BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transaksi belanja *online* di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat dengan nilai transaksi yang diperkirakan mencapai ratusan triliun per tahunnya. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik & Direktorat Jenderal Pajak, nilai transaksi dari perdagangan elektronik (*e-commerce*) nasional diperkirakan mencapai Rp 487 triliun di tahun 2024[1] dan terus meningkat, di mana pada kuartal I 2026 tercatat oleh Kementerian Perdagangan pada Februari 2026 bahwa nilai transaksi *e-commerce* sudah mencapai Rp 96,7 triliun.[2] Pertumbuhan ini didorong dengan perubahan perilaku konsumen yang semakin mengandalkan internet dan media elektronik untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Transaksi jual-beli *online* adalah transaksi elektronik yang khusus menggunakan media elektronik yang bentuk transaksinya, baik menjual atau membeli dilakukan melalui jaringan internet[3] sebagaimana diatur dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan dipertegas dalam Pasal 46 ayat 1 PP No. 71 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

---

[1] *Stefany Patricia Tamba*, PMK 37/2025: Bukan Pajak Baru, *Direktorat Jenderal Pajak*, 17 Juli 2025, https://www.pajak.go.id/en/node/117003, diakses 26 September 2025.

[2] *Friska Yolandha*, Penjualan E-commerce Tembus Rp 96,7 Triliun, Konten Jadi Penggerak Ekonomi Digital, 10 April 2026, https://ekonomi.republika.co.id/berita/tda4d7370/penjualan-ecommerce-tembus-rp-967-triliun-konten-jadi-penggerak-ekonomi-digital diakses 15 Mei 2026

[3] Mery Christian Putri, 2020, *Perjanjian Di Era Digital Ekonomi (Tinjauan Yuridis dan Praktis)*, Cetakan ke-1, RajaGrafindo Persada, Depok, hlm. 122

(PSTE) yang menyebutkan bahwa transaksi elektronik dilakukan berdasarkan kontrak elektronik sebagai bentuk kesepakatan yang dilakukan oleh para pihak.

Proses terjadinya kontrak elektronik dalam transaksi belanja *online* diawali dari penawaran barang oleh penjual melalui *platform* digital atau *marketplace*, di mana penjual memajang produk beserta deskripsi, harga, dan ketentuan penjualan. Selanjutnya, pembeli melakukan pencarian dan pemilihan barang yang diinginkan melalui *platform* tersebut. Proses ini difasilitasi oleh Penyelenggara Sistem Elektronik atau *Internet Service Provider* (ISP) yang menyediakan infrastruktur dan *platform* digital sebagai sarana pertemuan antara penjual dan pembeli secara elektronik. Kontrak elektronik lahir pada saat pembeli menyepakati harga dan ketentuan penjualan, kemudian melakukan pembayaran secara elektronik yang di konfirmasi oleh sistem *marketplace*.[4] Setelah pembayaran dikonfirmasi, penjual mengemas barang dan menyerahkannya kepada perusahaan ekspedisi untuk dikirimkan kepada pembeli, sehingga pada tahap ini lahirnya dua kontrak yang saling berkaitan, yaitu kontrak jual-beli antara penjual dan konsumen (pembeli), serta kontrak pengiriman antara penjual dan perusahaan ekspedisi.

Terdapat setidaknya empat pihak yang terlibat dari kontrak elektronik pada transaksi belanja *online*, yaitu penjual, pembeli, Penyelenggara Sistem Elektronik (*marketplace*), dan ekspeditur.[5] Pertama, penjual adalah pelaku usaha yang menawarkan dan menjual barang melalui *marketplace* secara

[4] Salim HS., H., 2020, *Hukum Kontrak Elektronik (E-Contract Law)*, Cetakan ke-1, RajaGrafindo Persada, Depok, hlm.46
[5] Mery Christian Putri, *Op Cit*., hlm. 125.

