab hukum yang diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata, yang berbunyi: "Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menerbitkan kerugian itu untuk mengganti kerugian tersebut."

Ketentuan tersebut memberikan dasar hukum bahwa setiap perbuatan yang menyebabkan kerugian kepada pihak lain,

⁵⁷ "Term & Condition" *op. cit.*

⁵⁸ Panjaitan, Hulman, *op. cit.*, hal 85

menimbulkan kewajiban bagi pelaku untuk memulihkan kerugian tersebut. Prinsip ini mengandung unsur adanya kerugian (*schade*) dalam bentuk kerugian yang dapat dihitung secara materil maupun imateril. Selain itu, prinsip ini juga menuntut adanya unsur kesalahan (*schuld*) pada pihak pelaku yang mencakup tindakan disengaja atau tidak disengaja.⁵⁹

Kelalaian yang menyebabkan kerugian disebut dengan wanprestasi. Menurut Pasal 1238 KUH Perdata, wanprestasi adalah suatu kondisi dimana debitur dinyatakan lalai terkait dengan suatu perintah atau akta yang sejenis itu atau berdasarkan kekuatan dari perikatan itu sendiri. Konsekuensi hukum dari wanprestasi mencakup hak pihak yang dirugikan untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang dideritanya. Pihak yang melakukan wanprestasi wajib bertanggung jawab atas akibat hukum yang timbul, baik melalui penyelesaian secara damai maupun melalui proses hukum yang berlaku.⁶⁰

Kewajiban pengangkut untuk bertanggung jawab mengganti kerugian yang diderita oleh pihak yang dirugikan selama proses pengangkutan barang diatur dalam peraturan tertulis, beberapa di antaranya, yakni:

a. Pasal 188 Ayat (2) UU LLAJ:

⁵⁹ *Ibid.*, hal 86

⁶⁰ Anak Agung Ngurah Bagus Baskara, *op. cit.*, hal 25

“Setiap orang yang memanfaatkan fasilitas jalan atau angkutan jalan harus bertanggung jawab atas kerusakan yang terjadi pada barang yang diangkut atau kendaraan yang digunakan.”

b. Pasal 1245 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata:

“Jika suatu pekerjaan atau prestasi tertentu yang harus dilakukan dalam perjanjian tidak dapat dilaksanakan karena sebab-sebab yang tidak dapat dipertanggungjawabkan atau diluar kemampuan pihak yang berkewajiban, maka pihak yang tidak dapat memenuhi kewajibannya tidak bertanggung jawab, selama dapat membuktikan bahwa hal tersebut disebabkan oleh *force majeure*.”

c. Pasal 91 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang:

“Jika pengangkut melakukan perjanjian angkutan dengan syarat bahwa barang akan dikirimkan dengan suatu cara tertentu, maka pengangkut bertanggung jawab atas kerugian atau kehilangan barang selama pengangkutan, kecuali jika kerugian atau kehilangan tersebut disebabkan oleh kekuatan luar (*force majeure*), atau kesalahan dari pihak pengirim.”

d. Pasal 4 Ayat (1) The Hamburg Rules 1978:

"The carrier is liable for loss resulting from the loss of or damage to goods if the occurrence which caused the loss or damage took place while the goods were in the custody of the carrier, unless the carrier proves that the loss or damage was caused by one of the excepted causes mentioned in this Convention."

4.1.2.1 Pertanggung Jawaban Pihak Jasa Ekspedisi dalam Perjanjian Pengangkutan

Pasal 1237 KUHPerdata menjelaskan bahwa dalam hal pengangkut tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan perikatan, maka pengangkut dianggap melakukan wanprestasi, yaitu kelalaian dalam melaksanakan kewajibannya. Hal ini dapat berupa kegagalan dalam pengiriman tepat waktu, kerusakan barang, atau ketidaksesuaian barang yang diterima. Apabila pengangkut gagal memenuhi kewajibannya, pihak pengirim berhak menuntut ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 1239 KUHPerdata.

Wanprestasi yang terjadi akibat kelalaian atau kegagalan salah satu pihak dalam memenuhi kewajibannya akan menimbulkan konsekuensi hukum. Hal ini akan memberikan landasan yuridis bagi pihak yang dirugikan untuk menuntut pemulihan haknya. Korelasi antara perjanjian pengangkutan dan wanprestasi dalam konteks ini adalah suatu keadaan di mana pengangkut melakukan kelalaian yang mengakibatkan paket hilang, terlambat sampai, paket tertukar, atau paket rusak. Menurut KBBI, wanprestasi adalah keadaan salah satu pihak berprestasi buruk karena kelalaian.⁶¹ Pasal 1243 KUHPerdata mengatur setidaknya ada 3 (tiga) unsur wanprestasi, yaitu adanya perjanjian, adanya pihak yang

⁶¹ “Wanprestasi” <https://kbbi.web.id/wanprestasi>, diakses pada 10 November 2024

ingkar janji, dan telah lalai namun tetap tidak melaksanakan isi perjanjian.

Perusahaan jasa ekspedisi secara umum tunduk pada ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Pos, khususnya Pasal 28 dan Pasal 31 yang memberikan batasan tanggung jawab dan perlindungan hukum penyelenggara pos, termasuk perusahaan jasa ekspedisi. Pasal 28 mengatur bahwa pengguna layanan pos berhak atas ganti rugi jika terjadi kehilangan paket, kerusakan, keterlambatan pengiriman, atau ketidaksesuaian barang. Pasal ini bertujuan untuk memastikan bahwa hak konsumen tetap terlindungi dalam berbagai situasi yang dapat merugikan dalam proses pengiriman. Pasal 28 UU Pos berbunyi sebagai berikut:

“Pasal 28 Pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi:

- a. kehilangan kiriman;
- b. kerusakan isi paket;
- c. keterlambatan kiriman; atau
- d. ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima.”

