

Perlindungan Hukum Konsumen Pada Platform Marketplace Shopee Terhadap Paket Yang Hilang Oleh Jasa Pengantar Barang

Legal Protection for Consumers on Marketplace Platforms in the Event of Lost Packages

Fitri Yani^{a,1}, Tonna Balya^{b,2}, Teguh Haryanto^{c,3}, Mutia Zahra^{d,4}

^{a,b,c,d} Universitas Potensi Utama, JL. KL.Yos Sudarso Km. 6,5, Medan, 20255, Indonesia
pidana80@gmail.com¹, tonnabalya79@gmail.com², teguhharyanto803@gmail.com³,
mutiazahramdn@gmail.com⁴

Abstrak

Di era digital, pasar daring telah menjadi platform populer untuk melakukan transaksi jual beli. Namun, konsumen sering menghadapi masalah, terutama ketika paket yang mereka pesan hilang atau rusak selama pengiriman. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hak-hak konsumen jika terjadi kehilangan paket dan mengkaji mekanisme perlindungan hukum yang tersedia melalui undang-undang perlindungan konsumen di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan berbasis literatur, menganalisis peraturan perundang-undangan dan kerangka regulasi yang relevan. Penelitian ini juga mengeksplorasi mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia bagi konsumen, seperti arbitrase dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang tanggung jawab hukum operator pasar dan perusahaan pelayaran dalam melindungi hak-hak konsumen. Selain itu, penelitian ini mengidentifikasi potensi upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen ketika mereka mengalami kerugian akibat kegagalan pengiriman paket.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Pasar, Paket Hilang, Tanggung Jawab Hukum, Transaksi Daring.

Abstract

In the digital era, online marketplaces have become popular platforms for conducting buying and selling transactions. However, consumers frequently encounter issues, particularly when the packages they order are lost or damaged during delivery. This study aims to analyze consumer rights in the event of lost packages and to examine the legal protection mechanisms available through Indonesian consumer protection laws. The research uses a normative juridical method with a literature-based approach, analyzing relevant legislation and regulatory frameworks. The study also explores available dispute resolution mechanisms for consumers, such as arbitration and consumer dispute resolution institutions (BPSK). The findings of this study are expected to provide a deeper understanding of the legal responsibilities of both marketplace operators and shipping companies in protecting consumer rights. Moreover, it identifies potential legal remedies that consumers can pursue when they suffer losses due to package delivery failures.

Keywords: Consumer Protection; Marketplace; Lost Package; Legal Responsibility; Online Transactions.

Disubmit:

Direview:

Info Artikel :

Diterima :

Copyright © 2025 – Lex Justitia Journal. All rights reserved.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi digital, terutama internet, mengalami kemajuan yang sangat cepat. Peningkatan jumlah pengguna internet turut mendorong pertumbuhan berbagai sektor di Indonesia, salah satunya adalah aktivitas jual beli secara online melalui marketplace. Pertumbuhan marketplace ini juga didorong oleh kecenderungan masyarakat yang menyukai segala sesuatu yang praktis dan efisien, termasuk dalam hal pengiriman barang antar wilayah, sehingga kehadiran layanan pengiriman menjadi sangat membantu. Marketplace sendiri merupakan sebuah platform digital yang mempertemukan penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi secara online. Beberapa contoh marketplace yang populer di Indonesia antara lain Shopee, Tokopedia, Bukalapak, dan Lazada. Dalam proses perdagangan online, marketplace berperan sebagai pihak ketiga yang menyediakan sarana jual beli, termasuk sistem pembayaran, sehingga sering juga disebut sebagai toko Online.

Di era modern saat ini, kebutuhan akan layanan logistik di Indonesia diprediksi akan terus meningkat guna memenuhi permintaan masyarakat terhadap pengiriman barang. Hal ini menjadikan peran perusahaan jasa pengiriman semakin penting dan bervariasi, mencakup pengiriman barang berskala kecil hingga layanan *E-Commerce*. Beragam perusahaan kini menyediakan layanan ekspedisi yang berkembang pesat. Dari perspektif hukum, keberadaan jasa angkutan ekspedisi ini berkaitan erat dengan hukum pengangkutan. Hukum ini berfungsi untuk mengatur arus keluar-masuk barang agar lebih tertata serta memberikan perlindungan hukum kepada konsumen sebagai pengguna jasa, terutama jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan selama proses pengiriman. Pengangkutan sendiri bertujuan untuk mendistribusikan barang maupun mengantar orang sampai ke lokasi tujuan.¹ Menurut H.M.N. Purwosutjipto, pengangkutan adalah suatu kegiatan yang melibatkan perjanjian antara penyedia jasa angkutan dan pengguna jasa, yang bersifat timbal balik, di mana masing-masing pihak memiliki kewajiban yang harus dipenuhi.²