elektronik, sekaligus bertindak sebagai pengirim yang menyerahkan barang kepada ekspedisi untuk dikirimkan kepada pembeli. Kedua, pembeli adalah konsumen yang membeli barang dari penjual melalui *marketplace* dengan melakukan pembayaran elektronik dan berhak menerima barang dalam kondisi baik sesuai pesanan. Ketiga, penyelenggara sistem elektronik atau *marketplace* seperti Shopee dan Tokopedia, yang berperan sebagai penyedia *platform* yang mempertemukan penjual dan pembeli sekaligus menjadi perantara dalam proses transaksi, termasuk konfirmasi pembayaran dan pemilihan jasa pengiriman. Keempat, ekspeditur adalah perusahaan atau perorangan yang menyelenggarakan pengiriman barang dari pengirim kepada penerima sebagaimana diatur dalam Pasal 86 ayat 1 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD). Dalam praktik belanja *online*, ekspeditur seperti JNE, J&T Express, atau Shopee Xpress bermitra dengan *marketplace* dan berperan sebagai pihak ketiga yang menghubungkan penjual dengan pembeli melalui layanan pengiriman barang.

Transaksi belanja *online* secara tidak langsung membentuk dua kontrak yang saling berkaitan. Pertama kontrak jual beli antara penjual dan pembeli, yaitu perjanjian hasil kesepakatan di mana penjual bertanggungjawab untuk memberikan suatu barang hingga barang sampai ke tangan pembeli dan pembeli membayar dengan harga yang telah disepakati. Kontrak ini lahir secara elektronik melalui konfirmasi pembelian di *platform e-commerce* ketika pembeli melakukan pembayaran dan penjual menerima pesanan dan kemudian segera mengemas barang dan menyerahkannya kepada perusahaan ekspedisi

untuk dikirim.[6] Sedangkan kontrak pengiriman antara penjual dan perusahaan ekspedisi adalah perjanjian di mana ekspeditur berkewajiban mengantarkan barang dari penjual untuk sampai ke tangan pembeli dengan aman dan tepat waktu. Kontrak ini terbentuk ketika ekspedisi menerima barang dari pengirim dan memberikan nomor resi untuk sebagai bukti pengiriman. Kedua kontrak ini saling berkaitan, karena kegagalan dalam pelaksanaan kontrak pengiriman secara langsung berdampak pada terpenuhinya kewajiban penjual dalam kontrak jual beli kepada pembeli.

Berdasarkan Pasal 86 ayat (1) KUHD, ekspeditur adalah orang yang mencarikan pengangkut bagi pengirim untuk mengirimkan barangnya kepada penerima sehingga ia bertindak sebagai perantara antara pengirim dan pengangkut atas nama pengirim dalam melaksanakan perjanjian pengangkutan. Dalam Pasal 87 dan 88 KUHD lebih lanjut mengatur kewajiban ekspeditur untuk dapat menyelenggarakan pengiriman dengan aman dan sesegera mungkin sampai ke penerima dan dapat menjamin keselamatan barang yang diangkut serta harus menanggung segala kerusakan atau hilangnya barang yang dikirimkan yang disebabkan oleh kesalahan atau keteledorannya[7]. Dalam praktik bisnis pengiriman modern, ekspeditur tidak hanya bertindak sebagai perantara, tetapi juga menjalankan fungsi pengangkutan secara langsung

[6] Muhammad Rafi Ismail dan Agri Chairunisa Isradjuningtias, 2022, "Analisis Pembuatan Kontrak Jual Beli *Online* Dalam Transaksi *E-Commerce* Ditinjau Dari Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik", *Jurnal Ilmu Hukum "THE JURIS"* Vol VI, No. 2, Desember 2022, h. 272-279