Ganti rugi merujuk pada kewajiban untuk mengganti kerugian yang timbul akibat kerusakan atau kehilangan barang milik pihak yang dirugikan yang disebabkan oleh kelalaian pihak yang bertanggung jawab. Untuk dapat mengajukan tuntutan ganti rugi, pihak yang dirugikan biasanya harus mengirimkan somasi kepada pihak yang lalai

sebagai pemberitahuan resmi mengenai kegagalan pemenuhan kewajiban. Somasi ini memberi kesempatan kepada debitur untuk memperbaiki keadaan sebelum tuntutan ganti rugi diajukan.⁶²

Merujuk pada ketentuan dalam Pasal 468 KUHD, tanggung jawab pengangkut barang didasarkan pada asas praduga tanggung jawab. Penerapan asas ini meletakkan tanggung jawab pengangkut atas kerugian yang terjadi selama proses pengangkutan. Secara otomatis, pengangkut diposisikan sebagai pihak yang bertanggung jawab apabila terdapat masalah yang timbul. Namun, tanggung jawab ini tidak bersifat mutlak, di mana pengangkut bisa melepaskan tanggung jawabnya dengan bukti bahwa kerugian tersebut tidak terjadi karena kesalahannya.

Pembebasan tanggung jawab dilakukan dengan membuktikan adanya faktor eksternal seperti bencana alam, sabotase pihak ketiga, atau bahkan kelalaian dari pengirim barang itu sendiri. Dalam hal ini, beban pembuktian tidak berada di pihak yang mengalami kerugian, melainkan pada pihak pengangkut barang. Adapun pihak yang dirugikan seperti pengirim atau pengirim barang hanya perlu membuktikan adanya kerugian dalam pengangkutan barang

⁶² Rischa Indah Saputri, "Tanggungjawab Pengangkut Terhadap Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Ekspedisi Dharma Naya Muntilan)," *Borobudur Law Review* 3, no. 2, 2021, hal 26, <https://doi.org/10.31603/burrev.4735>.

yang menyebabkan perbedaan kondisi barang sebelum dan setelah pengangkutan.⁶³

Pasal 31 UU Pos mengatur pengecualian yang mengurangi tanggung jawab penyelenggara pos, seperti kerugian yang disebabkan oleh bencana alam, keadaan darurat, atau hal lain di luar kemampuan manusia. Selain itu, penyelenggara pos tidak bertanggung jawab jika kerusakan barang disebabkan oleh sifat atau keadaan barang itu sendiri atau karena seperti pengemasan dari pihak pengirim yang kurang memadai. Pemberlakuan ganti rugi juga diatur berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara pos dan konsumen, termasuk jumlah dan bentuk kompensasi yang diberikan. Tenggat waktu dan persyaratan untuk pengajuan klaim juga harus disetujui oleh kedua pihak.

Pengangkut dapat melepaskan diri dari tanggung jawab tersebut apabila dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan akibat kelalaiannya, melainkan karena beberapa alasan yang dibenarkan secara hukum. Alasan-alasan ini meliputi tiga hal utama, yaitu:⁶⁴

1. Jika kerugian disebabkan oleh cacat yang melekat pada barang itu sendiri. Hal ini berarti barang yang diangkut memang sudah memiliki kondisi yang

⁶³ Anak Agung Ngurah Bagus Baskara, *op. cit.*, hal 24

⁶⁴ Sigit Sapto Nugroho, *op. cit.*, hal 61

rentan terhadap kerusakan sehingga kerusakan terjadi bukan karena kesalahan pihak pengangkut.

2. Jika kerugian timbul akibat kesalahan pihak pengirim, yang umumnya berhubungan tentang pengemasan yang kurang baik.
3. Jika kerugian timbul akibat keadaan memaksa, misalnya bencana alam atau situasi yang tidak dapat dihindari. Dalam kasus barang yang hilang tetapi kemudian ditemukan kembali, penyelesaiannya tetap mengikuti kesepakatan bersama.

Kelalaian pengangkut dapat diakibatkan karena bermacam hal yang tidak disengaja, misalnya paket tertukar, terjatuh selama perjalanan, atau diserahkan ke penerima yang tidak tepat. Kehilangan barang yang disebabkan oleh kelalaian kurir selama proses pengiriman dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Tanggung jawab untuk mengganti kerugian berada di perusahaan jasa ekspedisi yang bersangkutan dalam hal kurir dapat bertanggung jawab membayar ganti rugi dengan uang pribadinya dan membayarkan atas nama perusahaan ekspedisi. Walaupun hal tersebut merupakan kesalahan pribadi kurir, tanggung jawab tetap berada pada perusahaan yang bertanggung jawab atas karyawannya. Bukti resi selama

proses pengiriman bisa menjadi dasar untuk menetapkan siapa yang bertanggung jawab atas kelalaian tersebut. Pihak perusahaan dapat mengambil langkah hukum yang sesuai dengan peraturan internal perusahaan, termasuk pemberian sanksi.

