

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan merujuk pada rumusan masalah yang diajukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Peran dan keterkaitan dalam pengiriman barang di Tokopedia adalah perjanjian pengangkutan barang melibatkan banyak pihak, yaitu Tokopedia, pengirim, pengangkut (ekspediter), dan penerima. Hubungan hukum ini berdasar pada prinsip yang diatur dalam Pasal 1234 KUHPerdata yang menyatakan bahwa perikatan bertujuan untuk memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu. Tokopedia sebagai *marketplace* bertindak sebagai perantara antara penjual dan pembeli, memfasilitasi pilihan jasa ekspedisi, dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan sengketa. Ekspediter atau perusahaan jasa ekspedisi, seperti J&T Express atau JNE, yang bertanggung jawab atas pengangkutan barang yang dilakukan oleh pengangkut yang dipekerjakannya untuk mengantarkan barang dari pengirim ke penerima. Pengangkut dalam Pasal 521 KUHD bertanggung jawab untuk mengangkut barang atau penumpang sesuai perjanjian. Hubungan hukum ini bersifat berkala dan didasarkan pada kebutuhan pengirim. Dalam hal ini, perjanjian pengangkutan hanya terjadi ketika ada kebutuhan pengiriman, sehingga setiap pengangkutan

melahirkan perjanjian baru yang disesuaikan dengan kondisi saat itu. Pengirim barang (penjual) memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang benar terkait barang yang dikirimkan. Penerima barang (pembeli) diposisikan sebagai pihak ketiga yang haknya baru muncul ketika barang sampai di tujuan. Dalam konteks transaksi Tokopedia, pembeli adalah juga pihak yang membayarkan ongkos pengangkutan. Peran pembeli adalah memilih jasa ekspedisi yang diinginkan, termasuk durasi pengangkutan berdasarkan layanannya, dan menggunakan asuransi pengiriman barang.

- 2) Perusahaan jasa ekspedisi memiliki tanggung jawab hukum apabila terjadi kesalahan yang terbukti diperbuatnya. Kasus seperti kehilangan barang selama pengiriman rawan terjadi karena faktor kenakalan kurir, yang dalam hal ini dilimpahkan sebagai kesalahan perusahaan jasa ekspedisi yang harus bertanggung jawab penuh kepada konsumen (pengirim dan penerima barang). Namun apabila kehilangan barang disebabkan oleh faktor tidak diinginkan seperti adanya bencana alam, ataupun faktor kesalahan dari pengirim yang tidak mengemas barang secara baik, maka perusahaan jasa ekspedisi berhak untuk melepaskan diri dari tanggung jawab ganti rugi. Dalam konteks kerjasama perusahaan jasa ekspedisi dan Tokopedia, apabila terjadi masalah kehilangan barang, konsumen harus terlebih dahulu mencari tahu faktor penyebab kehilangan dan melaporkan kepada Tokopedia sebagai pihak ketiga yang memfasilitasi transaksi. Tokopedia tidak memiliki tanggung jawab langsung atas proses

pengangkutan barang. Hubungan hukum utama dalam pengiriman barang terjadi antara pengirim dan pengangkut berdasarkan perjanjian pengangkutan. Namun, Tokopedia memiliki tanggung jawab terpisah dalam konteks masalah yang timbul terkait penggunaannya, termasuk penjual, pembeli, maupun mitra jasa ekspedisi. Dalam kapasitasnya sebagai Penyedia Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), Tokopedia berkewajiban untuk memastikan keamanan, kenyamanan, dan perlindungan bagi para penggunaannya. Tokopedia memiliki peran untuk menginspeksi secara mendalam penyebab permasalahan terkait pengiriman barang dan memberi solusi yang adil bagi semua pihak yang terlibat.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan dan analisis yang telah dipaparkan dalam penelitian ini, penulis menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak terkait:

- 1) Kejelasan hubungan hukum dalam pengiriman barang menekankan Tokopedia sebagai penyedia platform transaksi perlu memperkuat regulasi internal dalam mengatur hubungan antara platform, penjual, pembeli, dan jasa ekspedisi. Hal ini dilakukan dengan menegaskan perjanjian kerja sama antara Tokopedia dan perusahaan jasa ekspedisi. Aspek krusial yang perlu ditandai terutama terkait standar layanan, penanganan sengketa,

termasuk transparansi. Perusahaan jasa ekspedisi harus meningkatkan akuntabilitas dalam menjalankan tugasnya sebagaimana diatur dalam Pasal 86 KUHD. Selain itu, perusahaan jasa ekspedisi wajib memproses semua laporan kehilangan barang konsumen secara profesional. Di sisi lain, pemerintah turut perlu memperkuat peraturan terkait perlindungan konsumen dalam transaksi *online*. Salah satu langkah yang dapat dipertimbangkan adalah menyusun kebijakan baru yang menindak kelalaian atau pencurian paket pengiriman. Pengirim dan penerima barang masing-masing memiliki tanggung jawab untuk memiliki kesadaran dan literasi digital atas regulasi yang ditetapkan oleh pihak *marketplace* dan perusahaan jasa pengiriman yang dipilih, untuk mengetahui prosedural klaim yang dapat diajukan apabila terjadi masalah. Penjual dapat memilih untuk mengaktifasi atau mewajibkan asuransi terhadap beberapa jenis barang yang bernilai. Pembeli juga dapat memilih untuk membeli asuransi untuk produk yang bernilai atau berpotensi rapuh saat dikirim.

- 2) Perusahaan jasa ekspedisi dihimbau untuk memperketat prosedur pengamanan dalam seluruh tahapan pengiriman, mulai dari penerimaan barang, penyimpanan, penyortiran, hingga distribusi kepada penerima. Dalam proses ini, terdapat sejumlah celah yang dapat dimanfaatkan pihak tertentu untuk mendapatkan keuntungan. Perusahaan jasa ekspedisi wajib menyertakan kode resi di setiap paket yang dapat dicek oleh secara *online* untuk memberikan detail logistik yang lengkap, seperti lokasi terakhir paket sebelum hilang. Di samping itu, perusahaan ekspedisi perlu

meningkatkan pengawasan dalam tahap penyortiran dan transit antar gudang yang sering menjadi tempat kehilangan barang yang rawan. Dalam rangka untuk meningkatkan mutu perusahaan, diharapkan adanya audit perusahaan yang dilakukan secara berkala dengan membandingkan persentase paket yang bermasalah dari tahun ke tahun. Persentase ini dihimbau dapat menjadi acuan bagi perusahaan untuk meningkatkan standar pengiriman dan menghindari celah yang dapat merugikan. Di sisi lain, Tokopedia dapat mempertimbangkan untuk meningkatkan efisiensi dalam proses pengaduan dan komunikasi dengan pihak jasa ekspedisi. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah dengan mengembangkan sistem pelaporan otomatis atau integrasi langsung antara pengguna dan mitra ekspedisi. Hal ini akan meminimalisir waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut dan mempercepat penyelesaian masalah bagi konsumen. Mengingat adanya ketergantungan pada mitra jasa ekspedisi, Tokopedia perlu memperkuat hubungan komunikasi dan koordinasi dengan pihak ekspedisi agar proses pemecahan masalah dapat dilakukan lebih cepat dan efektif. Hal ini termasuk memperjelas standar operasional dan prosedur penanganan klaim kerugian barang antara Tokopedia dan mitra ekspedisi. Tokopedia juga dapat mengembangkan sistem pelacakan klaim yang memungkinkan konsumen untuk memantau status klaim mereka secara langsung. Dengan adanya fitur ini, konsumen dapat mengetahui di mana posisi klaim mereka dalam proses, apakah sudah diverifikasi, sedang dalam investigasi, atau sudah diselesaikan.