[7] Priescillia Mariana Palapessy, Teng Berlianty, Sarah Selfina Kuahaty, 2023, "Tanggung Jawab Pihak Ekspedisi Dalam Transaksi Pengiriman Barang", *PAMALI: Pattimura Magister Law Review* Vol. 3 No. 2, September 2023, h. 139-147

melalui armada dan kurir yang dimilikinya. Ekspeditur bekerja sama dengan *marketplace* dan penjual untuk menjadi mitra dalam proses penyerahan barang hasil transaksi jual-beli antara penjual dan pembeli dengan aman sampai barang sampai ke tangan pembeli di mana ekspeditur akan mengkonfirmasi kepada penjual ketika barang sudah berhasil diterima oleh pembeli yang otomatis akan terkonfirmasi oleh aplikasi *marketplace*, sehingga ekspeditur akan menerima pembayaran atas pengiriman barang tersebut.[8] Dengan jumlah pengguna dan nilai transaksi *e-commerce* yang semakin banyak, arus pengiriman barang juga meningkat sehingga menempatkan ekspeditur sebagai pemeran utama dalam menjamin keamanan dan keutuhan barang yang dikirimkan oleh penjual kepada konsumen.[9]

Seiring meningkatnya transaksi dan arus pengiriman barang, hilang dan rusaknya barang dalam proses pengiriman melalui jasa ekspedisi menjadi tantangan nyata yang harus dihadapi dan dirasakan oleh konsumen. Keluhan-keluhan ini dapat ditemui di beberapa *platform* sosial media dan/atau forum konsumen. Sebagai contoh, pada tahun 2024, seorang konsumen bernama Henry menuliskan keluhan di forum konsumen bahwa barang yang Ia pesan di Tokopedia tidak kunjung sampai dan dinyatakan hilang saat pengiriman. Kejadian ini membuatnya kecewa, karena walaupun Ia sudah mengaktifkan asuransi pengiriman di Tokopedia, proses klaimnya pun lama dan terbelit-

[8] *Ibid.*
[9] Silfiyana Salsabillah dan Hardian Iskandar, 2023, "Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Atas Kerusakan Dalam Pengiriman Barang (Studi Kasus Shopee Express)", *UNES Law Review* Vol. 6, No. 1, September 2023: 3413-3424

belit.[10] Selanjutnya pada tanggal 20 September 2025, seorang konsumen bernama Maryono juga menuliskan keluhan di forum konsumen mengenai barang belanja *online* yang Ia beli pada tanggal 5 September hilang saat pengiriman. Hilangnya barang tersebut diakui oleh pihak ekspedisi sendiri yaitu Anteraja karena status pengiriman tidak berubah sejak tanggal 7 September. Ia kemudian menghubungi *customer service* Shopee, namun pihak Shopee tidak memberikan solusi dan tidak ada kejelasan mengenai pemberian ganti rugi dari pihak ekspedisi maupun dari Shopee sampai hari dimana Ia menuliskan keluhan tersebut.[11] Kasus-kasus tersebut menunjukkan bahwa ekspedisi telah gagal dalam memenuhi kewajibannya untuk menjamin barang tetap utuh, aman, dan sampai tepat waktu ke tangan pembeli, yang bisa dikategorikan sebagai wanprestasi karena dianggap tidak bisa memenuhi perjanjian untuk pengiriman barang. Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) Pasal 1243, wanprestasi bisa berbentuk tidak melakukan apa yang diperjanjikan, melakukan sesuatu yang tidak sesuai dengan perjanjian, ataupun terlambat melakukan apa yang seharusnya dilakukan. Hal ini juga tidak sesuai dengan ketentuan Pasal 4 dan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) di mana Pasal 4 mengatur hak konsumen untuk mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai perjanjian dan Pasal 7 mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memberikan kompensasi atau

[10] *Henry*, "Lamanya Proses Klaim Asuransi Pengiriman Tokopedia", *Media Konsumen*, 20 Februari 2024, https://mediakonsumen.com/2024/02/20/surat-pembaca/lamanya-proses-klaim-asuransi-pengiriman-tokopedia diakses 1 Oktober 2025.
[11] *Maryono*, "Paket Dinyatakan Hilang, Dana Refund Ditahan Shopee". *Media Konsumen*, 20 September 2025, https://mediakonsumen.com/2025/09/20/surat-pembaca/paket-dinyatakan-hilang-dana-refund-ditahan-shopee diakses 1 Oktober 2025.