Prosedur pengecekan nomor resi pengiriman memungkinkan konsumen untuk memantau alur pengiriman barang. Jika teridentifikasi bahwa pemberhentian akhir berada pada agen pengirim tanpa adanya lanjutan hingga barang sampai ke gudang tujuan, maka tanggung jawab atas ganti rugi barang yang hilang atau rusak akan menjadi kewajiban tanggung jawab bersama antara pihak agen pengirim dan gudang. Pembagian tanggung jawab ganti rugi tersebut ditanggung setengah-setengah berdasarkan harga barang yang hilang.⁶⁵

Sebagai sebuah perusahaan, jasa ekspedisi dapat didefinisikan sebagai entitas kolektif yang diakui secara hukum yang terpisah dari individu yang membentuknya. Kendati demikian, setiap individu bertanggung jawab untuk menjalankan hak dan kewajiban masing-masing sesuai perannya. Sanksi yang dijatuhkan tertuju kepada perusahaan sebagai bentuk entitas hukum, bukan kepada individu

⁶⁵ Erisa Ardika Prasada, *op. cit.*, hal 68

karyawan secara langsung. Sebagaimana diatur dalam Pasal 1367 KUHPerdata yang berbunyi:

“Seseorang tidak hanya bertanggung jawab, atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.”

Pengangkut yang telah bertindak dengan kehati-hatian dan itikad baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku tetap melekatkan dirinya dengan perusahaan jasa ekspedisi yang akan memikul tanggung jawab hukum atas kerugian yang ditimbulkan. Perusahaan berhak untuk memberikan sanksi administratif maupun konsolidasi sesuai dengan kebijakan internal perusahaan. Namun, apabila karyawan yang bersangkutan menghindari tanggung jawab, perusahaan dapat melaporkan tindakan tersebut kepada pihak yang berwenang dan menjalankan proses pidana. Sebagaimana diatur dalam Pasal 523 KUHPerdata yang berbunyi: “Pengangkut bertanggung jawab atas perbuatan orang-orang yang dipekerjakan olehnya, dan barang-barang yang digunakannya pada pengangkutan itu.”

4.1.2.2 Peran Tokopedia dalam Penyelesaian Masalah Pengiriman Barang

Kegiatan perdagangan umumnya diikuti dengan kontrak dagang untuk memastikan kepastian hukum. Salah satu ketentuan penting yang diatur dalam kontrak dagang

adalah mekanisme penyelesaian sengketa. Merujuk pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, alternatif penyelesaian sengketa adalah mekanisme penyelesaian konflik di luar pengadilan yang mencakup konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. Mekanisme ini bertujuan menyediakan penyelesaian yang lebih efisien dan fleksibel dibanding proses litigasi.⁶⁶ Langkah penyelesaian masalah ini cenderung diambil oleh pihak perusahaan pengangkutan. Penyelesaian secara kekeluargaan dapat menciptakan solusi yang lebih efisien dan menjaga hubungan baik antara para pihak yang terlibat.

Penyelesaian sengketa dalam perdagangan *online* dapat dilakukan secara elektronik yaitu melalui Online Dispute Resolution (ODR). Penyelesaian secara *online* dapat menghemat uang dan waktu karena para pihak dapat mengerjakannya hanya melalui internet. ODR merupakan suatu metode yang diakreditasi secara hukum sebagai salah satu upaya dalam penyelesaian masalah dalam transaksi *online*.⁶⁷

⁶⁶ Mulida Hayati, *Pengantar Hukum Dagang Indonesia* (CV. Pustaka Learning Center, 2021), hal 127-128

⁶⁷ Panjaitan, Hulman, *op. cit.*, hal 147

Sebagaimana Pasal 27 angka 1 PP PMSE mengatur bahwa Pelaku Usaha wajib menyediakan layanan pengaduan bagi Konsumen, Tokopedia menyediakan Pusat Resolusi yang dirancang untuk menyelesaikan masalah di antara penjual dan pembeli selama atau setelah transaksi. Pusat Resolusi memungkinkan pembeli dan penjual untuk mengajukan keluhan, klaim, atau penyelesaian masalah pengiriman. Tokopedia adalah pihak ketiga yang netral dalam menyelidiki dan memberikan solusi. Dengan ini, Tokopedia memberikan wadah yang fleksibel untuk kedua belah pihak untuk bernegosiasi dan mencapai kesepakatan yang menguntungkan.⁶⁸

Masalah pengiriman tidak dapat menjadi dasar penuntutan oleh penjual atau pembeli terhadap Tokopedia. Tokopedia sebagai platform *marketplace* yang hanya berperan dalam menyambungkan penjual dan pembeli. Tokopedia memberlakukan pengembalian dana kepada pembeli dalam kondisi tertentu yang diatur secara jelas, di mana dana pembayaran akan ditahan jika masalah belum diselesaikan. Apabila masalah pengiriman berasal dari pihak penjual, pengembalian dana akan masuk ke dalam Saldo Refund

⁶⁸ “Apa Itu Pusat Resolusi?” Tokopedia Care, 2020, <https://www.tokopedia.com/help/article/apa-itu-pusat-resolusi>., diakses pada 3 Desember 2024

pembeli.⁶⁹ Dengan kata lain, dapat disepakati bahwa adil jika penjual tidak mendapatkan bayaran karena kesalahan yang disebabkan sendiri.

Sedangkan apabila paket bermasalah dalam proses pengiriman yang disebabkan oleh pihak ekspedisi, pihak penjual maupun pembeli dapat melaporkan hal tersebut kepada Tokopedia. Proses ini dilakukan dalam ketentuan batas waktu pelaporan dan klaim yang ditetapkan oleh masing-masing penyedia jasa ekspedisi yang digunakan dalam transaksi tersebut. Setiap perusahaan jasa ekspedisi memiliki peraturan yang berbeda terkait jangka waktu pelaporan masalah. Batas waktu ini biasanya dihitung sejak status pengiriman menunjukkan bahwa barang telah diterima atau sejak ada teridentifikasi masalah dalam proses pengiriman.