Kewajiban yang dimiliki penyedia jasa adalah memastikan barang dikirim atau penumpang diantar ke lokasi tujuan dengan aman, sedangkan pengguna jasa berkewajiban melakukan pembayaran sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat sebelumnya. Adanya kesepakatan timbal balik ini menimbulkan tanggung jawab bagi perusahaan jasa angkutan untuk menjamin bahwa barang atau orang yang mereka bawa dapat sampai ke tujuan dengan selamat. Dalam proses pengiriman barang, sering kali muncul berbagai risiko yang dapat merugikan konsumen, seperti kehilangan barang. Situasi ini tentu menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa, mengingat mereka telah memenuhi kewajibannya dengan membayar sesuai perjanjian awal. Namun, konsumen justru tidak mendapatkan haknya, seperti rasa aman, kenyamanan, dan jaminan keselamatan selama menggunakan layanan tersebut. Apabila kondisi seperti ini terjadi, maka berdasarkan ketentuan hukum, konsumen berhak menerima kompensasi atas ketidaksesuaian antara barang atau jasa yang diterima dengan yang telah disepakati sebelumnya. Hal ini disebabkan karena konsumen merupakan elemen krusial dalam kegiatan bisnis. Oleh karena itu, seharusnya terdapat perlindungan hukum yang adil dan seimbang bagi kedua belah pihak baik produsen maupun konsumen dalam mewujudkan praktik bisnis yang sehat. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hadir sebagai bentuk upaya untuk memberikan kepastian hukum dan menjamin perlindungan terhadap hak-hak konsumen.³

¹ Purwosutjipto, H. M. N. (2007). *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*. Djambatan.

² *ibid*

³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Kasus:

Pada tahun 2022, seorang konsumen bernama R.A. melakukan pembelian produk elektronik melalui platform Shopee dengan metode pengiriman menggunakan jasa ekspedisi partner resmi Shopee (Shopee Express).

Konsumen menerima notifikasi bahwa paket telah diterima, namun secara faktual barang tidak pernah sampai ke tangan penerima. Konsumen langsung melapor melalui fitur "Pusat Bantuan" di aplikasi Shopee dan melengkapi bukti bahwa barang tidak diterima, termasuk rekaman CCTV dan keterangan dari satpam kompleks tempat tinggalnya.

Tindakan Konsumen:

Konsumen mengajukan komplain dan permintaan pengembalian dana (refund) melalui sistem Shopee. Namun, awalnya pihak Shopee menyatakan bahwa paket telah berhasil dikirim berdasarkan bukti sistem kurir (status "Delivered"), dan menolak refund. Konsumen kemudian melakukan eskalasi ke layanan pelanggan dan mengajukan banding.

Penyelesaian:

Setelah dilakukan investigasi ulang oleh tim Shopee, ditemukan bahwa kurir yang bersangkutan melakukan kesalahan prosedur pengiriman (menyerahkan barang ke orang lain tanpa konfirmasi kepada penerima yang sebenarnya). Akhirnya, Shopee menyetujui refund penuh kepada konsumen dan memberikan kompensasi berupa voucher belanja.

Analisis Hukum:

Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar dan jujur serta menjamin hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa (Pasal 4 dan Pasal 7). Shopee sebagai pelaku usaha digital, dan Shopee Express sebagai mitra logistik, memiliki tanggung jawab untuk memastikan paket diterima sesuai ketentuan.⁴

Dalam kasus ini, tanggung jawab dapat dibebankan secara **tanggung renteng** antara penyedia platform (Shopee) dan pihak ekspedisi, karena keduanya adalah bagian dari ekosistem transaksi elektronik.

Relevansi dengan Penelitian:

Kasus ini memperjelas bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa secara internal di marketplace dapat memberikan perlindungan hukum bagi konsumen, meskipun awalnya terjadi penolakan. Namun, masih terdapat ruang perbaikan dalam hal transparansi proses investigasi dan jaminan keadilan bagi konsumen.

Sementara itu, faktor eksternal yang dapat menyebabkan kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengangkutan antara lain berasal dari kondisi alam, seperti cuaca buruk atau hujan lebat. Saat hujan turun, risiko kecelakaan meningkat karena jarak pandang pengemudi menjadi terbatas, dan terkadang pengiriman harus dihentikan sementara demi menjaga keamanan barang. Selain itu, kecelakaan lalu lintas juga bisa disebabkan oleh kurangnya kewaspadaan pengemudi atau pengguna jalan lainnya.

⁴ *ibid*

Faktor lain yang turut berkontribusi adalah tindak kejahatan, seperti pencurian barang dalam proses distribusi, baik oleh individu maupun kelompok kriminal. Tak kalah penting, kondisi infrastruktur jalan juga sangat berpengaruh terhadap keamanan barang kiriman. Jalan yang rusak atau bergelombang meningkatkan risiko kerusakan, terutama bagi barang-barang yang bersifat rapuh atau mudah pecah. Oleh karena itu, penting bagi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum yang memadai atas risiko-risiko tersebut.

Sebelum menggunakan jasa pengiriman ekspedisi, pengguna sebaiknya memastikan terlebih dahulu bahwa hak-haknya akan mendapat perlindungan hukum apabila terjadi kerusakan, keterlambatan, atau kehilangan barang selama proses pengiriman akibat kelalaian dari pihak penyedia jasa. Jika terbukti bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh ketidakhati-hatian perusahaan ekspedisi, maka perusahaan wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan sebagai akibat dari penggunaan barang atau jasa yang ditawarkan.