ganti rugi jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Selain itu, dalam KUHD Pasal 87 juga menjelaskan bahwa ekspeditur harus menjamin atas barang-barang yang diserahkan kepadanya untuk dikirim dan untuk melakukan segala cara untuk menjamin pengiriman yang baik.[12] Namun demikian, dalam praktiknya, mekanisme pertanggungjawaban ekspeditur atas rusak dan hilangnya barang belanja *online* belum berjalan secara maksimal, beberapa kasus juga tidak terselesaikan sesuai dengan regulasi yang ada. Pertanggungjawaban hukum ekspeditur atas rusak dan hilangnya barang belanja *online* belum jelas, dan posisi tanggung jawab para pihak lain yang terlibat dalam kontrak elektronik belanja *online* seperti *marketplace* dan penjual belum terlalu jelas perannya, padahal transaksi jual-beli secara *online* didasarkan pada kontrak yang telah disetujui para pihak yang di mana dalam kontrak pasti sudah diatur mengenai hak dan kewajiban para pihak yang terlibat di dalamnya.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, penulis tertarik untuk menganalisis dan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pelaksanaan kontrak jual beli dan kontrak pengiriman serta pertanggungjawaban ekspedisi dalam transaksi belanja *online*. Oleh karena itu, penulis akan mengemukakannya dalam suatu penulisan hukum atau skripsi dengan judul **"Pertanggungjawaban Hukum Ekspeditur atas Rusak dan Hilangnya Barang Belanja Online di Indonesia"**

[12] Tim Literasi Nusantara, 2020, *KUHD Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Beserta Penjelasannya*, Literasi Nusantara, Malang, hlm 87.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tanggung jawab hukum ekspedisi atas rusak dan hilangnya barang dalam rangkaian pelaksanaan kontrak pengiriman dalam kontrak jual beli *online*?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengidentifikasi bentuk dan mekanisme pertanggungjawaban hukum ekspedisi atas rusak dan hilangnya barang dalam rangkaian pelaksanaan kontrak pengiriman dalam kontrak jual beli *online*, serta mengenai peran para pihak dalam transaksi belanja *online* jika terjadi kerusakan dan/atau kehilangan barang saat proses pengantaran kepada konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis:

1. Manfaat Teoritis
    a. Berpartisipasi pada perkembangan ilmu hukum dengan memperbanyak kajian hukum mengenai perdagangan elektronik, perjanjian elektronik, dan hukum pengangkutan darat di Indonesia.
    b. Menambah pemahaman mengenai pertanggungjawaban hukum perusahaan ekspedisi dalam konteks rusak dan hilangnya barang belanja *online* saat proses pengiriman, serta hubungan hukumnya dengan pelaku usaha lain seperti *marketplace* dan penjual.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Konsumen

Memberikan panduan untuk mengajukan klaim pertanggungjawaban hukum atas hilangnya barang belanja *online* saat pengiriman dan membantu konsumen memahami perbandingan tanggung jawab pelaku usaha sehingga konsumen bisa menargetkan klaim kepada pihak yang tepat.

b. Bagi Perusahaan Ekspedisi

Memberikan analisis mengenai posisi tanggung jawab relatif terhadap *marketplace* dan penjual, sehingga ekspeditur bisa bernegosiasi mengenai kontribusi tanggung jawab (misalnya asuransi bersama) untuk membagi beban tanggung jawab.