Pelaporan disertai dengan informasi terkait kendala yang terjadi dan nomor resi untuk membantu pihak Tokopedia atau perusahaan jasa ekspedisi dalam investigasi. Jika pengajuan klaim melewati batas waktu yang ditetapkan, maka klaim tidak dapat diproses lebih lanjut. Tindakan yang dapat diambil tergantung pada penyelidikan dan bukti yang tersedia. Penyelesaiannya dapat berupa pengembalian dana, pengiriman

⁶⁹ “Cara Mengajukan Pengembalian Dana Tokopedia” Tokopedia Care, 2020, <https://www.tokopedia.com/help/article/cara-mengajukan-pengembalian-dana>., diakses pada 3 Desember 2024

ulang barang, atau solusi lainnya sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dalam hal kesepakatan tidak tercapai, dalam klausul Tokopedia bagian Syarat dan Ketentuan Poin C.27 dan Poin D.23, Tokopedia berwenang dalam mempertimbangkan bukti yang ada dan memberikan keputusan sesuai dengan peraturan yang berlaku.⁷⁰

4.1.3 Hasil Wawancara

Peneliti melakukan wawancara dengan dua orang yang pernah mengalami kehilangan paket selama bertransaksi di Tokopedia. Dua narasumber ini peneliti temukan melalui platform X, di mana narasumber awalnya mengunggah keluhan bahwa paket mereka hilang dalam masa pengiriman melalui transaksi Tokopedia. Peneliti kemudian mengajak narasumber untuk melakukan wawancara personal untuk mendapatkan informasi yang lebih banyak melalui platform Zoom Meeting.

4.1.3.1 Wawancara dengan AP

Peneliti melakukan wawancara daring dengan orang yang pernah mengalami kehilangan paket dalam transaksi di Tokopedia dengan jumlah transaksi yang besar. Pada hari Jumat, 13 Desember 2024, peneliti melakukan wawancara dengan narasumber pertama yang berinisial AP. Adapun kronologinya sebagai berikut:

⁷⁰ Term & Condition" *op. cit.*

1. Kamis (28/03/2024), AP melakukan pembayaran atas transaksi gawai berupa sebuah Macbook M1 Pro di sebuah toko di Tokopedia sebesar Rp26.999.000 dengan biaya ongkos pengiriman sebesar Rp31.000, beserta asuransi pengiriman sebesar Rp162.200.
2. Senin (01/04/2024), paket dikemas dan dikirimkan oleh toko melalui layanan Gosend Instan Gojek. Berdasarkan estimasi waktu layanan, paket tersebut seharusnya tiba dalam jangka waktu maksimal 3 (tiga) jam. Pengiriman dilakukan pada pukul 17.54 WIB, dengan barang diantarkan oleh seorang kurir berinisial MH.
3. Berdasarkan fitur pelacakan di aplikasi Tokopedia, pada pukul 19.02 WIB, status pengiriman menunjukkan bahwa barang telah diterima. Bukti penerimaan berupa foto yang tidak jelas. Namun, pada kenyataannya, AP menyatakan bahwa paket tersebut belum diterimanya.
4. Setelah mengetahui kegagalan tersebut, AP menghubungi nomor telepon MH sebanyak 4 (empat) kali untuk mendapatkan konfirmasi. Namun, seluruh upaya tersebut tidak berhasil karena

panggilan telepon tidak terhubung. AP juga melaporkan kejadian ini kepada pihak Gojek, tetapi diminta untuk menunggu tindak lanjut.

5. AP menghubungi pihak penjual. Penjual memberikan bukti berupa foto Kartu Tanda Pengenal milik MH, serta foto kurir tersebut yang sedang memegang paket yang dimaksud. Bukti tersebut menunjukkan kesesuaian identitas antara kurir yang bertugas dan barang yang dikirimkan.
6. Dini hari pukul 00.21 (02/04/2024), karena merasa janggal, AP memilih untuk tidak melakukan konfirmasi penerimaan paket melalui aplikasi Tokopedia. Sebagai gantinya, AP mengajukan komplain dengan menyampaikan kronologi kejadian melalui forum diskusi yang melibatkan AP, penjual, MH, dan Tokopedia. Sekitar 3 (tiga) jam kemudian, muncul notifikasi bahwa MH menolak pengajuan komplain dengan alasan telah menyelesaikan pengiriman sesuai prosedur.
7. Sebelumnya, AP juga telah mengajukan laporan secara daring kepada pihak Gojek. Namun, pihak Gojek menyatakan bahwa investigasi lebih lanjut hanya dapat dilakukan setelah terdapat laporan

resmi dari Tokopedia. Pada Rabu (03/04/2024), AP mendatangi kantor Gojek untuk membuat laporan dan bermediasi langsung dengan MH. Setelah laporan diterima, pihak Gojek menghubungi Tokopedia untuk berkoordinasi dan melakukan investigasi. AP diminta menunggu hasil investigasi tersebut.

8. Pada hari yang sama, AP menerima informasi bahwa paket dinyatakan hilang. AP kemudian mengajukan klaim asuransi atas kehilangan barang tersebut melalui pihak Tokopedia. Klaim tersebut disetujui pada Senin (08/04/2024).
9. Dalam kurun waktu 14 hari, AP memperoleh dana ganti rugi sebesar Rp27.031.000 yang mencakup penggantian rugi penuh atas harga barang yang dibeli ditambah harga ongkos kirim, namun tidak mencakup biaya asuransi yang dibayarkan sebelumnya.

