

## Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen *Marketplace* Pada Paket Hilang

**Al Mas'udah**

Institut Agama Islam Negeri Kediri

Email: [almasudah@iainkediri.ac.id](mailto:almasudah@iainkediri.ac.id)

### Abstrak

*Marketplace* dalam Bahasa Indonesia dapat diartikan sebagai media jual beli *online* yang menggunakan aplikasi. Dalam era digital, *marketplace* telah menjadi platform populer di masyarakat untuk menjalankan transaksi jual beli secara *online*. Namun seringkali konsumen menghadapi masalah ketika paket yang mereka beli hilang atau tidak sesuai dalam proses pengiriman. Dapat dilihat perkembangannya sekarang, bahwa *marketplace* di Indonesia diantaranya yaitu, Shoope, Lazada, Bukalapak, Tokopedia, dll. *Marketplace* di Indonesia merupakan salah satu media pendorong ekonomi yang memasarkan sebuah produk menggunakan ponsel (*handphone*). Selain itu, penelitian ini juga akan mengulas mengenai hak-hak konsumen dalam hal paket yang hilang, termasuk hak untuk mendapatkan penggantian atau pengembalian dana. Selanjutnya, akan dianalisa pula mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia bagi konsumen dalam kasus ini, seperti melalui arbitase atau lembaga penyelesaian sengketa konsumen. Penelitian ini memakai metode kepustakaan serta analisa normatif terhadap peraturan undang-undang yang memiliki kaitan dengan perlindungan konsumen dan transaksi *online*. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan memberi hasil berupa pemahaman baru mengenai perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen *marketplace* dalam kasus paket yang hilang, Bagaimana upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen atas kerugian yang disebabkan hilangnya barang oleh perusahaan ekspedisi, serta bagaimana tanggungjawab pelaku usaha dan perusahaan ekspedisi terhadap konsumen *marketplace* yang mengalami kerugian atas paket yang hilang.

**Kata Kunci:** Konsumen; *Marketplace*; Paket Hilang; Perlindungan Hukum.

### Abstract

*Marketplace in Indonesian can be understood as an online shopping media using an application. In the digital age, marketplaces have become popular platforms in the community to conduct online sales transactions. However, consumers often face problems when the package they buy is lost or inappropriate in the delivery process. It can be seen its development now, that marketplaces in Indonesia include, Shoope, Lazada, Bukalapak, Tokopedia, etc. Marketplace in Indonesia is one of the economic drivers that markets a product that uses mobile phones. In addition, the study will also comment on consumer rights in the case of missing packages, including the right to a replacement or refund. Further, the dispute resolution mechanisms available to consumers in this case, such as through arbitration or the Consumer Dispute Resolution Board, will be analyzed. The study uses library methods as well as normative analysis of legal regulations related to consumer*

*protection and online transactions. With this research, it is expected to result in a new understanding of the legal protection available to consumer marketplaces in the case of missing packages, as well as recommendations for future improvements to the consumer protection system.*

**Keywords: Consumer; Marketplace; Lost Package; Legal Protection.**

## **Pendahuluan**

Berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi digital khususnya internet mengalami kemajuan yang sangat pesat. Meningkatnya jumlah pengguna internet mempengaruhi perkembangan di Indonesia khususnya jual beli *online* melalui *marketplace*. Berkembangnya *marketplace* ini juga didukung oleh kegemaran kebanyakan orang untuk melakukan hal-hal yang praktis dan mudah, termasuk dalam mengirim barang yang berkaitan dengan jarak antar wilayah, menjadikan jasa pengiriman barang terasa sangat mempermudah. *Marketplace* merupakan pasar tempat dimana bertemunya penjual dan pembeli secara virtual, yaitu dimana mereka dapat melakukan kegiatan jual beli melalui platform *online*. Contoh dari *marketplace* yaitu seperti Shopee, Tokopedia, Bukalapak, Lazada, dan lain-lain. *Marketplace* menjadi penghubung penjual dan pembeli dengan berperan menjadi pihak ke-3 dalam perdagangan *online* yang menyiapkan fasilitas berupa platform penjualan dan memfasilitasi pembayaran, *marketplace* bisa disebut juga toko *online*.