c. Bagi *Marketplace*

Membantu *marketplace* untuk memahami perbandingan tanggung jawab dengan ekspedisi dan penjual sehingga memungkinkan tambahan fitur baru untuk memantau atau melacak proses klaim ganti kerugian dan memberikan pandangan hukum untuk memasukkan klausul tanggung jawab ekspedisi ke dalam *Term of Service platform* sehingga *marketplace* dapat bertindak sebagai mediator antara konsumen dan ekspeditur dalam kasus hilangnya barang belanja *online.*

d. Bagi Penjual

Memberikan panduan bagi penjual *online* untuk memilih mitra ekspedisi dengan kriteria dan *track record* yang baik berdasarkan analisis mekanisme klaim dan reputasi perusahaan, sehingga mengurangi dampak hilangnya barang ketika dikirimkan kepada konsumen dan menjelaskan posisi tanggung jawab relatif di mana penjual dapat menghindari beban primer dengan bukti pengiriman (misalnya dengan resi digital, atau dokumentasi saat *packing* dan saat penyerahan barang kepada ekspedisi).

E. Keaslian Penelitian

Penelitian dalam Penulisan Hukum yang berjudul "Pertanggungjawaban Hukum Perusahaan Ekspedisi atas Rusak dan Hilangnya Barang Belanja *Online* di Indonesia" adalah penelitian asli yang dilakukan oleh Penulis berdasarkan hasil pemikiran Penulis dan bukan merupakan plagiasi. Maka dari itu, peneliti membandingkan dengan 3 (tiga) Penulisan hukum/skripsi terdahulu dengan topik yang serupa, penelitian sebelumnya sebagai berikut:

1. Penulisan Hukum oleh Alwy Aziz yang merupakan mahasiswa dari Universitas Islam Sultan Agung dengan NIM 30301800413, tahun 2022, yang meneliti tentang:

   a. Judul

      Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Barang Terhadap Hilang Atau Rusaknya Barang Melalui Jalur Darat (Studi Kasus Pada J&T Express Demak)

b. Rumusan Masalah

1) Bagaimana tanggung jawab dan kewajiban yang diberikan J&T Express terhadap ganti kerugian yang diderita oleh pemilik barang?

2) Bagaimana upaya perlindungan yang diberikan J&T Express kepada pengguna jasa pengiriman barang?

c. Hasil Penelitian

Bentuk pertanggungjawaban PT J&T Express Demak bermacam-macam tergantung dengan situasi yang dihadapi, meliputi penelusuran barang hilang melalui sistem yang ada di komputer, penggantian kerugian dengan maksimal 10 kali biaya pengiriman untuk barang umum, penggantian kerugian penuh sesuai nominal yang tertera pada polis asuransi untuk barang bernilai tinggi atau penggantian dengan barang yang sama jika rusak, serta untuk barang yang terlambat akan diteruskan pengiriman sampai di tempat tujuan.

Pelanggan harus menyampaikannya secara tertulis maksimal 14 hari setelah tanggal seharusnya barang diterima untuk klaim terkait kewajiban dan tanggung jawab perusahaan dengan syarat bahwa semua tagihan harus diselesaikan terlebih dahulu dan jumlah klaim tidak dapat dijadikan satu dengan tagihan J&T.[13]

[13] Alwy Aziz, 2022, *Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Barang Terhadap Hilang Atau Rusaknya Barang Melalui Jalur Darat (Studi Kasus Pada J&T Express Demak)*, Skripsi, Universitas Islam Sultan Agung

d. Perbedaan

Penelitian Alwy Aziz hanya berfokus pada satu objek saja yaitu pada perusahaan ekspedisi J&T Express, sedangkan pada penulisan hukum ini penulis meneliti dari beberapa perusahaan ekspedisi yang biasa digunakan di Indonesia terlebih yang bekerja sama dengan *marketplace* untuk melakukan pengiriman barang serta regulasi-regulasi lain yang ada di Indonesia terkait dengan hukum pengangkutan darat. Dalam penelitian yang dilakukan Alwy Aziz juga hanya menekankan pada mekanisme pertanggungjawaban untuk penggantian kerugian kepada konsumen sesuai dengan kebijakan internal J&T Express dan juga upaya perlindungan hukumnya bagi konsumen yang mengalami kerugian, sedangkan pada penelitian ini lebih membahas mengenai konsep tanggung jawab perusahaan ekspedisi terhadap proses pelaksanaan perjanjian pengangkutan dalam kontrak jual-beli secara elektronik dengan melakukan analisis regulasi-regulasi yang mengatur terkait pengangkutan darat, distribusi tanggung jawab antara perusahaan ekspedisi, *marketplace* sebagai penyedia layanan perdagangan *online*, dan juga penjual.