Kasus yang dihadapi oleh AP adalah kehilangan barang dengan harga yang signifikan, yaitu perangkat elektronik yang dibeli melalui platform Tokopedia. Dalam kasus ini, AP memanfaatkan perlindungan asuransi pengiriman. Perlindungan asuransi menjadi instrumen yang

memungkinkan pengajuan klaim ganti rugi atas risiko kehilangan barang yang terjadi. Sebagai pengguna Tokopedia, AP juga telah menunjukkan kesadaran hukum yang baik dengan segera mengajukan pengaduan atas masalahnya.

Ketentuan Tokopedia mengatur bahwa pembeli wajib melaporkan permasalahan dalam jangka waktu 2x24 jam sejak status pengiriman barang dinyatakan selesai. Apabila ketentuan batas waktu tersebut terlewati, maka sistem secara otomatis akan menganggap pengiriman telah berhasil tanpa masalah, dan hak konsumen untuk mengajukan klaim menjadi gugur. Tindakan AP yang segera menyampaikan pengaduan adalah tindakan krusial untuk memastikan haknya tetap terlindungi.

AP menyampaikan keluhan terhadap respons Tokopedia yang dinilai kurang cepat dalam memproses pengaduan. Menurut keterangan AP, proses investigasi atas laporan kehilangan yang melibatkan pihak ketiga, yaitu Gojek, tidak dilakukan secara proaktif dan memerlukan waktu yang lebih lama dari yang seharusnya. Sebagai platform *marketplace* yang besar, Tokopedia memiliki tanggung jawab hukum untuk memberikan pelayanan yang memadai dalam menangani pengaduan konsumen, khususnya terkait dengan kehilangan barang bernilai tinggi.

4.1.3.2 Wawancara dengan ZM

Peneliti melakukan wawancara daring dengan orang yang pernah mengalami kehilangan paket dalam transaksi di Tokopedia dengan jumlah transaksi yang kecil. Pada hari Senin, 23 Desember 2024, peneliti melakukan wawancara dengan narasumber kedua yang berinisial ZM. Adapun kronologinya sebagai berikut:

1. Pada hari Selasa (19/10/2021), ZM melakukan transaksi *photocard* KPOP sebesar Rp250.000 melalui Tokopedia dengan gratis ongkir dari jasa ekspedisi SiCepat tanpa membeli asuransi tambahan.
2. Selama 7 (tujuh) hari ke depan, ZM belum menerima paket, dan muncul notifikasi status pengiriman di Tokopedia, di mana paket terjebak di Gudang Cengkareng selama 2-3 hari. Paket dinyatakan hilang selama proses penyortiran di gudang.
3. ZM mengajukan pengembalian dana ke Tokopedia dengan menyertakan bukti pengiriman, nomor resi, dan kronologi masalah. Pada saat yang bersamaan, ZM juga menghubungi kantor perusahaan jasa ekspedisi. Respon dari perusahaan menyatakan

bahwa paket akan diserahkan ke ZM apabila ditemukan nanti.

4. Satu minggu kemudian, ZM menerima pengembalian dana dari Tokopedia sebesar Rp250.000, yaitu setara dengan biaya barang yang dibeli.
5. Sekitar 2-3 minggu kemudian, pihak ekspedisi menemukan paket ZM dan menyerahkan paket tersebut kepada ZM. ZM secara jujur menceritakan hal ini kepada Tokopedia, dan Tokopedia tidak mempermasalahkan hal tersebut dan tidak meminta ZM untuk mengembalikan kembali dana yang sudah diterima sebelumnya.

Tokopedia memegang peranan penting dalam memastikan bahwa ZM selaku pembeli, memperoleh hak-haknya sebagaimana mestinya, terutama dalam proses pengembalian dana. Hal ini timbul akibat kelalaian yang dilakukan oleh pihak jasa ekspedisi yang merupakan mitra kerja sama Tokopedia. Tindakan ZM yang secara proaktif menghubungi Tokopedia dalam kurun waktu yang tepat dapat dianggap sebagai langkah yang tepat dan selaras dengan asas kehati-hatian konsumen (*prudent consumer principle*). ZM memahami bahwa pengajuan komplain kepada Tokopedia

diatur dalam batas waktu tertentu untuk pelaporan permasalahan. Dengan demikian, tindakan ZM dapat dikategorikan sebagai pemenuhan kewajiban konsumen untuk melaporkan permasalahan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

ZM tidak menggunakan layanan asuransi dalam pembelian barangnya, namun Tokopedia tetap memberikan penggantian kerugian dalam jumlah penuh. Hal ini menunjukkan bahwa Tokopedia telah bertindak sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam klausul kebijakan internal platform yang sesuai dengan perlindungan konsumen dalam hal terjadinya kehilangan barang selama proses pengiriman. ZM tidak merasa dirugikan secara materil. Hal ini disebabkan oleh respons yang efektif dari pihak Tokopedia dalam pemberian pengembalian dana secara penuh.