Pada era modern ini, kebutuhan kegiatan logistik di Indonesia diperkirakan akan terus meningkat, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pengiriman suatu barang yang berarti peran perusahaan pengiriman produk akan semakin besar dan juga semakin beragam, seperti pengiriman produk skala kecil hingga *E-Commerce*. Banyak sekali perusahaan menawarkan sarana pengiriman barang yang berkembang seperti ekspedisi. Adanya penyedia jasa angkutan ekspedisi ini jika ditinjau melalui sisi hukum pastinya akan sangat melekat dengan hukum pengangkutan. Yang mana hukum ini fungsinya menata barang yang keluar masuk agar bisa lebih teratur dan juga memberikan rasa aman bagi konsumen selaku pemakai jasa ekspedisi tersebut manakala terjadi suatu hal yang tidak diharapkan dalam masa penggunaan jasa. Kegiatan pengangkutan ini dilaksanakan dengan tujuan untuk menyalurkan barang dan juga untuk mengantarkan orang hingga ke

tujuannya. H.M.N. Purwosutjipto mengartikan bahwa yang disebut pengangkutan ialah suatu aktifitas yang dijalankan antara pihak penyedia jasa pengangkutan dengan pemakai jasa tersebut yang mana sifat dari pengangkutan itu ialah perjanjian timbal balik, artinya terdapat kewajiban bagi para pihak yang bersangkutan (Purwosutjipto, 2007).

Kewajiban itu berupa mengirimkan barang atau mengantarkan konsumen ke tempat yang diinginkan dengan aman bagi penyedia jasa, dan kewajiban untuk memberikan pembayaran sebagaimana kesepakatan sebelumnya bagi konsumen pengguna jasa. Munculnya sepakat timbal balik inilah yang menyebabkan terciptanya suatu kewajiban bagi perusahaan penyedia jasa untuk bertanggung jawab memberi kepastian bahwa barang atau orang yang diangkutnya bisa tiba di tempat tujuan dengan selamat (Sagita, 2019).

Pada proses pengiriman barang tersebut tidak jarang memunculkan risiko yang dirasakan konsumen pengguna jasa pengiriman, antara lain seperti hilangnya barang. Kejadian ini sudah pasti membuat konsumen rugi, sebab pengguna jasa ekspedisi ini sudah menjalankan kewajibannya yakni memberikan pembayaran jasa sebagaimana kesepakatan di awal. Namun pengguna jasa malah tidak memperoleh apa yang menjadi haknya seperti rasa nyaman, tenang, hingga selamat selama penggunaan jasa ini. Jika sampai hal seperti ini terjadi, maka berdasarkan Undang-Undang pengguna jasa memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi bilamana terdapat perbedaan dari yang sudah disepakatai diawal terhadap barang atau jasa yang diterima. Sebab konsumen termasuk bagian penting dalam transaksi bisnis. Seharusnya terdapat payung hukum yang sebanding bagi produsen dan konsumen dalam aktivitas bisnis yang sehat (Miru, 2013). Merujuk pada Undang-Undang Tahun 1999 No. 8 terkait Perlindungan Konsumen merupakan usaha terkait adanya jaminan kepastian hukum guna melindungi keamanan konsumen (Fauzia, 2008).

Terdapat beberapa hal yang menjadi faktor barang yang diangkut oleh penyedia jasa mengalami kerusakan, terlambat dari tanggal estimasi, atau bahkan hilang. Faktor ini mencakup hal-hal yang bermula dari dalam dan juga penyebab dari luar. Diantara penyebab internalnya ialah barang hilang disebabkan oleh adanya kesalahan administrasi, barang hilang sebab terjadinya pencurian, barang

hilang sebab sistem yang salah serta depresiasi. Faktor intenal lainnya ialah rusaknya barang sebab adanya kesalahan selama barang di angkut, rusaknya barang sebab adanya sifat curang yang muncul dari pegawai perusahaan, serta salah menempelkan label maupun alamat tujuan.

