BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Tanggung jawab hukum ekspeditur atas hilang dan rusaknya barang tersebut bersumber dari tiga kerangka hukum secara kumulatif yaitu berdasarkan KUHPerdata, ekspeditur dapat dimintai pertanggungjawaban atas dasar wanprestasi apabila kegagalan pengiriman bersumber dari tidak terpenuhinya kewajiban kontraktual, atau atas dasar perbuatan melawan hukum jika kerugian disebabkan oleh tindakan aktif kurir yang melanggar hukum. Kemudian berdasarkan KUHD, ekspeditur modern yang merangkap fungsi pengangkut tunduk pada prinsip *presumption of liability* yang membalik beban pembuktian kepada ekspeditur, sehingga ekspeditur dianggap bertanggung jawab kecuali dapat membuktikan sebaliknya. Terakhir berdasarkan UUPK, ekspeditur selaku pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK. Klausul eksonerasi berupa pembatasan ganti rugi maksimal 10 kali ongkos kirim yang diterapkan ekspeditur berpotensi bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a dan Pasal 1 ayat (2) UUPK. Kontrak jual beli berkedudukan sebagai perjanjian pokok yang bersifat obligatoir sedangkan kontrak pengiriman berkedudukan sebagai perjanjian accessoir yang lahir untuk melaksanakan kewajiban penyerahan barang dalam kontrak pokok. Kegagalan ekspeditur pada perjanjian accessoir secara langsung memengaruhi terpenuhinya kewajiban penjual dalam kontrak jual

beli. Penjual tetap bertanggung jawab kepada pembeli atas dasar kontrak jual-beli, namun dapat terbebas dari ganti rugi apabila membuktikan bahwa kerugian merupakan *overmacht* akibat kelalaian ekspeditur, dan wajib meneruskan tuntutan kepada ekspeditur. *Marketplace* meskipun tidak terlibat secara kontraktual, tidak dapat sepenuhnya melepaskan tanggung jawab karena terikat kewajiban untuk memastikan penyelesaian transaksi yang adil. Jadi, secara kumulatif, pertanggungjawaban dalam ekosistem belanja *online* tidak dapat dibebankan kepada satu pihak saja. Ekspeditur menanggung tanggung jawab yang paling langsung dan kuat secara yuridis karena barang berada dalam penguasaannya saat kerugian terjadi. Penjual menanggung tanggung jawab kontraktual kepada pembeli yang tetap berjalan walaupun ia telah menyerahkan barang kepada ekspeditur. *Marketplace* menanggung tanggung jawab regulatif yang tidak dapat dikesampingkan melalui klausul *disclaimer* sepihak.

B. Saran

Diperlukan keselarasan antara seluruh pihak dalam ekosistem belanja *online* untuk menutup celah pelindungan hukum yang ada. Ekspeditur perlu mengevaluasi klausul eksonerasi dan menyederhanakan prosedur klaim agar proporsional dan mudah diakses, kemudian *marketplace* perlu mempertegas kewajiban mitra ekspedisi dalam syarat layanannya dan mengembangkan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil bagi semua pihak sesuai kewajiban PP PMSE, penjual perlu mendokumentasikan proses pengemasan sebagai alat bukti dan menggunakan asuransi pengiriman untuk barang bernilai

tinggi, konsumen perlu memahami hak-hak hukumnya dan memanfaatkan jalur BPSK sebagai penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan terjangkau, serta pemerintah perlu mempertimbangkan pembaruan regulasi yang secara spesifik mengatur batas minimum ganti rugi ekspeditur dan standar klausul eksonerasi dalam jasa pengiriman dalam konteks perdagangan elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Johannes Gunawan dan Bernadette M.Waluyo, 2021, *Perjanjian Baku: Masalah dan Solusi*, GIZ/PROTECT, Jakarta

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

Muhammad Teguh Pangestu, 2019, *Pokok-Pokok Hukum Kontrak*, Social Politic Genius (SIGn), Makassar, hlm 56

Pipin Syarifin dan Dedah Jubaedah, 2018, *Hukum Dagang di Indonesia*, Cetakan ke-1, Pustaka Setia, Bandung.