ZM mengaku bahwa pengalaman berbelanja di Tokopedia merupakan pengalaman yang positif dan memberikan rasa aman sebagai konsumen. Pernyataan ini mencerminkan bahwa Tokopedia telah memenuhi tanggung jawabnya sebagai penyedia platform marketplace dengan memberikan layanan yang sesuai dengan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Langkah ini menunjukkan komitmen Tokopedia dalam melaksanakan tanggung jawab hukumnya sebagai penyedia platform dan penerapan prinsip itikad baik dalam ekosistem transaksi. Dapat disimpulkan bahwa Tokopedia telah melaksanakan tanggung jawab hukumnya. Tanggung jawab ini mencakup perlindungan hak konsumen atas pengembalian dana dalam situasi yang melibatkan kelalaian mitra jasa ekspedisi.

4.2 Analisis Rumusan Masalah 1

Hubungan hukum antara Tokopedia dan penggunanya dapat dianggap sebagai hubungan kontraktual yang saling membutuhkan. Sebagai penyelenggara, Tokopedia memperoleh keuntungan ekonomi dari penggunaannya untuk meningkatkan efektivitas *marketplace*. Di sisi lain, pengguna bergantung pada infrastruktur dan perlindungan hukum yang disediakan oleh Tokopedia dalam aktivitas jual-beli.

Perjanjian pengangkutan barang dalam transaksi Tokopedia mencakup beberapa pihak yang memiliki peran dan tanggung jawab hukum. Perjanjian ini bersifat tripartit dengan melibatkan penjual (pengirim), pembeli (penerima), pengangkut (perusahaan jasa ekspedisi), dan Tokopedia sendiri sebagai pihak yang memfasilitasi transaksi. Analisis mengenai pihak-pihak ini mengacu pada KUHPdata, KUHD, UU Perlindungan Konsumen, dan PP tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Pihak yang terlibat secara langsung dalam pengiriman adalah

a. Penjual (Pengirim Barang)

Penjual adalah pihak yang menyerahkan barang kepada jasa pengangkutan untuk dikirimkan kepada pembeli dalam suatu transaksi. Pemenuhan kewajiban penjual mencerminkan kepatuhan terhadap prinsip itikad baik dalam transaksi sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdara. Kelalaian dalam melaksanakan kewajiban ini dapat menimbulkan konsekuensi hukum wanprestasi sebagaimana diatur dalam Pasal 1239 KUHPerdara. Sebagai pengirim, penjual memiliki kewajiban hukum yang harus dipenuhi, yaitu, namun tidak terbatas pada:

1. Menyerahkan Barang yang Sesuai

Penjual wajib memastikan bahwa barang yang diserahkan sesuai dengan deskripsi barang. Hal ini mencakup jenis dan jumlah barang yang dipilih oleh pembeli.

2. Memberikan Informasi yang Benar

Penjual bertanggung jawab untuk memberikan informasi benar terkait barang yang dikirim, termasuk alamat tujuan, data penerima, instruksi khusus terkait pengangkutan misalnya untuk barang mudah pecah, dan bukti pengiriman seperti nomor resi atau informasi pelacakan. Kesalahan informasi dapat mengakibatkan masalah dalam pengiriman yang merugikan pihak lainnya.

3. Mengemas Barang dengan Baik

Penjual harus memastikan bahwa barang dikemas dengan aman sesuai dengan standar pengangkutan. Pengemasan yang tidak memadai dapat meningkatkan risiko kerusakan barang selama proses pengangkutan yang akan membebani penjual dengan tuntutan ganti rugi.

4. Mematuhi Regulasi Pengiriman

Penjual yang menggunakan platform Tokopedia dan jasa ekspedisi tertentu harus tunduk kepada peraturan yang telah ditetapkan, seperti batas pengiriman barang setelah pembeli melakukan pembayaran, menggunakan jasa ekspedisi yang tersedia, memasukkan nomor resi ke sistem, dll.

b. Pengangkut (Jasa Ekspedisi)

Pengangkut sebagai orang yang dipekerjakan oleh perusahaan dan perusahaan jasa ekspedisi sendiri yang adalah entitas hukum adalah dua hal yang berbeda. Perusahaan bertanggung jawab atas tindakan pengangkut dalam menjalankan tugasnya sebagaimana perusahaan bertindak sebagai pemberi kerja. Menurut prinsip *vicarious liability* atau tanggung jawab pengganti, perusahaan bertanggung jawab atas perbuatan yang dilakukan oleh karyawannya selama berada dalam lingkup pekerjaannya. Perusahaan jasa ekspedisi bertanggung jawab atas ganti rugi apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang akibat kelalaian karyawannya.

Perusahaan jasa ekspedisi memiliki tujuan utama untuk mengangkut dan menyerahkan barang ke alamat tujuan melalui karyawan yang mereka pekerjakan. Berdasarkan Pasal 468 KUHD, pengangkut bertanggung jawab atas keamanan dan keselamatan barang selama proses pengangkutan, kecuali dapat membuktikan bahwa kerusakan atau kehilangan barang terjadi akibat kondisi di luar kendalinya (*force majeure*).

Pihak yang tidak terlibat secara langsung dalam pengiriman adalah:

a. Pembeli sekaligus Penerima Barang

Pembeli sebagai pihak yang memesan barang dan membayar ongkos pengiriman memiliki hak atas barang yang sesuai. Pembayaran ongkos kirim memberi dasar bagi hak atas barang yang dikirimkan dan hak untuk menuntut tanggung jawab jika barang yang diterima tidak sesuai. Pembeli berhak atas barang yang dibeli sejak transaksi dilakukan. Dalam konteks ini, pembeli dilindungi oleh UU Perlindungan Konsumen yang memberikan hak kompensasi jika barang yang diterima tidak sesuai.

b. Tokopedia

Tokopedia memiliki tanggung jawab untuk memastikan kelancaran transaksi sebagaimana diatur dalam Pasal 4 PP Nomor 80 Tahun 2019. Tokopedia tidak secara langsung terlibat dalam pengangkutan barang, tetapi bertindak sebagai platform yang menghubungkan penjual, pembeli, dan jasa ekspedisi. Peran Tokopedia dalam

konteks ini meliputi bekerja sama dengan jasa ekspedisi terverifikasi dan memfasilitasi penyelesaian sengketa yang timbul selama proses transaksi.

