

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN *MARKETPLACE* ATAS HILANGNYA BARANG PESANAN DALAM PROSES PENGIRIMAN**Irfan Ridha¹, Khadijah Hasibuan², Khairunnisa³, Muhammad Iqbal⁴, Multisari Rambe⁵, Munilka Septia⁶, Nabil Fauzan⁷, Nabila Wulandari⁸, Pramita Sari⁹, Puspita Sari¹⁰, Putri Amalia Hasanah¹¹**

Prodi Ilmu Hukum (Bisnis) Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau

E-mail : irfan.ridha30@uin-suska.ac.id*Correspondence*Email: diandharmana@gmail.com

No. Telp:

Submitted 14 November 2024

Accepted 19 November 2024

Published 20 November 2024

ABSTRAK

Kemajuan serta berkembangnya perekonomian dalam bidang industry serta dagang telah sudah menunjukkan berbagai macam output yang bisa digunakan. Seiring mencuatnya perkembangan jaman, banyak perdagangan yang didukung oleh perkembangan teknologi yang pada akhirnya membuat jual beli menjadi lebih mudah. Hal ini bisa dinikmati dengan penggunaan internet sebagai penunjang kegiatan dagang jarak jauh. Dan pola jual beli bisa dilakukan meskipun tidak ada pertemuan langsung penjual dan pembeli. Masalah yang ada di riset ini adalah seperti apa perlindungan hukum untuk konsumen sebagai pemakai jasa kirim barang apabila barang yang dikirim hilang saat proses pengiriman. Dan hasil dari riset ini yaitu setelah melewati berbagai langkah serta pemeriksaan kelayakan barang pesanan, pesanan akan dikirimkan ke Alamat yang sudah dicantumkan sesuai dengan kesepakatan, jika pada saat dilaksanakannya kesepakatan itu terjadi wanprestasi, pihak jasa pengiriman pesanan bertanggungjawab memberikan ganti kerugian dari pemesan barang. Para pihak bisa menyelesaikan masalah sesuai kesepakatan yang dibuat, Dan jika pesanan hilang ataupun rusak, maka agen pengiriman harus bertanggungjawab memberi ganti untuk barang hilang ataupun rusak dengan barang yang sama atau memberi ganti dengan biaya yang sama dengan barang.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Pelaku usaha, Jasa Pengiriman Barang, Konsumen.**Pendahuluan**

Kegiatan belanja digital sudah berkembang dengan sangat cepat di Indonesia. Ini disebabkan adanya akses internet yang mudah, adanya perkembangan *smartphone*, serta berubahnya *life style* individu. Pada kehidupan sehari-hari manusia pasti membutuhkan jual beli barang & jasa. Seluruh kegiatan jual beli terdapat dalam hampir seluruh elemen kehidupan. Tetapi, kegiatan transaksi ini tidak bisa dilakukan sesuka hati. Ada beberapa hal yang mesti diikuti, terutama peraturan terkait jual beli yang ada. Sekarang individu maupun kelompok dipastikan menjadi pemakai barang & jasa tertentu. Kondisi ini rawan menyebabkan lemahnya kedudukan konsumen. Karena hal inilah, tiap konsumen dipastikan butuh tameng untuk melindunginya.¹ Perkembangan teknologi yang begitu cepat dan merangkul seluruh sisi terkandung juga ekonomi didalamnya. Teknologi membuat arus perekonomian mencapai era *digital economic*. Kemunculannya ditunjukkan dengan semakin banyaknya transaksi jual beli yang memanfaatkan digitalisasi.

Pengiriman barang adalah jasa dari bisnis yang hadir untuk melayani jasa angkut atau kirim barang dengan pola pembayaran yang dibuat sesuai jarak kirim. Tetapi dengan terbatasnya pilihan jasa kirim barang dikhawatirkan. Konsumen dibatasi pilihan jasa kirim

¹ Indah puja azzahra, *Perlindungan Huku Bagi Konsumen Atas Hilangnya Barang Yang Dikirm Akibat Dari Kelalaian Perusahaan Ekspedisi Ditinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Kajian huku Dan Pendidikan Kewarganegaraan, vol 3, No.1 (2024) hlm 49



yang kerap menyebabkan keteerlambatan dan terkadang hilangnya barang pesanan. Hal tersebut menimbulkan konsumen merugi.²

Konsumen menjadi pihak terlemah dan butuh dilindungi haknya. Kaitannya yang mencakup pengusaha serta konsumen pasti membutuhkan regulasi terkait tanggung jawab, hak, serta kewajiban semua pihak. Hilangnya barang yang dipesan bisa terjadi sebab adanya kesalahan dari jasa pengiriman. Bersamaan dengan berkembangnya kegiatan jual-beli *online*, pemerintah telah memberikan peraturan terkait dengan dilindunginya hak konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjadi dasar hukum terkait hak serta kewajiban konsumen dan juga pengusaha. Undang-Undang tersebut menjadi pelindung konsumen dari kerugian dan juga memberikan metode penyelesaian masalah diantara konsumen dan pengusaha. Contohnya didalam pasal 4 UUPK telah diatur bagaimana hak konsumen, terkait hak atas kenyamanan, keamanan, serta keselamatan dalam pemakaian barang & jasa.³