Sedangkan mengenai faktor eksternal penyebab barang rusak atau bahkan hilang selama pengangkutan antara lain dapat berwujud faktor alam misalnya cuaca yang tidak baik maupun hujan. Saat turun hujan, maka dimungkinkan orang yang mengemudi rawan mengalami kecelakaan dikarenakan kurang luasnya jarak pandang, atau proses pengiriman sering juga terhenti untuk menjaga keamanan kargo. Selain itu, pemicu lain kecelakaan lalu lintas bisa disebabkan kurangnya kehati-hatian dari sang supir sendiri maupun dari pengendara yang lain. Selain itu, ada juga faktor berupa adanya perilaku kejahatan berupa pencurian barang saat akan didistribusikan yang dilakukan oleh individu atau bahkan gerombolan maling, dan faktor terakhir ialah faktor dari jalanan yang juga pengaruhnya amat berarti bagi kewanamanan barang kiriman tersebut, rusak atau tidak ratanya jalan memiliki potensi risiko besar hingga berakibat pada rusaknya barang bawaan misalnya barang yang bahannya memang mudah pecah. Oleh karenanya konsumen sangat memerlukan adanya hukum yang melindunginya (Siregar, 2021).

Sebelum memakai jasa angkutan ekspedisi, pengguna jasa hendaknya memastikan terlebih dahulu apakah nantinya ia akan memperoleh payung hukum terhadap segala hak yang dimilikinya manakala barang yang ia percayakan pengirimannya pada jasa angkutan itu ternyata benar ada rusaknya, terlambat pengirimannya, atau bahkan hilang sebelum diterima yang disebabkan kelalaian dari pihak penyedia jasa. Jika semua jenis kerugian yang dialami pengguna jasa itu memang benar diakibatkan ketidak hati-hatian pihak penyedia jasa, maka pihak tersebut diwajibkan memberikan kompensasi pada pengguna jasa yang mengalami kerugian sebagai dampak dari pemakaian barang maupun jasa yang diperdagangkan.

Kerugian yang dialami konsumen mengenai kasus pengiriman banyak terjadi utamanya pada hilangnya barang saat berada dalam proses pengiriman. Kehilangan dan juga kerusakan barang sering muncul akibat kesalahan pihak perusahaan

ekspedisi. Konsumen mempunyai hak untuk dilindungi haknya sesuai dengan pasal yang diatur dalam UUPK tentang hak konsumen serta hak dan kewajiban pengusaha.

Mengenai hukum perlindungan konsumen sendiri kini memperoleh perhatian lebih disebabkan bersangkutan dengan berbagai aturan yang tujuannya untuk kesejahteraan manusia, yang memperoleh perlindungan tidak hanya masyarakat sebagai pihak konsumen saja akan tetapi pihak penyedia usaha pun juga diberi hak yang setara untuk dilindungi secara hukum. Kedua pihak mempunyai hak dan juga kewajiban masing-masing. Disini pemerintah juga turut memiliki peran untuk melakukan pengaturan, pengawasan, dan juga mengendalikan sehingga sistem yang saling menunjang sesama bisa terbentuk dan keinginan untuk memakmurkan rakyat secara keseluruhan bisa dicapai (Siregar, 2021).

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin mendalami beberapa masalah terkait bagaimana memberikan perlindungan hukum kepada konsumen yang terjebak dalam keadaan rugi akibat kehilangan barangnya dikarenakan pihak pengiriman?, Upaya ganti rugi apa yang dapat ditempuh konsumen atas kerugian akibat hilangnya barang yang disebabkan perusahaan pengiriman?, Apa tanggung jawab badan ekonomi dan perusahaan transportasi terhadap konsumen di pasar yang mengalami kerusakan akibat kehilangan paket?.

### **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 penelitian (yakni mencakup aktifitas mencari, mendaftar, merumuskan, menelaah, hingga menyusun suatu laporan) dengan dasar fakta atau gejala secara ilmiah (Priadana, 2021). Meninjau konteks dan latar permasalahan yang dijabarkan, maka penelitian ini tergolong penelitian normatif utamanya menggunakan sumber data dari dokumen kepustakaan untuk penelitiannya. Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif dan sifatnya analisis deskriptif. Artinya penelitian ini terkategori dalam ruang lingkup penelitian

yang secara tepat mengilustrasikan, mengkaji, menjabarkan dan menganalisa peraturan perundang-undangan yang berkaitan.