Kasus kerugian konsumen dalam pengiriman barang umumnya terjadi karena barang hilang selama proses pengiriman. Kerusakan atau kehilangan barang tersebut sering kali merupakan akibat dari kesalahan pihak perusahaan ekspedisi. Oleh karena itu, konsumen berhak memperoleh perlindungan hukum sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang mengatur hak-hak konsumen serta hak dan kewajiban pelaku usaha.

Saat ini, hukum perlindungan konsumen mendapatkan perhatian yang lebih besar karena berkaitan dengan berbagai peraturan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan manusia. Perlindungan hukum tidak hanya diberikan kepada konsumen sebagai pihak yang menerima layanan atau produk, tetapi juga kepada pelaku usaha yang memiliki hak yang sama untuk dilindungi. Kedua belah pihak, baik konsumen maupun pelaku usaha, memiliki hak dan kewajiban masing-masing. Dalam hal ini, pemerintah berperan penting dalam mengatur, mengawasi, serta mengendalikan agar tercipta sistem yang saling mendukung, sehingga tujuan untuk meningkatkan kemakmuran masyarakat secara menyeluruh dapat terwujud.

2. METODE PENELITIAN

Metode berperan penting guna meraih target yang diharapkan, termasuk pula metode dalam melakukan sebuah penelitian. Metode penelitian yang dimaksud ialah prosedur untuk melakukan sebuah penelitian⁵ Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dan didukung dengan pendekatan studi kasus untuk memberikan pemahaman yang komprehensif terhadap perlindungan hukum bagi konsumen dalam kasus paket hilang di marketplace. Pendekatan yuridis normatif digunakan untuk mengkaji peraturan perundang-undangan yang relevan, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Menteri Perdagangan, serta ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Kajian ini bertujuan untuk menelaah bagaimana hukum positif di Indonesia mengatur tanggung jawab marketplace dan perusahaan ekspedisi dalam transaksi elektronik.

Data dalam studi kasus ini diperoleh melalui penelusuran informasi dari berbagai sumber sekunder seperti berita daring terpercaya, laporan keluhan konsumen, serta dokumentasi tanggapan resmi dari pihak marketplace. Studi kasus ini digunakan untuk melihat penerapan hukum di lapangan dan menilai efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka terhadap literatur hukum primer (undang-undang, peraturan pemerintah, dan peraturan menteri) dan sekunder (jurnal, artikel ilmiah, laporan lembaga konsumen). Data dianalisis secara deskriptif-kualitatif, dengan tujuan menggambarkan,

menilai, dan menarik kesimpulan atas perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen serta tanggung jawab para pihak dalam ekosistem marketplace digital.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum bagi Konsumen yang Mengalami Kerugian Akibat Kehilangan Barang pada Perusahaan Ekspedisi.

Dalam era modern saat ini, untuk mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pengiriman barang, banyak perusahaan menyediakan berbagai layanan transportasi barang seperti jasa ekspedisi. Namun, proses pengiriman barang tidak lepas dari risiko, termasuk kemungkinan hilangnya barang. Sebagai negara yang menjunjung tinggi supremasi hukum demi menciptakan keadilan bagi seluruh rakyatnya, Indonesia memiliki regulasi yang mengatur persoalan tersebut. Sebagai makhluk sosial, manusia hidup dalam tatanan hukum yang mengatur berbagai aspek kehidupan, yang tertuang dalam peraturan perundangundangan. Perlindungan hukum merupakan bentuk perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum. Mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hukum memberikan kepastian dan jaminan hukum bagi konsumen demi keselamatan dan perlindungan hak-hak mereka. Perlindungan konsumen adalah upaya yang dirancang untuk menjamin terpenuhinya hak serta kewajiban konsumen secara tepat dan seimbang sesuai dengan ketentuan hukum, guna mencegah terjadinya pelanggaran dalam proses transaksi. Diharapkan dengan adanya kepastian hukum melalui peraturan khusus, para pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang dan tidak melanggar hak-hak konsumen. Undang-undang menjadi instrumen utama dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Masalah perlindungan konsumen bukan hanya isu individu, melainkan juga merupakan isu nasional, karena pada dasarnya setiap orang berperan sebagai konsumen.

Dengan demikian alasan utama mengapa perlindungan konsumen perlu dilakukan untuk melindungi konsumen: Pertama, perlindungan konsumen berarti melindungi seluruh rakyat Indonesia yang dipercayakan dalam tujuan pembangunan nasional dalam Pembukaan UUD Negara Republik Indonesia. Kedua, perlindungan konsumen diperlukan untuk mencegah mereka dari dampak buruk penggunaan teknologi. Ketiga, perlindungan konsumen diperlukan untuk memastikan biaya pembangunan nasional yang berhulu dari masyarakat. Keempat, perlindungan konsumen diperlukan untuk mewujudkan subjek pembangunan nasional berupa masyarakat yang mempunyai kesehatan jasmani dan Rohani.