Hak konsumen yang tertulis dalam Pasal 4, salah satunya yaitu “Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.⁴

Metode Penelitian

Riset ini dibuat dengan riset yuridis normatif. Riset hukum yuridis normatif merupakan riset yang berpatokan pada aturan hukum perundang-undangan, opini ahli, serta buku yang ada kaitannya dengan perlindungan konsumen. Pendekatan bisa dilaksanakan dengan *mereview* perundang-undangan (*Statute Approach*) yang dilaksanakan dengan mengkaji seluruh undang-undang serta peraturan yang berkaitan dengan masalah yang saat ini dikaji. Antara lain KUHPERdata, KUHD, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta regulasi lain yang ada kaitannya dengan perlindungan konsumen.

Riset ini adalah riset hukum normatif. pendekatan normatif yaitu produk perilaku hukum. Contohnya kajian mengenai undang-undang. Hal yang dikaji adalah hukum yang berkonsep untuk norma diberlakukan untuk masyarakat serta dijadikan patokan perilaku tiap manusia.

Hasil dan Pembahasan

A. Hukum Perlindungan Bagi Konsumen

Formula untuk perlindungan konsumen ada pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 UUPK sifatnya kompeten. Bagian yang menuturkan seluruh usaha untuk memberi garansi kepastian hukum menjadi harapan baru bagi terlindunginya konsumen. Kendati undang-undang ini disebut sebagai UUPK tetapi tidak semerta-merta menjadikan keperluan pengusaha tidak mendapatkan perhatian yang istimewa sebab eksistensi ekonomi nasional didominasi pengusaha.⁵ Perlindungan konsumen adalah elemen utama aktivitas arus bisnis. Didalam aktivitas bisnis yang baik, ada bobot yang seimbang

² Muhammad Habib dkk, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online di Tinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Jurnal Hukum Lex Generallis, Vol.5, No.4 (2024) hlm.8

³Afida Ainur dkk, *Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash On Delivery pada Media E-commerce*, Jurnal Bina Mulia Hukum, Vol.6, No.2 (2022) hlm.167

⁴Dwi Atmoko dan Adhalia Septia “*Hukum Perlindungan Konsumen*” (Malang: Literasi Nusantara 2022) hlm. 21.

⁵Ahmadi Miru dan Sutarman , *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2004), h. 2.

antara perlindungan hukum konsumen dan pengusaha. Perlindungan yang tidak seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah.⁶

Hukum perlindungan konsumen ada kaitannya dengan konsumen. Opini ahli menunjukkan kejadian hukum perlindungan konsumen bisa dianggap berlangsung jika konsumen ikutserta saat kegiatan tersebut. Jika tidak, sudah pasti jika wilayah hukum tersebut bukanlah bidang hukum perlindungan konsumen. Karena inti perlindungan hukum yaitu mengayomi HAM yang merugi disebabkan orang lain serta perlindungan itu diberi untuk masyarakat dengan tujuan mereka bisa mendapatkan haknya.⁷

B. Konsumen

KUHPerdata mencantumkan Sebagian kosakata yang ada kaitannya dengan konsumen antara lain pembeli, penyewa, penerima hibah, peminjam, dll. Adapun dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang ditemukan istilah tertanggung dan penumpang.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat telah mengenal istilah konsumen, serta menjelaskan jika konsumen merupakan pihak yang memakai dan menggunakan barang serta jasa.

Konsumen bisa dikelompokkan menjadi 3, antara lain:

1. Konsumen komersial (*commercial consumer*), yaitu individu yang memakai barang untuk meraup keuntungan;
2. Konsumen antara (*intermediate consumer*), yaitu individu yang memakai barang atau jasa untuk dijual Kembali;
3. Konsumen akhir (*ultimate consumer/end user*), yaitu individu yang hanya memakai barang dan jasa tanpa tujuan untuk menjualnya kembali.

Konsumen didalam ekonomi syariah bukan hanya individu, namun bisa meliputi badan hukum. Arti ini agak bersebrangan dengan makna konsumen dalam UUPK. Yang disebutkan jika konsumen hanya tiap individu dan kecuali didalamnya badan hukum atau perusahaan.

Karena tidak mustahil terdapat *defect* yang diterima konsumen. Keadaan ini bisa memunculkan kerugian untuk konsumen akhir yang memakai barang serta juga menyebabkan kerugian untuk konsumen komersial & konsumen antara yang harus bertanggung jawab untuk barang tersebut. Oleh sebab itu, perlindungan konsumen sejatinya tidak hanya diberlakukan hanya untuk konsumen akhir, tetapi konsumen komersial dan konsumen antara juga diberikan perlindungan.

C. Marketplace

Marketplace adalah situs dalam internet (*web-based*) sebagai wadah transaksi jual beli. Konsumen bisa mendapatkan distributor yang sesuai dengan keinginannya dan mendapatkan harga yang diinginkan Menurut Brunn, Jensen, & Skovgaard, *marketplace* merupakan media bisnis yang bisa berinteraksi secara intens lewat dunia maya yang mempersiapkan pasar yang mana *corporate* bisa ikut serta melaksanakan *B2B marketplace* dan *e-Business* lain.