## **Hasil dan Pembahasan**

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

Pada perkembangan era modern ini, untuk memudahkan masyarakat memenuhi kebutuhan akan pengiriman suatu barang, banyak perusahaan menawarkan pilihan sarana transportasi pengiriman suatu barang seperti ekspedisi. Proses pengiriman suatu produk seringkali menimbulkan risiko bagi pengguna jasa termasuk kehilangan produk atau barang. Sebagai negara yang menegakkan supremasi hukum guna membangun keadilan bagi seluruh rakyatnya, Indonesia memiliki aturan-aturan hukum terkait masalah tersebut. Sebagai makhluk sosial, hukum mengatur segala aspek kehidupan dimana aturan-aturan tersebut tersaji dalam sebuah peraturan perundang-undangan (Al Mas'udah, 2022). Perlindungan hukum ialah sebuah perlindungan hukum yang diwujudkan untuk subjek hukum. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 yang mengatur mengenai perlindungan konsumen merupakan usaha pemberian jaminan kepastian hukum guna memberikan keselamatan dan melindungi konsumen. Perlindungan konsumen merupakan bentuk dan tindakan yang dirancang guna memberi jaminan dipenuhinya hak dan kewajiban konsumen dengan benar dan sebaik mungkin sepadan dengan aturan Undang-Undang yang diterapkan untuk mencegah terjadinya peristiwa-peristiwa negatif atau pelanggaran-pelanggaran dalam bertransaksi (Aulia, 2021). Meningkatnya kepastian hukum yang memberi perlindungan hak-hak konsumen melalui peraturan perundang-undangan khusus diharapkan dapat mencegah pelaku ekonomi bertindak sewenangnyanya dan melanggar hak konsumen. Undang-Undang merupakan alat untuk melindungi hukum bagi konsumen. Persoalan perlindungan konsumen bukan sekedar persoalan individual, namun sebenarnya merupakan persoalan nasional karena pada prinsipnya setiap orang adalah konsumen (Garwan, 2021).

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 (Fukuyama, 2018).

Aktivitas peningkatan nilai dan kesadaran yang bertujuan guna memberi peningkatan nilai dan keawasan konsumen yang dimulai dengan usaha menganalisa hak-hak konsumen yang dapat dijadikan penopang dalam melaksanakan hak-hak tersebut. 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 (Tamara, 2015).

Senada dengan yang sudah disebut, perlu dipahami bahwa UUPK mempunyai 5 asas perlindungan konsumen dan masyarakat, baik pengusaha dan juga konsumen harus tetap memperhatikan asas-asas yang tertuang dalam UUPK tersebut. Asas perlindungan konsumen tertuang dalam Pasal 2 UUPK sebagai berikut: **Asas keunggulan**; Pengaturan dan penegakan hukum guna melindungi konsumen tidak

bermaksud menguntungkan pihak manapun atau sebaliknya, melainkan guna menjamin baik penjual maupun pembeli serta ingin mengakui hak-haknya sebagai pelaku usaha dan sebagai kewajiban konsumen. Oleh karena itu, diatur dan ditegakkannya hukum perlindungan konsumen diharapkan bisa mewujudkan kemanfaatan bagi semua lapisan masyarakat dan hidup masyarakat. **Asas Keadilan**; menjamin supaya pelaku ekonomi dan konsumen melalui pengaturan dan penegakan hukum konsumen berlaku adil dengan menerima hak dan memenuhi kewajiban secara adil, guna menjamin pelaku ekonomi dan konsumen memenuhi kewajibannya denganimbang. **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**; Untuk menjamin keselamatan dan perlindungan konsumen dalam menggunakan dan kenikmatan barang maupun jasa yang mereka konsumsi. Asas ini juga memiliki tujuan guna memastikan secara hukum bahwa manfaat dari produk yang konsumen konsumsi telah diperoleh dengan baik, produk tersebut tidak membahayakan keselamatan, ketenangan pikiran, dan keuangan mereka. **Asas kepastian hukum**; menjamin badan usaha dan konsumen taat dan patuh terhadap hukum, menjamin keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta kepastian hukum bagi pemerintah. Ketentuan terkait hak dan kewajiban dalam UUPK harus diterapkan dalam kehidupan sehari-hari agar setiap pihak dapat menerima keadilan (Garwan, 2021).

Berdasarkan pasal 6 ayat (a) UU Nomor 8 Tahun 1999 mengenai 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 wajib memberikan jaminan terhadap mutu jasa dan barang yang dijualnya berdasarkan peraturan standarisasi yang berlaku terhadap mutu barang dan jasa. Konsumen mempunyai kebebasan memilih barang maupun jasa yang sesuai dengan tingkat pembayaran serta status dan jaminan yang dijanjikan. Hak dan kewajiban ini harus dilaksanakan secara setara. Sedangkan pihak pelayaran berhak menerima pembayaran atas barang yang dikirim.