Peningkatan nilai dan kesadaran konsumen merupakan suatu langkah yang bertujuan untuk memperkuat pemahaman konsumen terhadap hak-haknya, yang dimulai dengan analisis terhadap hak-hak tersebut sebagai dasar pelaksanaannya. Hak konsumen menurut Pasal 4 UUPK antara lain: Pertama, hak atas rasa aman dan nyaman dalam mengkonsumsi barang maupun jasa. Kedua, hak menentukan suatu barang maupun jasa dan memperoleh berdasarkan nilai tukarnya serta berdasarkan syarat dan jaminan. Ketiga, hak untuk memperoleh spesifikasi akurat, jelas dan jujur terkait status dan jaminan barang maupun jasa. Keempat, hak untuk mendengar aspirasi dan keluhan terkait produk dan layanan terkait. Kelima, hak untuk berpartisipasi dalam usaha melindungi konsumen dan pengaturan konsumen. Keenam, hak atas konsultasi dan pengetahuan konsumen. Ketujuh, hak mendapat perlakuan dan pelayanan secara adil, jujur, dan tanpa diskriminasi. Kedelapan, hak atas penggantian kerugian apabila barang maupun jasa yang diperoleh kurang bahkan tidak sesuai dengan kontrak atau tidak memenuhi tujuan yang dimaksudkan. Kesembilan, hak yang teratur dalam peraturan Undang-Undang.

⁵ Priadana, 2021

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, penting untuk dipahami bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) memuat lima asas utama yang menjadi dasar perlindungan terhadap konsumen dan masyarakat secara umum. Baik pelaku usaha maupun konsumen perlu memperhatikan dan menerapkan asas-asas ini sebagaimana diatur dalam Pasal 2 UUPK. Asas keunggulan menekankan bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menguntungkan salah satu pihak, melainkan untuk menjamin hak dan kewajiban kedua belah pihak, baik penjual maupun pembeli. Tujuannya adalah menciptakan manfaat bagi seluruh masyarakat. Asas keadilan bertujuan agar pelaku usaha dan konsumen diperlakukan secara adil melalui sistem hukum yang menjamin keseimbangan antara hak yang diterima dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak. Asas Keseimbangan Maksud dari hal ini ialah agar produsen, konsumen, dan pemerintah merasakan manfaat dari diatur dan ditegakkannya Undang-Undang perlindungan konsumen secara seimbang. Asas keselamatan dan keamanan konsumen bertujuan memberikan jaminan bahwa barang dan jasa yang dikonsumsi masyarakat tidak membahayakan keselamatan, kenyamanan, atau kondisi finansial konsumen. Asas ini juga memastikan bahwa produk memberikan manfaat sebagaimana mestinya. Asas kepastian hukum menjamin badan usaha dan konsumen taat dan patuh terhadap hukum, menjamin keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta kepastian hukum bagi pemerintah. Dengan demikian, penerapan hak dan kewajiban sebagaimana diatur dalam UUPK perlu dilaksanakan dalam kehidupan sehari-hari agar setiap pihak memperoleh keadilan secara menyeluruh.

Berdasarkan Pasal 6 ayat (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen badan usaha diwajibkan memperoleh pembayaran sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berkaitan dengan barang, jasa yang dipertukarkan, dan kesepakatan harga, nilai tukar. Sebaliknya, badan usaha juga harus memberikan jaminan kualitas terhadap barang dan jasa yang dijual, sesuai dengan standar mutu yang berlaku. Konsumen memiliki kebebasan untuk memilih barang atau jasa sesuai dengan kemampuan pembayaran serta berdasarkan status dan jaminan yang diberikan. Hak dan kewajiban ini harus dijalankan secara seimbang. Sementara itu, pihak pelayaran memiliki hak untuk menerima pembayaran atas barang yang dikirimkan.

UU No. 8 Pasal 3 Tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen menjelaskan tujuan perlindungan konsumen antara lain: Pertama, upaya peningkatan kapasitas, kemandirian dan kesadaran konsumen guna memberi perlindungan terhadap dirinya. Kedua, meningkatkan kehormatan dan martabat konsumen dengan cara penolakan paparan negatif terhadap barang maupun jasa. Ketiga, memperkuat hak untuk memilih, memutuskan dan menegaskan hak-hak konsumen sebagai konsumen. Keempat, melahirkan sistem untuk melindungi konsumen yang mencakup unsur keamanan, keterbukaan, hukum dan akses informasi. Kelima, upaya peningkatan kesadaran pelaku ekonomi mengenai pentingnya perlindungan konsumen untuk mendorong sikap bertanggung jawab dan jujur dalam dunia usaha. Keenam, kelangsungan produksi barang maupun jasa secara komersial, peningkatan mutu barang maupun jasa guna adanya jaminan kesehatan, kenyamanan, keselamatan, dan perlindungan konsumen.

Upaya Penyelesaian yang Dapat Ditempuh Konsumen Atas kerugian yang Diakibatkan Karena Hilangnya Barang oleh Perusahaan Ekspedisi

Hak asasi manusia merupakan hak melekat yang perlu dijamin pelaksanaannya melalui perlindungan hukum yang efektif. Perlindungan ini bertujuan mencegah pelanggaran dan memastikan setiap individu dapat menikmati hak dan kepentingannya tanpa gangguan.⁶

⁶ Hambarsika, I. G. A. B. P. E. (2021). Pengaturan Hukum Terhadap Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Angkutan Ekspedisi Atas Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen. Jurnal Kertha Semaya, 9, 5.