Sabtarini Kusumaningsih, dkk., 2021, *Buku Panduan Marketplace*, Cetakan ke-1, Global Aksara Pers, Surabaya.

Salim HS., H., 2020, *Hukum Kontrak Elektronik (E-Contract Law)*, Cetakan ke-1, RajaGrafindo Persada, Depok.

Soerjatin, R., 1987, *Hukum Dagang I dan II*, Cetakan ke-6, Pradnya Paramita, Jakarta.

Subekti, R., dan Tjitrosudibio, R., 2022, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Cetakan ke-45, Balai Pustaka. Jakarta.

Sigit Sapto Nugroho dan Hilman Syahrial Haq, 2019, *Hukum Pengangkutan Indonesia: Kajian Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Transportasi Udara*, Cetakan ke-1, Pustaka Iltizam, Solo.

Tim Literasi Nusantara, 2020, *KUHD Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Beserta Penjelasannya*, Literasi Nusantara, Malang.

Tukino, dkk., 2023, *Strategi Bisnis Bisnis E-Commerce*, Cetakan ke-1, Yayasan Kita Menulis, Medan.

Zaeni Asyhadie, H., dan Budi Sutrisno, 2018, *Pokok-Pokok Hukum Dagang*, Cetakan ke- 1, RajaGrafindo Persada, Depok.

Jurnal/Karya Tulis

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

Nadia Andina Putri, A. dan Nyoman Mas Ariyani, 2017, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Keterlambatan Sampainya Barang", *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* Vol. 5 No. 2

Dian Anggi Rahayu Kurnianingsih, dkk, 2025, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Pengiriman Barang Berdasarkan Hukum Positif Di Indonesia", *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* Vol. 11 No. 6C

Dian Kemala Dewi dan Jenda Ingan Mahuli, 2025, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen di Era Ekonomi Digital: Analisis terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha Platform E-Commerce," *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 13, No. 9.

Dyah Ayu Artanti, Men Wih Widiatno, 2020, "Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Pasal 18 Ayat 1 UU I.T.E Ditinjau dari Hukum Perdata di Indonesia", *JCA of LAW*, Vol. 1 No.1, Universitas Esa Unggul.

Edy Prasetyo, Arief Budiono, Jan Alizea Sybelle, 2024, "Pertanggung Jawaban Hukum Pihak Ekspedisi Pengiriman Terhadap Barang Hilang atau Rusak", *Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan* Vol. 5 No. 1

Ida Bagus Indra Kusuma dan Kadek Agus Sudiarawan, 2025, "Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspedisi Atas Hilangnya Barang Milik Konsumen.", *Ethics and Law Journal: Business and Notary* Vol. 3 No. 1, Maret 2025

Jetmiko Setiawan, Yetti, Indra Afrita, 2025, "Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha atas Produk Cacat Tersembunyi", *Jurnal Ilmu Hukum "THE JURIS"* Vol. IX No. 1

Hilman Syahrial Haq, Alamsyah Mustika Wardani, Kris Wardiansyah, 2025, "Perlindungan dan Pertanggungjawaban Hukum terhadap Konsumen dalam Perjanjian Pengiriman Barang melalui Ekspedisi", *Jurnal Fundamental Justice*, Vol 6 No.2.

Lukas Yance Putra Posende, 2019, Tanggung Jawab Pengangkut Pada Perjanjian Pengangkutan Barang Melalui Laut Ditinjau Dari Pasal 468 KUHD Tentang Pengangkutan Barang. (Analisa Putusan Mahkamah Agung Nomor 2316 K/Pdt/2015)", *Jurnal Ilmu Hukum* Vol.2 No. 2, Desember 2019

Maria Cecilia Nugroho dan Ariawan Gunadi, 2024, "Pertanggungjawaban Keperdataan Perusahaan Ekspeditur Terhadap Kerusakan Barang dalam Proses Pengiriman Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen", *Rewang Rencang: Jurnal Hukum Lex Generalis* Vol. 5 No. 4

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.

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.

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

Rayhan Mohamad Athallah H. S dan Ariawan Gunadi, 2025, "Tanggung Jawab Marketplace Atas Kerugian Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce", *Jurnal Kertha Semaya* Vol 13 No. 09.