4.3 Analisis Rumusan Masalah 2

Hubungan hukum yang aktif dalam pengangkutan barang terjalin secara normatif adalah di antara pengirim barang dan pengangkut. Pengirim adalah pihak yang menyerahkan barang dan mengetahui kondisi awal barang. Pengangkut adalah pihak yang bertanggung jawab selama proses pengiriman barang. Pengirim maupun pengangkut harus menjalankan kewajiban dengan itikad baik sesuai dengan prinsip *pacta sunt servanda*. Namun, peran penerima, perusahaan jasa ekspedisi, dan Tokopedia dalam ekosistem transaksi Tokopedia tidak dapat diabaikan.

Konteks tanggung jawab yang didasarkan pada teori pertanggung jawaban yang penulis gunakan pada tinjauan teori mengacu pada tanggung jawab absolut perusahaan untuk mengampu beban tanggung jawab dalam membuktikan dirinya bersalah atau tidak bersalah selama proses pengiriman, serta tanggung jawab relatif, yang berlaku saat perusahaan jasa ekspedisi terbukti melakukan kesalahan. Di samping itu, terdapat pula tanggung jawab kolektif yang berarti kesalahan yang dilakukan oleh karyawan perusahaan jasa ekspedisi tidak termasuk ke dalam tanggung jawab individu untuk memberi ganti rugi langsung kepada konsumen, melainkan menjadi tanggung jawab yang harus ditanggung oleh perusahaan. Tindakan teguran, denda, hingga pemecatan yang dilakukan perusahaan kepada karyawan yang terbukti

bersalah menjadi masalah internal yang tidak sepenuhnya berhubungan dengan ganti rugi yang harus diterima oleh pembeli di Tokopedia.

Secara umum, pihak yang dapat dimintai pertanggungjawaban adalah pihak-pihak yang secara langsung terlibat dalam proses tersebut, yaitu pengirim barang dan pengangkut barang. Tanggung jawab utama tetap berada pada pihak pengangkut dan pengirim. Namun, dalam ekosistem Tokopedia, ketika terjadi masalah, pembeli cenderung mengalihkan perhatian kepada Tokopedia sebagai pihak yang terlihat lebih bertanggung jawab secara keseluruhan dalam mata rantai transaksi tersebut.

Hubungan yang melibatkan pengirim, pengangkut, dan penerima menunjukkan kompleksitas untuk menentukan tanggung jawab hukum dalam transaksi di *marketplace* Tokopedia. Penting untuk menganalisis sumber masalah ketika terjadi permasalahan seperti barang yang rusak atau hilang. Saat barang diterima dalam kondisi yang merugikan, penerima perlu mengetahui apakah hal tersebut diakibatkan oleh pengirim yang lalai atau oleh pengangkut yang gagal memenuhi standar pengangkutan. Penyelidikan harus dilakukan agar tanggung jawab dapat ditetapkan bagi pihak yang menyebabkan kerugian.

Tokopedia sangat membutuhkan kegiatan logistik dalam hal pengiriman barang dari penjual ke pembeli. Tokopedia bekerja sama dengan jasa ekspedisi yang telah terverifikasi. Tokopedia tidak akan sembarangan bermitra dengan penyedia jasa ekspedisi yang tidak terpercaya. Hal ini

melahirkan kepercayaan konsumen terhadap Tokopedia dan menciptakan ekspektasi bahwa seluruh proses pengangkutan barang akan berjalan dengan profesional.

Masalah yang kerap terjadi adalah ketika Tokopedia bekerja sama dengan pihak ketiga pengangkutan dan timbul kendala saat pengiriman barang, di mana barang tidak sampai ke pembeli atau barang diterima dalam kondisi rusak. Ketika pembeli menggunakan Tokopedia untuk bertransaksi, pembeli juga telah mempercayakan jasa ekspedisi yang dipilih. Tokopedia turut menjadi pihak yang secara tidak langsung menjamin keamanan pengiriman barang. Oleh sebab itu, wajar jika konsumen mengajukan keluhan kepada Tokopedia apabila terjadi permasalahan dalam proses pengangkutan apabila barang hilang ataupun rusak.

Posisi pembeli sering kali sulit karena ketidakpastian atas penyebab kerusakan atau kehilangan barang selama pengiriman. Pembeli sebagai penerima hanya dapat menilai hasil akhir dari pengiriman barang, yaitu kondisi barang saat diterima. Ketika barang sampai dalam keadaan rusak, hilang, atau tidak sesuai, pembeli tidak dapat langsung mengidentifikasi secara pasti siapa yang menyebabkan masalah tersebut. Pembeli harus mengkomunikasikan dengan beberapa pihak untuk mencari kejelasan. Pembeli hanya bisa memverifikasi perjalanan barang melalui resi dan histori pelacakan di Tokopedia. Apabila histori menunjukkan kejanggalan seperti barang tertahan terlalu lama di satu lokasi atau hilang jejak di titik tertentu, pembeli dapat mencurigai hal tersebut sebagai sumber masalah.