Pandangan Satjipto Rahardjo, sebagaimana dikutip Patria, menekankan bahwa perlindungan hukum berfungsi sebagai penjaga hak masyarakat, mencegah pelanggaran oleh pihak lain, sehingga pemilik hak dapat menikmatinya dengan tenang dan bebas.⁷

Konsumen yang menggunakan jasa angkutan ekspedisi memiliki kedudukan yang rentan dan memerlukan perlindungan hukum yang kuat untuk menjamin terpenuhinya hak-hak mereka serta memberikan mekanisme penyelesaian masalah yang efektif jika terjadi kendala selama proses pengiriman barang. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi landasan hukum utama yang menjamin perlindungan tersebut di Indonesia, memberikan payung hukum bagi konsumen untuk memperjuangkan hak-haknya jika terjadi pelanggaran. Keberadaan garansi dari penyedia jasa ekspedisi, yang disepakati bersama sebelum proses pengiriman dimulai, menjadi elemen penting dalam memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi konsumen. Garansi ini berfungsi sebagai jaminan kompensasi atau solusi atas kerugian yang mungkin dialami konsumen akibat kegagalan atau penyimpangan dalam proses pengiriman. Dengan demikian, perlindungan hukum yang komprehensif, yang meliputi regulasi yang jelas dan komitmen pelaku usaha melalui garansi yang tertuang dalam perjanjian, sangat krusial untuk melindungi konsumen dari potensi kerugian dan memastikan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa angkutan ekspedisi. Hal ini juga menciptakan iklim usaha yang sehat dan berkelanjutan di sektor jasa pengiriman barang. Pentingnya transparansi dan keterbukaan informasi mengenai hak dan kewajiban konsumen serta mekanisme penyelesaian sengketa juga perlu ditekankan untuk memperkuat perlindungan hukum tersebut.

Garansi atau jaminan yang diberikan oleh pelaku usaha dalam transaksi jual beli jasa merupakan unsur krusial dan tak terpisahkan dari perlindungan hukum konsumen. Seperti yang dijabarkan A.Z. Nasution, perlindungan konsumen merupakan suatu sistem hukum yang komprehensif, bertujuan menjamin pemenuhan hak-hak konsumen dan memberikan mekanisme hukum yang efektif untuk mengatasi pelanggaran hak-hak tersebut.⁸ Keberadaan garansi menjadi bukti nyata komitmen pelaku usaha dalam memberikan perlindungan tersebut dan sekaligus menjadi instrumen penting dalam mencegah dan menyelesaikan sengketa yang mungkin timbul. Dengan demikian, garansi bukan sekadar janji, melainkan bagian integral dari kerangka perlindungan hukum yang melindungi konsumen dari potensi kerugian dan ketidakadilan dalam transaksi jasa.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 4 huruf (h), menegaskan hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi atas kerugian yang dideritanya akibat penyimpangan atau ketidaksesuaian barang atau jasa yang diterima dari pelaku usaha dibandingkan dengan kesepakatan awal. Kewajiban pelaku usaha untuk memberikan kompensasi tersebut semakin kuat jika kerugian tersebut disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan dari pihak pelaku usaha. Dengan demikian, UU tersebut memberikan dasar hukum yang kuat bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialaminya akibat kelalaian atau kesalahan pelaku usaha dalam memenuhi kewajibannya. Perusahaan jasa angkutan ekspedisi berkewajiban mengirimkan barang konsumen dengan selamat sampai tujuan. Namun, jika terjadi kerusakan, kehilangan, atau keterlambatan pengiriman, konsumen berhak atas kompensasi dari perusahaan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 45 ayat (2), memberikan pilihan kepada konsumen untuk menyelesaikan sengketa melalui jalur litigasi (pengadilan) atau non-litigasi (di luar pengadilan). Meskipun penyelesaian secara non-litigasi dipilih, hal ini tidak menghapuskan kemungkinan tuntutan pidana jika terdapat pelanggaran hukum yang telah terjadi (Njatrijani, 2017).⁹

⁷ Patria, D. K. K. (2020). Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Milik Konsumen (Studi Pada Ninja Xpress). Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum, 8, 9.

⁸ Nasution, A. (2014). Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar. Diadit Media

⁹ Njatrijani, R. (2017). Posisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dalam Upaya Perlindungan Terhadap Konsumen. Diponegoro Private Law Review, 1, 1.

Alternatif penyelesaian sengketa (APS) atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR), sebagaimana dijelaskan Vijayantera (2022), merupakan mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang memanfaatkan berbagai cara yang lazim di masyarakat, seperti musyawarah, jalur damai, penyelesaian kekeluargaan, atau adat. ADR, yang semakin populer di kalangan pebisnis, menawarkan solusi yang lebih efisien dan efektif dibandingkan dengan jalur litigasi, dengan menekankan pada penyelesaian yang damai dan saling menguntungkan bagi kedua belah pihak.¹⁰

Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) atau *waiving litigation*, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Pasal 6 ayat (1) tentang *Arbitrase* dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, memungkinkan penyelesaian perselisihan secara damai di luar pengadilan. Berbagai mekanisme APS non-litigasi dapat diterapkan, antara lain: konsultasi (pertemuan individual antara konsultan dan klien untuk mencari solusi), negosiasi (proses mencapai kesepakatan antara pihak-pihak yang bersengketa, seperti yang dijelaskan Ann Jackman), mediasi (penyelesaian sengketa dengan bantuan pihak ketiga netral yang memfasilitasi kesepakatan), konsiliasi (proses yang lebih aktif di mana pihak ketiga (konsiliator) membantu merumuskan prosedur penyelesaian), dan arbitrase (penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan berdasarkan perjanjian tertulis, sesuai Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Pasal 1). Masing-masing mekanisme menawarkan pendekatan yang berbeda dalam mencapai penyelesaian sengketa secara damai dan efisien.