2. Penulisan Hukum oleh Rosanti Fransiska Br.Pintubatu, mahasiswa dari Universitas Jambi dengan NIM B10017221, tahun 2021, yang meneliti tentang:

a. Judul

Tanggung Jawab PT Ninja Xpress Cabang Kenali Besar Kota Jambi Kepada Pengirim atas Hilang dan Rusaknya Barang Kiriman

b. Rumusan Masalah

1) Bagaimana tanggung jawab pihak PT Ninja Xpress Cabang Kenali Besar Kota Jambi kepada pengirim apabila terjadi kehilangan dan kerusakan dalam pengiriman barang?

2) Bagaimana upaya penyelesaian yang dilakukan pihak PT Ninja Xpress Cabang Kenali Besar Kota Jambi apabila terjadi kehilangan dan kerusakan dalam pengiriman barang?

c. Hasil Penelitian

PT Ninja Xpress Cabang Kenali Besar Kota Jambi bertanggungjawab kepada barang yang dikirimkan oleh Pengirim yaitu mengantarkan barang selamat sampai tujuan alamat penerima. Barang yang hilang akan diberi ganti rugi, sedangkan barang yang rusak akibat kelalaian pengangkut juga mendapat penggantian sebanyak maksimal 10 (sepuluh) kali lipat harga ongkir. Namun jika kerusakan barang akibat kesalahan pengirim yang tidak mengemas barang dengan baik namun tetap meminta ganti kerugian, PT. Ninja Xpress menyelesaikan masalah tersebut melalui musyawarah untuk mencari kesepakatan terkait jumlah ganti rugi.[14]

[14] Rosanti Fransiska Br.Pintubatu, 2021, *Tanggung Jawab PT Ninja Xpress Cabang Kenali Besar Jambi Kepada Pengirim atas Hilang dan Rusaknya Barang Kiriman*, Skripsi, Universitas Jambi

d. Perbedaan

Penulisan hukum oleh Rosanti Fransiska Br.Pintubatu merupakan studi kasus spesifik PT. Ninja Xpress Cabang Kenali Besar Kota Jambi yang fokusnya adalah pada kebijakan internal perusahaan dalam menangani kasus kerusakan atau kehilangan barang dan hanya terbatas pada mekanisme kompensasi dengan penggantian maksimal sepuluh kali lipat ongkos kirim serta metode penyelesaian sengketa yang digunakan oleh perusahaan tersebut (musyawarah mufakat).

Perbedaannya dengan penelitian ini adalah lebih membahas mengenai tanggung jawab ekspeditur tidak hanya merujuk pada kebijakan internal suatu perusahaan melainkan mengenai kontrak jual beli antara pembeli dan penjual yang melibatkan perusahaan ekspedisi sebagai pihak ke tiga yang mengikat menggunakan perjanjian pengiriman barang dengan melakukan analisis regulasi-regulasi yang mengatur terkait pengangkutan darat, distribusi tanggung jawab antara perusahaan ekspedisi, *marketplace* sebagai penyedia layanan perdagangan *online*, dan juga penjual ketika ada kasus hilang dan/atau rusaknya barang belanja *online* pada saat pengiriman.