Rio Peranata Sebayang, 2020, "Pelaksanaan Perjanjian Ekspedisi melalui Angkutan Udara (Studi pada PT Anugerah Semesta Persada)", *Preemie Law Journal* 18.

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.

Saraya Husna dan Levina Yustitianingtyas, 2022, "Tanggung Jawab Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) Bagi Pengguna Jasa Akibat Barang Yang Rusak/Hilang Selama Proses Pengiriman Melalui Laut", *Cakrawala Hukum: Majalah Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Wijayakusuma,* Vol 24, Issue 2, September 2022.

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.

Tasya Safiranita dkk, 2020, "Aspek Hukum Platform e-Commerce Dalam Era Transformasi Digital", *Jurnal Studi Komunikasi dan Media* Vol. 24 No. 2.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22. Sekretariat Negara. Jakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58. Sekretariat Negara. Jakarta.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185. Sekretariat Negara. Jakarta.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222. Sekretariat Negara. Jakarta.

Internet

Andrew Sebastian, Definisi Buyer: Peran dan 5 Jenis Pembeli dalam E-Commerce, 2023, https://prismalink.co.id/definisi-dan-5-jenis-buyer/ diakses 6 November 2025

Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perlindungan Konsumen: Perbandingan Pengaturan Beberapa Negara, https://berkas.dpr.go.id/pusaka/files/fla/FLA-2-1-November-2024-188-8.pdf , diakses 8 April 2026.

Ferry, "Isi Paket Berupa HP Ditukar, Tokopedia dan SiCepat Tidak Bertanggung Jawab", Media Konsumen, https://mediakonsumen.com/2024/02/22/surat-pembaca/isi-paket-berupa-hp-ditukar-tokopedia-dan-sicepat-tidak-bertanggung-jawab diakses 12 Mei 2026.

Fiveable, Buyer – Intro to Marketing, 2024, https://fiveable.me/key-terms/fundamentals-marketing/buyer diakses November 6 2025.

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.

Imang Rohiman, "Barang Hilang di Ekspedisi, Seller di Shopee Dirugikan," Media Konsumen, 1 November 2020, https://mediakonsumen.com/2020/11/01/surat-pembaca/barang-hilang-di-ekspedisi-seller-di-shopee-dirugikan diakses 12 Mei 2026.

Inspirasi Shopee, "Cara Ganti Rugi Jasa Ekspedisi yang Didukung Shopee jika Paket Rusak atau Hilang", 8 Desember 2023, https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/cara-ganti-rugi-jasa-ekspedisi-yang-didukung-shopee-jika-paket-rusak-atau-hilang/ diakses 13 April 2026.

JNE Express, "Syarat dan Ketentuan," JNE Express, https://www.jne.co.id/syarat-dan-ketentuan diakses 12 Mei 2026.

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.

Shopee Indonesia, "Bagaimana Proese Penggantian Jika Barang Rusak/Hilang dalam Pengiriman?", Pusat Edukasi Penjual, https://seller.shopee.co.id/edu/article/14228, diakses 28 April 2026.

Shopee Indonesia, "Syarat Layanan Shopee", Pasal 20 Pengiriman, https://help.shopee.co.id/portal/4/article/71187, di akses 13 April 2026.

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.

Tokopedia, "Apa itu Pusat Resolusi?", Tokopedia Care, https://www.tokopedia.com/help/article/apa-itu-pusat-resolusi, diakses 13 April 2026.

Tokopedia, "Bagaimana Layanan Pengajuan Klaim Asuransi Pengiriman di Tokopedia?", Tokopedia Care, https://www.tokopedia.com/help/article/bagaimana-layanan-pengajuan-klaim-via-pt-asuransi-tokio-marine-indonesia, diakses 28 April 2026

Tokopedia, "Komplain Pesanan Produk Rusak Fisik", Tokopedia Care, https://www.tokopedia.com/help/article/cara-mengajukan-komplain-produk-rusak-fisik diakses 13 April 2026

Tokopedia, "Status Pengiriman di Tokopedia Tidak Update", Tokopedia Care, https://www.tokopedia.com/help/article/t-int120-pesanan-sudah-diterima-namun-status-pengiriman-tidak-update diakses 13 April 2026