Litigasi merupakan upaya hukum terakhir dalam penyelesaian sengketa, ditempuh setelah upaya penyelesaian di luar pengadilan gagal.¹¹ Proses litigasi di Pengadilan Negeri diawali dengan pengajuan gugatan oleh penggugat terhadap tergugat, berlanjut dengan pembacaan gugatan, jawaban, replik, duplik, pembuktian, kesimpulan, dan akhirnya putusan pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi dapat berlanjut ke tingkat banding di Pengadilan Tinggi, kasasi di Mahkamah Agung, dan bahkan peninjauan kembali (PK) di Mahkamah Agung, membuat prosesnya lebih panjang dan kompleks dibandingkan dengan alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan.¹²

Tujuan utama penyelesaian sengketa antara perusahaan jasa angkutan ekspedisi dan konsumen adalah mencapai kesepakatan mengenai kompensasi atas kerugian yang dialami konsumen dan mencegah terulangnya kejadian serupa. Meskipun penyelesaian sengketa secara non-litigasi ideal karena lebih efisien dan damai, kenyataannya tidak semua sengketa dapat diselesaikan melalui jalur tersebut. Oleh karena itu, litigasi tetap menjadi pilihan terakhir yang memberikan kepastian hukum dalam menyelesaikan sengketa, meskipun prosesnya lebih panjang dan kompleks. Keunggulan litigasi terletak pada kemampuannya untuk memberikan putusan yang mengikat secara hukum dan menyelesaikan sengketa yang rumit atau melibatkan pihak-pihak yang tidak kooperatif dalam jalur non-litigasi.

Apabila perusahaan jasa angkutan ekspedisi menolak memberikan kompensasi atas kehilangan atau kerusakan barang yang dikirim, konsumen dapat mengajukan gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan setempat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 23. Hal ini memberikan jalur hukum yang jelas bagi konsumen untuk menuntut haknya dan mendapatkan keadilan.

¹⁰ Barkatullah, A. H. (2019). *Sengketa Transaksi E-Commerce Indonesia*. Nusa Media.

¹¹ Irfan Rahardjo. (2021). *Bisnis Ingkar Janji: Alternatif Penyelesaian Sengketa Asuransi*. IPB Press.

¹² Vijayantera, I. W. A. (2022). *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial: Konsep Penyelesaian Perselisihan Non Litigasi dan Litigasi*. Universitas Mahasaraswati Press

perusahaan jasa angkutan ekspedisi dapat memilih jalur penyelesaian sengketa melalui litigasi (pengadilan) atau non-litigasi (di luar pengadilan). Jika upaya penyelesaian di luar pengadilan gagal dan perusahaan tetap menolak memberikan kompensasi, konsumen dapat mengajukan gugatan ke pengadilan setempat untuk mendapatkan keadilan dan proses hukum yang cepat.¹³

Tanggung Jawab Pelaku Usaha dan Perusahaan Ekspedisi Terhadap Konsumen Marketplace yang Mengalami Kerugian Atas Paket yang Hilang.

Kata "tanggung jawab" merupakan padanan kata dari "*responsibility*" dalam bahasa Inggris. Istilah ini mengacu pada kewajiban seseorang untuk menanggung konsekuensi atas tindakannya, baik yang disengaja maupun yang lalai, serta kesediaan untuk berkorban demi kepentingan orang lain. Menurut Hans Kelsen dalam bukunya "Teori Hukum", terdapat beberapa jenis tanggung jawab, yaitu: tanggung jawab pribadi (atas pelanggaran yang dilakukan sendiri), tanggung jawab bersama (atas pelanggaran yang dilakukan orang lain), tanggung jawab berdasarkan kesalahan (atas pelanggaran yang bertujuan menimbulkan kerugian), dan tanggung jawab mutlak (atas pelanggaran yang dilakukan sengaja atau tidak sengaja).¹⁴

Tanggung jawab atas kelalaian merupakan prinsip tanggung jawab subjektif di mana pertanggungjawaban ditentukan berdasarkan tindakan individu pelaku usaha. Jika kelalaian pelaku usaha mengakibatkan kerugian konsumen, maka konsumen berhak menuntut ganti rugi. Tuntutan ini, terlepas dari penyebab pasti kelalaian, harus didukung bukti yang menunjukkan:¹⁵

1. pelaku usaha berkewajiban mencegah kerugian konsumen;
2. pelaku usaha gagal memenuhi kewajibannya menjamin mutu produk sesuai standar keamanan; dan
3. konsumen mengalami kerugian akibat kelalaian pelaku usaha.

Berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku ekonomi bertanggung jawab memberikan kompensasi kepada konsumen atas kerugian, kerusakan, atau pencemaran yang diakibatkan oleh barang atau jasa yang mereka produksi, ciptakan, atau jual belikan. Kompensasi ini bisa berupa pengembalian uang, penggantian barang/jasa setara, atau pelayanan kesehatan, sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹⁶ Kompensasi wajib diberikan dalam waktu 7 hari sejak transaksi. Namun, kewajiban kompensasi tidak menghilangkan kemungkinan tuntutan pidana atas kelalaian pelaku usaha. Ketentuan ini tidak berlaku jika pelaku usaha dapat membuktikan kesalahan berasal dari konsumen.

Dalam konteks perlindungan konsumen, Pasal 49 ayat (1) Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Sistem Elektronik (PP PSTE) mensyaratkan pengusaha yang memasok produk melalui sistem elektronik untuk memberikan informasi lengkap dan akurat tentang ketentuan kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Perlu dicatat bahwa referensi "*Wetboek, 1847*" kemungkinan merujuk pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Belanda (*Burgerlijk Wetboek*) dan konteksnya perlu diperjelas karena tidak secara langsung berhubungan dengan PP PSTE.¹⁷

¹³ Hambarsika, I. G. A. B. P. E. (2021). Pengaturan Hukum Terhadap Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Angkutan Ekspedisi Atas Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen. *Jurnal Kertha Semaya*, 9, 5.

¹⁴ Berlian Meidy Putri. (2019). Tanggung Jawab Pemerintah Kabupaten Jember Dalam Proses Pengurusan Dokumen Kependudukan Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Jember.

¹⁵ Afri Erich Wahyudi. (2022). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Online Di Pekanbaru Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Penerimaan Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Perjanjian. Universitas Islam Riau.

¹⁶ Peraturan Pemerintahan RI. (1999). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

¹⁷ Wetboek, B. (1847). Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. <https://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/17229/burgerlijk-wetboek> diakses pada tanggal 6 Juni 2025.

Undang-undang terkait mengatur sejumlah persyaratan yang wajib dipenuhi oleh operator ekonomi seperti JNE. Jika terjadi pelanggaran, perusahaan ekspedisi bertanggung jawab penuh. Tiga poin penting tanggung jawabnya: Pertama, berdasarkan Pasal 1366 KUH Perdata, perusahaan bertanggung jawab atas tindakan dan kelalaiannya, termasuk kerugian, pencurian, dan kerusakan barang akibat kelalaian. Kedua, Pasal 188 UU Lalu Lintas dan Angkutan Umum No. 22 Tahun 2009 mewajibkan perusahaan angkutan umum mengganti kerugian penumpang atau barang akibat kelalaian dalam pelayanan. Ketiga, Pasal 19 UU No. 22 Tahun 2009 tentang Angkutan Jalan menyatakan perusahaan bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh tindakan para pelaku angkutan di bawah pengawasannya.

4. KESIMPULAN

Berdasar pada hasil analisa yang telah dilakukan berdasarkan permasalahan yang ada, penelitian ini memiliki beberapa muara kesimpulan yakni: Pertama, perlindungan konsumen merupakan bentuk atau tindakan yang memiliki tujuan guna mencegah terjadinya hal-hal negatif atau sebagai upaya penegakan hukum apabila terjadi pelanggaran atau kesalahan dalam proses transaksi untuk menjamin bahwa hak dan kewajiban diselesaikan dan dilaksanakan secara akurat dan sah oleh konsumen.

Kedua, Pada UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 45 ayat (2) mengenai Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa langkah yang bisa ditempuh oleh konsumen untuk menyelesaikan sengketa dapat ditempuh dengan jalan pengadilan (litigasi) maupun luar pengadilan (non-litigasi). Penyelesaian perselisihan dengan jalur non-litigasi pastinya tidak dapat menghilangkan tanggung jawab pidana yang telah di tentukan dalam ketentuan normatif. Konsumen memiliki hak untuk memperoleh imbalan atau penggantian kerugian dari pihak pengusaha manakala ada perbedaan dari sesuatu yang telah disepakati sebelumnya terhadap jasa ataupun barang yang diterima konsumen jika seluruh kerugian yang dialami konsumen disebabkan oleh lalainya pihak pengusaha.

Ketiga, Badan usaha bertanggung jawab mengganti kerugian konsumen atas kerugian, kerusakan, dan pencemaran yang diakibatkan oleh konsumsi barang maupun jasa yang diproduksi, diciptakan atau diperjual-belikan. Penggantian kerugian bisa dalam bentuk pengembalian dana atau penukaran barang maupun jasa yang memiliki nilai setara.