Dalam 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**

Setiap manusia pasti memiliki hak yang melekat pada dirinya, yang mana untuk menjamin dipenuhinya hak tersebut dibutuhkan adanya perlindungan hukum yang ditegakkan oleh para pihak yang berwenang (Hambarsika, 2021). Perlindungan hukum ini ditujukan untuk melindungi hak dan kepentingan dari setiap individu agar tidak terjadi pelanggaran. Satjipto Rahardjo mengemukakan bahwa menurutnya perlindungan hukum adalah suatu penjagaan pada hak masyarakat yang diberikan dengan tujuan agar individu lain tidak melakukan pelanggaran terhadap hak tersebut, sehingga pemilik hak bisa menikmati haknya itu dengan rasa damai dan bebas (Patria, 2020).

Konsumen yang kedudukannya sebagai pemakai jasa angkutan ekspedisi juga memerlukan adanya perlindungan hukum guna terlindunginya hak yang dimiliki serta mempertahankannya manakala terdapat suatu masalah yang dialami konsumen selama proses barang dikirimkan. Sebagaimana tercantum dalam UU Tahun 1999 No. 8 mengenai perlindungan konsumen yang digunakan sebagai jaminan adanya perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia. Saat

menawarkan jasanya, perlu adanya garansi dari pelaku usaha yang dalam kesepakatan sebelumnya sudah di setuju bersama (Sari, 2018).

Dengan ini garansi atau jaminan yang diberikan pada jual beli jasa oleh pelaku usaha menjadi suatu bahasan penting hingga tidak bisa dipisah adanya dari perlindungan hukum pada konsumen. A.Z. Nasution mendefinisikan perlindungan konsumen merupakan kumpulan aturan hukum dengan tujuan menjamin perlindungan untuk konsumen manakala muncul pengingkaran akan hak yang seharusnya diperoleh konsumen (Nasution, 2014).

Merujuk UU No. 8/1999 Pasal 4 huruf (h) mengenai Perlindungan Konsumen, diterangkan bahwasannya konsumen mempunyai hak memperoleh imbalan atau pengganti kerugian dari pihak pengusaha manakala ada perbedaan dari yang telah disepakati sebelumnya terhadap jasa ataupun barang yang diterima konsumen itu. Jika seluruh kerugian yang dialami konsumen disebabkan oleh lalainya pihak pengusaha, ini artinya wajib bagi pihak pengusaha untuk memberikan imbalan atau mengganti kerugian yang menimpa konsumen.

Terdapat kewajiban yang harus dijalankan oleh perusahaan jasa angkutan ekspedisi, diantaranya mengirimkan barang konsumen sampai ditangan konsumen dengan selamat. Akan tetapi jika dalam perjalanan saat melakukan pengiriman barang konsumen mengalami kejadian yang tidak di harapkan misalkan terdapat kerusakan pada barang, barang hilang, atau barang terlambat sampai pada konsumen, maka sudah menjadi hak konsumen untuk diberi imbalan atau ganti rugi dari perusahaan. Pada UU No. 8/1999 Pasal 45 ayat (2) mengenai perlindungan konsumen diterangkan bahwasannya langkah yang bisa ditempuh konsumen guna menuntaskan suatu sengketa bisa ditempuh melalui pengadilan (*litigasi*) maupun di luar pengadilan (*non-litigasi*). Menyelesaikan perselisihan dengan cara yang tidak kontroversial tentu tidak dapat menghilangkan pertanggungjawaban pidana sebagaimana ditentukan oleh peraturan (NJatrijani, 2017).

Usaha menyelesaikan sengketa melewati jalur luar pengadilan (*non litigasi*) biasa disebut alternatif penyelesaian sengketa (Vijayantera, 2022). Jalur ini merupakan mekanisme menyelesaikan sengketa di luar pengadilan dengan memakai mekanisme yang berjalan di kehidupan masyarakat dimana jenisnya

sangat beragam. Seperti melalui musyawarah, jalur damai, kekeluargaan, penyelesaian adat, dan sejenisnya. Sekarang ini salah satu mekanisme yang banyak digemari oleh pebisnis ialah melalui Alternatif *Dispute Resolution* (Barkatullah, 2019).