Adapun faktor penyebab utama yang dapat dicurigai biasanya ada pada dua penyebab:

A. Kesalahan pengirim (penjual):

Kesalahan ini mencakup kemungkinan barang yang dikemas kurang memadai ataupun barang yang dikirim tidak sesuai. Dalam beberapa kasus, dapat ditemui bahwa masalah berasal dari kelalaian penjual atau bahkan adanya itikad tidak baik yang dengan sengaja merugikan pembeli untuk mendapatkan keuntungan, atau dengan kata lain menipu.

B. Kesalahan pengangkut:

Kesalahan ini meliputi kelalaian dalam menangani barang selama perjalanan seperti salah alamat pengiriman ke alamat atau tidak berhati-hati dalam proses pengiriman. Di samping itu, tindakan nakal yang dilakukan oleh pengangkut juga dapat berpotensi terjadi. Salah satu kasus ini diliput media, di mana seseorang membeli telepon genggam secara *online* di platform Shopee, namun justru menerima kotak berisi batu. Pihak toko telah mengkonfirmasi bahwa paket yang dikirimkan adalah benar telepon genggam, ditambah dengan reputasi positif toko yang telah mengirimkan banyak unit produk sebelumnya, sehingga kesalahan ini adalah murni kenakalan kurir.

Perusahaan jasa pengangkutan wajib memastikan bahwa seluruh kegiatan dilaksanakan dengan prinsip itikad baik. Sebagai perusahaan yang

bergerak di bidang jasa, perusahaan perlu menjaga reputasi dan kepercayaan konsumen. Oleh karena itu, umumnya kecil kemungkinan perusahaan secara sengaja mengabaikan tanggung jawab atau menimbulkan kerugian bagi konsumennya. Namun, pelaksanaan operasional sehari-hari ada pada tangan karyawan yang dapat saja melalaikan tanggung jawabnya.

Secara hukum, perusahaan jasa pengangkutan tidak bisa luput dari tanggung jawab atas segala kelalaian atau kesalahan yang dilakukan oleh karyawan mereka sebagaimana diatur dalam Pasal 1367 Ayat (3) KUHPerdata. Jika pengangkut lalai dalam menjaga barang sehingga mengakibatkan kerusakan atau kehilangan, pihak yang umumnya dimintai pertanggungjawaban oleh konsumen adalah perusahaan, bukan individu pengangkut.

Konsumen dan Tokopedia tidak memiliki hubungan hukum langsung dengan karyawan perusahaan. Segala tuntutan ditujukan kepada perusahaan yang bertindak sebagai pihak yang terikat dalam perjanjian pengangkutan. Dalam hal terjadi kelalaian, perusahaan wajib mengganti rugi kepada konsumen. Perusahaan berkewajiban untuk memastikan profesionalitas karyawan yang dipekerjakan. Dengan demikian, ketika terjadi masalah yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen, perusahaan tidak dapat mengalihkan tanggung jawabnya kepada karyawannya.

Salah satu upaya untuk mengurangi risiko kerugian yang lebih besar adalah dengan membeli asuransi pengiriman saat proses *checkout*. Asuransi

yang disediakan bukanlah bagian dari masing-masing jasa ekspedisi langsung, melainkan dikelola oleh PT Asuransi Tokio Marine Indonesia yang bekerja sama dengan Tokopedia. Asuransi merupakan opsi tambahan untuk beberapa barang, namun wajib untuk barang tertentu. Apabila paket hilang atau rusak selama pengiriman, pembeli dapat mengajukan klaim. Jika klaim disetujui, pembeli akan menerima ganti rugi sesuai dengan ketentuan polis asuransi yang berlaku.

Biaya premi asuransi dihitung atas nilai barang dan dibagi menjadi dua skema. Untuk barang bernilai < Rp100.000.000, premi sebesar 0,60% dengan pertanggungan maksimal Rp100.000.000. Untuk barang bernilai <Rp100.000.001, premi sebesar 0,75% dengan pertanggungan maksimal Rp300.000.000. Asuransi ini mencakup layanan retur untuk pengiriman awal, pengembalian barang, dan pengiriman kembali.

Pertanggungjawaban atas barang yang tidak diasuransikan akan menjadi tanggung jawab penuh pembeli dan penjual. Dalam situasi ini, penjual hanya berhak atas kompensasi sebesar 10 kali biaya pengiriman atau maksimal Rp1.000.000, atau berdasarkan harga barang yang nominalnya paling kecil. Sementara itu, pembeli tetap mendapatkan pengembalian dana penuh yang mencakup 100% dari harga barang serta biaya pengiriman, namun tidak termasuk biaya asuransi yang dibayarkan.⁷¹

⁷¹ “Bagaimana Layanan Asuransi Pengiriman di Tokopedia Bekerja?” Tokopedia Care, 2020, <https://www.tokopedia.com/help/article/bagaimana-layanan-asuransi-pengiriman-di-tokopedia>., diakses pada 3 Desember 2024

Adanya asuransi pengiriman yang bekerjasama dengan Tokopedia merupakan bentuk peralihan tanggung jawab, di mana perusahaan jasa ekspedisi tidak bertanggung jawab langsung terhadap kerugian yang dialami oleh pembeli. Pengganti rugi berupa uang tunai tidak diberikan secara langsung oleh perusahaan jasa ekspedisi kepada pembeli, melainkan ganti rugi tersebut diberikan oleh Tokopedia kepada pembeli. Hal ini juga memperjelas bahwasannya transaksi di bawah Tokopedia memberikan jaminan kepada pembeli atas kerugian materil.