5. SARAN

Berdasarkan tiga pembahasan utama, yaitu Perlindungan Hukum bagi Konsumen, Upaya Penyelesaian Sengketa, dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha, berikut beberapa saran yang diajukan:

1. Penguatan Perlindungan Hukum Konsumen: Perlu adanya sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif kepada konsumen mengenai hak-hak mereka berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), khususnya terkait pengiriman barang melalui marketplace dan ekspedisi. Edukasi ini perlu mencakup pemahaman mengenai mekanisme penyelesaian sengketa, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi, serta cara-cara efektif untuk melindungi diri dari potensi kerugian. Selain itu, perlu juga peningkatan pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen. Hal ini bisa dicapai melalui kerja sama yang lebih erat antara pemerintah, lembaga perlindungan konsumen, dan penegak hukum.

2. Optimalisasi Mekanisme Penyelesaian Sengketa: Pemerintah perlu mendorong dan memfasilitasi penggunaan mekanisme alternatif penyelesaian sengketa (APS) non-litigasi, seperti mediasi dan konsiliasi, untuk menyelesaikan sengketa konsumen secara lebih efisien dan damai. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan lembaga APS yang mudah diakses, profesional, dan terpercaya, serta memberikan pelatihan dan dukungan kepada para mediator dan konsiliator. Selain itu, perlu juga

penyederhanaan prosedur penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi agar lebih cepat, efisien, dan terjangkau bagi konsumen.

3. Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pelaku Usaha: Perusahaan ekspedisi dan marketplace perlu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam operasional mereka. Hal ini meliputi penyediaan informasi yang jelas dan lengkap kepada konsumen mengenai prosedur pengiriman, kebijakan pengembalian barang, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Perusahaan juga perlu meningkatkan sistem pelacakan dan pengawasan terhadap barang kiriman untuk meminimalisir risiko kehilangan atau kerusakan barang. Penting juga untuk menjamin adanya mekanisme kompensasi yang jelas dan adil bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat kelalaian atau kesalahan dari pihak perusahaan. Hal ini dapat diwujudkan dengan memperkuat perjanjian dan kontrak yang melindungi hak-hak konsumen secara lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Al Mas'udah, M. F. A. (2022). Legal Architecture Pemilihan Umum di Indonesia; Upaya Mewacanakan Pemilu Serentak yang Berkeadilan. *Jurnal Transparansi Hukum*, 5, 2.
- [2] Aulia, S. N. (2021). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Lion Parcel Dalam Kerusakan Atau Kehilangan Barang. *Jurnal Revolusi Indonesia*, 1, 11.
- [3] Avav Tamara. (2015). Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Jember. Universitas Jember.
- [4] Barkatullah, A. H. (2019). Sengketa Transaksi *E-Commerce* Indonesia. Nusa Media. Berlian
- [5] Meidy Putri. (2019). Tanggung Jawab Pemerintah Kabupaten Jember Dalam Proses Pengurusan Dokumen Kependudukan Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Jember.
- [6] Fauzia, L. (2008). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Cabang ,edan. Medan.
- [7] Francis Fukuyama. (2018). Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Masyarakat Ekonomi Asean. *Jurnal Rechtsvinding*, 7, 2.
- [8] Garwan, I. (2021). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Kehilangan Barang Yang Dikirimkan Dihubungkan Dengan Undang Undang No 8 Thn 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Justisi Hukum*, 6, 1.
- [9] Hambarsika, I. G. A. B. P. E. (2021). Pengaturan Hukum Terhadap Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Angkutan Ekspedisi Atas Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen. *Jurnal Kertha Semaya*, 9, 5.
- [10] Herniati, & Hartini. (2019). Sengketa Bisnis dan Proses Penyelesaiannya Melalui Jalur Non Litigasi. *Media Sahabat Cendekia*.
- [11] Irfan Rahardjo. (2021). *Bisnis Ingkar Janji: Alternatif Penyelesaian Sengketa Asuransi*. IPB Pers

- [12] Miru, A. (2013). Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia. Rajawali Pers.
- [13] Nasution, A. (2014). Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar. Diadit Media. NJatrijani, R. (2017). Posisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dalam Upaya Perlindungan Terhadap Konsumen. Diponegoro Private Law Review, 1, 1.
- [14] Nyoman Wahyu Widiana. (2023). Perilaku Dan Budaya Organisasi. PT Global Eksekutif Teknologi.
- [15] Patria, D. K. K. (2020). Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Milik Konsumen (Studi Pada Ninja Xpress). Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum, 8, 9.
- [16] Peraturan Pemerintahan RI. (1999). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.
- [17] Priadana, S. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif. Pascal Books.
- [18] Purwosutjipto, H. M. N. (2007). Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia. Djambatan.
- [19] Sagita, P. A. (2019). Keabsahan Jasa Pengangkutan Ojek Online di Indonesia. Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum, 7, 11.
- [20] Sari, N. P. P. C. (2018). Perlindungan Konsumen Pengguna Angkutan Barang Melalui Layanan Ojek Online. Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum, 6, 9.
- [21] Siregar, A. S. (2021). Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang Terhadap Kerugian Konsumen. Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, 8, 7.
- [22] Vijayantera, I. W. A. (2022). Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial: Konsep Penyelesaian Perselisihan Non Litigasi dan Litigasi. Universitas Mahasaraswati Press.
- [23] Wetboek, B. (1847). Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. <https://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/17229/burgerlijk-wetboek>
- [24] Widiana, Nyoman Wahyu. (2023). Perilaku Dan Budaya Organisasi, PT Global Eksekutif Teknologi, Padang