Alternatif penyelesaian sengketa dilakukan dengan cara *waiving litigation*, seperti halnya termuat dalam dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 30 Tahun 1999 Pasal 6 ayat (1) mengenai arbitrase dan alternatif penuntasan sengketa yang menyatakan: “Perselisihan atau perbedaan pendapat dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa secara damai dengan mengesampingkan perselisihan tersebut di pengadilan negeri. Dalam alternatif penyelesaian sengketa, beberapa referensi umumnya mengakui berbagai jenis mekanisme yang dapat diterapkan di luar pengadilan (*non-litigasi*), antara lain: Konsultasi, merupakan tahapan individual antara pihak tertentu yang disebut konsultan dengan pihak lain yang disebut klien, dalam hal ini konsultan mengemukakan argumentasinya kepada klien guna memenuhi kebutuhan klien. Negoisasi, adapun pengertian negosiasi berdasarkan pendapat dari Ann Jackman ialah suatu mekanisme yang pada awalnya kedua pihak atau lebih memiliki perbedaan pikiran sampai pada akhirnya dapat tercapai suatu kesepakatan (Widiana, 2023). Mediasi, yakni cara menyelesaikan sengketa dengan menggunakan bantuan pihak ketiga (mediator), dalam hal ini mediator tidak berpihak namun ikut aktif memberi panduan demi tercapainya penyelesaian namun ia tidak berperan sebagai hakim yang berhak menentukan putusan (Herniati & Hartini, 2019). Konsiliasi, ialah proses menyelesaikan sengketa menggunakan bantuan pihak ketiga yang biasa disebut konsiliator, konsiliator ini sifatnya lebih aktif, dengan menempuh usaha membangun dan membuat rumusan mengenai prosedur penyelesaian, dan berikutnya oleh konsiliator di usulkan pada para pihak. Arbitrase. Mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia tahun 1999 Pasal 1 No. 30 mengenai arbitrase merupakan penuntasan sengketa perdata di luar pengadilan *common law*, dijanjikan dalam perjanjian arbitrase oleh para pihak yang bersengketa yang ditandatangani secara tertulis.

Usaha penuntasan sengketa secara litigasi merupakan suatu usaha hukum terakhir yang dapat dilalui dalam menyelesaikan sengketa. Upaya hukum ini dapat ditempuh sebagai jalan akhir jika usaha hukum lainnya yang sifatnya di luar pengadilan tidak berhasil tercapai penyelesaian sengketa (Rahardjo, 2021). Mekanisme penyelesaian dimulai dengan salah satu pihak, dalam hal ini penggugat, mengajukan permohonan gugatan ke Pengadilan Negeri dengan tujuan menggugat tergugat. Prosedur penyelesaian sengketa di Pengadilan Negeri ini pada umumnya diawali dari dibacakannya gugatan, selanjutnya dibacakannya jawaban gugatan, replik, duplik, pembuktian, kesimpulan, sampai pembacaan putusan pengadilan. Biasanya penyelesaian sengketa perdata melewati jalur litigasi tidak hanya bisa selesai pada tingkat Pengadilan Negeri sebagai tingkat pertama. Upaya yang masih dilakukan berupa upaya banding ke Mahkamah Agung, kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia, dan terakhir upaya peninjauan kembali oleh Mahkamah Agung (Vijayantera, 2022).

Usaha menyelesaikan sengketa konsumen ini dilaksanakan dengan tujuan memperoleh kata sepakat antara perusahaan jasa angkutan ekspedisi dengan pemakai jasa berkaitan dengan kompensasi atau ganti rugi dan sebagai jaminan supaya kerugian yang menimpa konsumen tidak akan kembali terulang. Jika dibandingkan, penyelesaian sengketa dengan jalur penyelesaian non-kontroversial (*non-litigasi*) akan menjadi jalan terbaik untuk menyelesaikan sengketa perdata. Namun kenyataannya penyelesaian non litigasi tidak dapat menyelesaikan semua sengketa terutama sengketa perdata. Inilah yang menjadi penyebab sengketa bisnis akhirnya diselesaikan melalui litigasi. Mau tidak mau penyelesaian jalur luar pengadilan ini menjadi usaha akhir dalam menyelesaikan sengketa yang mampu memberi kepastian dalam menyelesaikannya. Maka dari itu, menyelesaikan sengketa melalui jalur litigasi ini masih memiliki keunggulan.