3. Penulisan Hukum oleh Putu Ayu Primasari yang merupakan mahasiswa dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan NPM 190513375, tahun 2023, yang meneliti tentang:

a. Judul

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen atas Keterlambatan dan Kerusakan Barang oleh Jasa Ekspedisi Dalam Perdagangan Secara Elektronik

b. Rumusan Masalah

1) Bagaimana perlindungan konsumen terhadap keterlambatan dan kerusakan barang atas jasa ekspedisi menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik?
2) Bagaimana tanggung jawab ekspedisi terhadap kerusakan dan keterlambatan pengiriman barang?

c. Hasil Penelitian

Konsumen yang mengalami kerugian akibat keterlambatan dan kerusakan barang dapat meminta ganti rugi dan/atau kompensasi kepada penyedia layanan ekspedisi berdasarkan Pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini juga diatur dalam Peraturan Pemerintah No 80 Tahun 2019 yang menjelaskan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah untuk menyediakan layanan pengaduan untuk konsumen serta melindung hak-hak konsumen berdasarkan ketentuan dibidang Perlindungan Konsumen.

Pengangkut wajib bertanggung jawab atas kerugian yang muncul akibat rusaknya barang, kecuali jika pengangkut bisa membuktikan bahwa kerusakan tersebut disebabkan oleh kejadian yang tidak bisa terhindarkan dari kekuasaan pengangkut (*force majeur)*. Keterlambatan pengiriman barang juga menjadi tanggung jawab pengangkut sebagai pihak pengirim karena dianggap wanprestasi (tidak sesuai perjanjian untuk mengantarkan barang tepat waktu) dan harus mengganti kerugian yang dialami konsumen, sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 1246 KUHPerdata.[15]

d. Perbedaan

Penelitian yang dilakukan oleh Putu Ayu Primasari berfokus pada pelindungan bagi konsumen atas kerugian yang timbul akibat keterlambatan dan kerusakan barang saat pengiriman. Sedangkan penelitian ini lebih spesifik ke arah pertanggungjawaban ekspeditur terhadap kontrak pengiriman barang dalam kontrak jual-beli antara pembeli dan penjual atas kerugian dari hilang dan rusaknya barang saat pengiriman. Penulis juga membahas mengenai posisi tanggung jawab antara Ekspeditur, *Marketplace* (sebagai penyedia layanan perdagangan elektronik), dan Penjual yang menjadi pihak-pihak dalam belanja *online*, yang tidak dibahas secara detail dalam

[15] Putu Ayu Primasari, 2023, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Keterlambatan dan Kerusakan Barang Oleh Jasa Ekspedisi dalam Perdagangan Elektronik*, Skripsi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta

penelitian Putu Ayu Primasari yang hanya membahas mengenai pertanggungjawaban penyedia layanan ekspedisi saja.

F. Batasan Konsep

Untuk memberikan kejelasan dan menghindari perbedaan interpretasi terhadap konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini, berikut disampaikan batasan konsep:

1. Pelindungan Hukum

   Pelindungan hukum adalah upaya hukum yang dapat ditempuh oleh pembeli sebagai konsumen yang mengalami kerugian akibat hilang dan rusaknya barang belanja *online* dalam proses pengiriman. Pelindungan hukum diwujudkan melalui pertanggungjawaban hukum ekspeditur untuk menanggung dan mengganti kerugian yang dialami oleh pihak yang dirugikan akibat hilang dan rusaknya barang belanja *online* pada saat proses pengiriman berdasarkan KUHPerdata, KUHD, dan UUPK.

2. Ekspeditur

   Ekspeditu merujuk pada perusahaan atau perorangan yang pekerjaannya menyelenggarakan pengiriman barang dari pengirim kepada penerima sebagaimana diatur dalam Pasal 86 ayat 1 KUHD. Dalam praktik bisnis pengiriman modern, ekspeditur menjalankan fungsi pengangkutan secara langsung melalui armada dan kurir yang dimilikinya sekaligus. Dalam penelitian ini, ekspeditur menyediakan layanan untuk mengirimkan barang dari penjual kepada pembeli dalam transaksi belanja *online* yang banyak digunakan oleh *marketplace* seperti Shopee Xpress, J&T Express, JNE.