Jika telah dilakukan usaha penyelesaian namun perusahaan jasa angkutan ekspedisi masih tidak mau memberikan kompensasi atas hilang atau rusaknya barang yang dikirim, maka sebanding dengan Undang-Undang tahun 1999 No. 8 Pasal 23 mengenai perlindungan konsumen, konsumen yang dirugikan bisa mengemukakan gugatan ke BPSK atau mengajukan gugatan itu pada pengadilan

setempat supaya tuntutan yang diajukan konsumen dapat ditindak lanjuti dengan segera.

Dengan ini usaha yang bisa ditempuh oleh pemakai jasa ekspedisi yang merasa rugi karena barangnya hilang atau rusak bisa melakukan usaha penyelesaian sengketa dengan jalur pengadilan (*litigasi*) maupun luar pengadilan (*non-litigasi*). Lalu, jika perusahaan jasa angkutan tersebut tidak mengindahkan untuk memberikan kompensasi atas hilang atau rusaknya barang kiriman, maka pengguna jasa yang merasa rugi itu dapat menyuarkan tuntutannya ke pengadilan setempat supaya gugatan yang diajukan konsumen bisa segera di proses (Hambarsika, 2021).

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

Dalam bahasa Inggris kata “*responsibility*” berarti tanggung jawab. Tanggung jawab merupakan istilah lain dari kewajiban memikul tanggung jawab, menerima segala akibat perbuatannya, dan kerelaan berkorban demi kepentingan orang lain. Teori tanggung jawab menurut Hans Kelsen berdasarkan buku “Teori Hukum” dibagi menjadi beberapa bagian: Pertama, Tanggung jawab pribadi berarti tanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukan oleh diri sendiri. Kedua, tanggung jawab bersama yang diartikan seseorang bertanggung jawab atas kejahatan yang diperbuat orang lain. Ketiga, tanggung jawab berdasarkan kesalahan, yaitu tanggung jawab atas kejahatan yang dilakukan dengan tujuan menghasilkan kerugian pada orang lain. Keempat, tanggung jawab mutlak adalah kenyataan bahwa seseorang bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukan dengan sengaja dan tidak disangka-sangka (Putri, 2019).

Tanggung jawab atas kelalaian adalah prinsip tanggung jawab subjektif, yaitu tanggung jawab ditentukan oleh tindakan individu. Dalam teori ini pelaku usaha yang telah lalai mengakibatkan ruginya pembeli menjadi faktor yang menentukan hak konsumen untuk meminta ganti kerugian pada pelaku usaha itu. Tuntutan ganti rugi yang disebabkan oleh lalainya produsen, terlepas dari kesalahan produsen atau faktor-faktor kelalaiannya, diajukan dengan disertai bukti-bukti: Pertama, terdakwa adalah produsen dan memiliki kewajiban untuk mengambil suatu langkah untuk menghindari kerugian konsumen yang sebenarnya. Kedua, produsen belum

memenuhi kewajibannya menjamin mutu produk sesuai standar keamanan untuk digunakan atau dikonsumsi. Ketiga, konsumen mengalami kerugian dan yang faktornya disebabkan oleh lalainya produsen (Wahyudi, 2022).

Tanggung jawab pelaku ekonomi berdasarkan pasal 19 dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen antara lain: Pertama, pelaku ekonomi bertanggung jawab memberi kompensasi kepada konsumen atas kerugian, kerusakan dan atau pencemaran akibat konsumsi barang maupun jasa yang diproduksi, diciptakan, atau ditukar. Kedua, ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penukaran barang maupun atau jasa yang mempunyai nilai setara atau sama, atau berupa pelayanan kesehatan dan atau ganti rugi menurut peraturan perundang-undangan Menteri Keuangan dan Undang-Undang tentang asuransi kesehatan. Ketiga, dalam waktu 7 hari sejak tanggal transaksi kompensasi akan dilakukan. Keempat, ganti rugi tidak menutup kemungkinan penuntutan pidana berdasarkan bukti tambahan kelalaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2). Kelima, apabila penyelenggara dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut adalah kesalahan konsumen maka ketentuan pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku (Peraturan Pemerintahan RI, 1999).

Terkait perlindungan konsumen, Pasal 49 ayat (1) PP PSTE mengatur bahwa pengusaha yang memasok produk melalui sistem elektronik wajib memberikan informasi yang lengkap dan akurat mengenai ketentuan kontrak, produsen, dan produk yang direkomendasikan (Wetboek, 1847).

Undang-undang tersebut juga mengatur beberapa persyaratan yang harus dipatuhi oleh operator ekonomi seperti JNE sebagai perusahaan ekspedisi. Apabila terjadi pelanggaran, pihak ekspedisi bertanggung jawab penuh atas pelanggaran tersebut. Berikut ini beberapa tanggung jawab peserta ekspedisi: Pertama, menurut Pasal 1366 KUH Perdata, “setiap orang bertanggung jawab bukan saja atas perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kelalaiannya yang besar”, sehingga bertanggung jawab penuh atas perbuatannya, kerugian, pencurian harta benda, dan bentuk-bentuk ganti kerugian bagi konsumen meliputi kehilangan atau kerusakan akibat kelalaian atau kecerobohan peserta ekspedisi. Kedua, Pasal 188 UU Lalu Lintas dan Angkutan Umum No. 22 Tahun 2009 mengatur bahwa “pengusaha

angkutan umum wajib mengganti kerugian penumpang atau barang akibat kelalaiannya dalam memberikan pelayanan angkutan”. Perusahaan wajib menanggung segala kerugian yang timbul akibat rusaknya pengiriman, kehilangan, kerusakan karena kelalaian atau kejadian yang tidak dapat dihindari. Ketiga, Pasal 19 Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 mengenai Angkutan Jalan menyebutkan: “Pengusaha angkutan umum wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh perbuatan peserta lalu lintas. Ini berarti tanggung jawab atas tindakan merugikan yang dilakukan oleh operator angkutan umum, dan perusahaan bertanggung jawab atas semua tindakan tersebut.

### **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 atau jasa yang memiliki nilai setara.

### **Daftar Pustaka**

- 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.
- Al Mas'udah, M. F. A. (2022). Legal Architecture Pemilihan Umum di Indonesia; Upaya Mewacanakan Pemilu Serentak yang Berkeadilan. *Jurnal Transparansi Hukum*, 5, 2.
- Aulia, S. N. (2021). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Lion Parcel Dalam Kerusakan Atau Kehilangan Barang. *Jurnal Revolusi Indonesia*, 1, 11.
- Avav Tamara. (2015). *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Jember*. Universitas Jember.
- Barkatullah, A. H. (2019). *Sengketa Transaksi E-Commerce Indonesia*. Nusa Media.
- 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.
- Fauzia, L. (2008). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Cabang Medan*. Medan.
- Francis Fukuyama. (2018). Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Masyarakat Ekonomi Asean. *Jurnal Rechtsvinding*, 7, 2.

- 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.
- 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.
- Herniati, & Hartini. (2019). *Sengketa Bisnis dan Proses Penyelesaiannya Melalui Jalur Non Litigasi*. Media Sahabat Cendekia.
- Irfan Rahardjo. (2021). *Bisnis Ingkar Janji: Alternatif Penyelesaian Sengketa Asuransi*. IPB Press.
- Miru, A. (2013). *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Rajawali Pers.
- 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.
- Nyoman Wahyu Widianana. (2023). *Perilaku Dan Budaya Organisasi*. PT Global Eksekutif Teknologi.
- 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.
- Peraturan Pemerintahan RI. (1999). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*.
- Priadana, S. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pascal Books.

- Purwosutjipto, H. M. N. (2007). *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*. Djambatan.
- Sagita, P. A. (2019). Keabsahan Jasa Pengangkutan Ojek Online di Indonesia. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 7, 11.
- Sari, N. P. P. C. (2018). Perlindungan Konsumen Pengguna Angkutan Barang Melalui Layanan Ojek Online. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 6, 9.
- Siregar, A. S. (2021). Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang Terhadap Kerugian Konsumen. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 8, 7.
- Vijyantera, I. W. A. (2022). *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial: Konsep Penyelesaian Perselisihan Non Litigasi dan Litigasi*. Universitas Mahasaraswati Press.
- Wetboek, B. (1847). *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. <https://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/17229/burgerlijk-wetboek>
- Widiana, Nyoman Wahyu. (2023). *Perilaku Dan Budaya Organisasi*, PT Global Eksekutif Teknologi, Padang.