3. Belanja *Online*

   Belanja *Online* adalah kegiatan membeli suatu barang dan/atau jasa untuk digunakan melalui media elektronik yang disebut toko *online* atau *marketplace*, di mana transaksi antara penjual dan pembeli terjadi secara daring atau tanpa interaksi langsung.

4. Hilangnya Barang

   Hilangnya barang dalam penelitian ini adalah ketika barang yang dikirimkan oleh penjual melalui ekspedisi tidak sampai kepada pembeli meskipun estimasi waktu pengiriman sudah lewat yang disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan ekspeditur dalam proses pengiriman.

5. Rusaknya Barang

   Rusaknya barang dalam penelitian ini adalah kondisi di mana barang yang diterima oleh pembeli tidak sesuai dengan kondisi semula pada saat penjual sebagai pengirim menyerahkan kepada ekspeditur untuk dikirimkan kepada pembeli, yang disebabkan oleh penanganan yang tidak sebagaimana mestinya selama proses pengiriman oleh ekspeditur.

6. Konsumen/Pembeli

   Konsumen adalah orang yang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, ataupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pembeli adalah orang yang membeli suatu barang dari penjual dengan memberikan sejumlah uang dan penjual memberikan barang tersebut. Dalam penelitian ini, konsumen adalah pengguna/pemakai jasa layanan belanja *online* dan

layanan ekspedisi dan pembeli adalah orang yang membeli sebuah barang atau produk dari *marketplace* secara elektronik.

7. *Marketplace*

   Marketplace dalam penelitian ini adalah penyedia layanan belanja *online* yang paling sering digunakan di Indonesia, meliputi Shopee, dan Tokopedia.

8. Penjual

   Dalam penelitian ini, penjual adalah pihak atau pelaku usaha yang menawarkan dan menjual barang kepada konsumen melalui media elektronik yaitu *marketplace*. Penjual juga sebagai pengirim barang yang memberikan kuasa kepada ekspedisi atas namanya untuk melakukan pengiriman barang agar sampai kepada pembeli.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

   Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif, di mana penelitian ini mengutamakan analisis terhadap norma-norma hukum yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan jasa pengiriman (ekspedisi), perdagangan elektronik, dan juga perlindungan konsumen.

2. Macam Data

   Penelitian hukum normatif memerlukan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder sebagai data utama. Bahan hukum primer adalah dokumen hukum yang memiliki daya mengikat bagi subyek hukum.

Bahan hukum primer dalam penelitian ini antara lain:

a. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)
b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
c. Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK).
d. Undang-Undang No. 11 tahun 2008 jo. Undang-Undang No. 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).
e. Peraturan Pemerintah (PP) No. 71 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
f. Peraturan Pemerintah (PP) No. 80 tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
g. Peraturan dan kebijakan lain yang terkait dengan topik yang di teliti

Bahan hukum sekunder dalam penelitian ini antara lain:

a. Buku-buku hukum:
    1) Hukum Perdata
    2) Hukum Perlindungan Konsumen
    3) Hukum Pengangkutan Darat
    4) Hukum Perdagangan Elektronik
b. Artikel dan jurnal ilmiah.
c. Skripsi, tesis, atau disertasi terdahulu dengan topik serupa.

3. Metode Pengumpulan Data

   Metode yang akan penulis gunakan untuk mengumpulkan data guna penelitian ini adalah dengan studi kepustakaan, yaitu dengan mempelajari bahan hukum primer dan sekunder.

4. Metode Analisis Data

   Metode analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode analisis secara kualitatif, yaitu dengan menganalisis keseluruhan data yang telah diperoleh dengan cara mengklasifikasikan terlebih dahulu berdasarkan relevansinya dengan rumusan masalah. Kemudian dilakukan penarikan kesimpulan, diawali dari suatu bagian yang umum dan kemudian berakhir pada pernyataan yang khusus.