Marketplace bisa diartikan sebagai tempat memasarkan barang secara elektronik yang menyatukan penjual & pembeli untuk bertransaksi. Beberapa bagian pendukung *marketplace* antara lain:

1. Pembeli dari berbagai belahan dunia, yang *surfing* melalui situs internet;
2. Pengusaha dari berbagai merk ada dalam situs internet, reklame dan penawaran produk cukup beragam;

⁶Ahmad Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2011), h. 2.

⁷Arvante, Dampak Permasalahan Pinjaman Online dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pinjaman Online, *IPMHI Law Journal*, Vol. 2, No. 1, (2022), h. 82.

3. Produk memiliki bentuk fisik dan elektronik. Elektronik produk merupakan produk yang diubah menjadi elektronik serta dikirimkan lewat Internet;
4. Prasarana *network, hardware, software* dan lainnya merupakan prasarana yang wajib disediakan di *marketplace*;
5. *Front-end* pengusaha dan pembeli berkaitan di *marketplace* lewat *front-end*. *Front-end* menjadi jalan masuk, daftar barang elektronik, *shopping cart, search machine*;
6. *Back-end*, adalah kegiatan yang berkaitan dengan order serta pembuatan pesanan dan pengiriman dilakukan di *back-end*;
7. *Intermediaries* pihak ke3 yang melaksanakan penjual & pembeli. Sebagian besar dilaksanakan dengan bantuan komputer.⁸

D. Tanggung Jawab Marketplace Terhadap Hilangnya Barang Pesanan Konsumen Saat Pengiriman

Keterlambatan atau hilangnya barang saat pengiriman dalam kegiatan jual beli online melalui *marketplace* bisa memberikan efek buruk untuk konsumen. Kerugian materiil dapat dialami konsumen, seperti kehilangan nilai barang akibat keterlambatan, tambahan biaya untuk pengiriman ulang atau penyimpanan, serta gangguan pada aktivitas bisnis jika barang tersebut diperlukan untuk operasional. Selain itu, konsumen juga bisa menghadapi kerugian non-materiil, seperti perasaan kecewa, beban pikiran dan rasa tidak nyaman. Masalah ini juga bisa dianggap sebagai bentuk pelanggaran terhadap hak konsumen, termasuk hak atas rasa aman terhadap barang, informasi yang jelas, kebebasan memilih, dan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa.⁹

Meningkatnya permasalahan pengiriman produk di *marketplace* mengindikasikan pentingnya perlindungan hukum yang lebih kuat bagi konsumen. Tujuan dari perlindungan tersebut adalah sebagai kepastian terkait hak-hak konsumen tetap dilindungi dan memberikan kesempatan adanya rasa adil dalam penyelesaian perselisihan antara konsumen, pedagang, atau *marketplace*.

Meski sudah terdapat peraturan yang memberi peraturan untuk perlindungan konsumen serta transaksi *online*, masih ada celah hukum yang memungkinkan penjual atau program *marketplace* menghindari tanggung jawab atas keterlambatan pengiriman¹⁰. Di sisi lain, kurangnya pemahaman konsumen tentang hak-hak mereka serta cara mengurai perselisihan menjadi tantangan tersendiri. Berdasarkan ketentuan perundang-undangan dan referensi hukum, konsumen memiliki sejumlah hak terkait keterlambatan pengiriman barang dan hilangnya barang dalam transaksi online melalui *marketplace*, di antaranya:

- a. Hak untuk deskripsi yang akurat dan transparan terkait barang;
- b. Hak untuk menentukan pilihan barang serta layanan;
- c. Hak atas kompensasi atas kerugian akibat keterlambatan pengiriman dan hilangnya barang;
- d. Hak atas penyelesaian sengketa yang adil dan terbuka.

Marketplace dan penjual memiliki sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi terkait keterlambatan dan kehilangan pengiriman barang dalam transaksi online, di antaranya:

⁸ Deni Apriadi, jurnal Resti, *Marketplace Berbasis Marketplace Dalam Upaya Mempersingkat Distribusi Penjualan Hasil Pertanian* Vol. 1 No. 2 (2017). h. 132

⁹ Lisa, Rizki Adha. (2022). *Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Pengguna Jasa Angkutan: Studi Kasus PT. Sungai Pinang Travel*. Universitas Islam Riau.

¹⁰ Arlina, Sri. (2018). *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Produk Kosmetik (Pemutih Wajah) Yang Mengandung Zat Berbahaya Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*. UIR Law Review, 2(1), hlm. 317–330.

- a. Tanggung jawab untuk menjamin lancarnya proses antar barang¹¹;
- b. Tanggung jawab memberikan informasi terkait status pengiriman;
- c. Tanggung jawab terkait rusaknya atau hilangnya produk saat proses antar;
- d. Tanggung jawab untuk mengakhiri masalah secara adil dan transparan.

Konsumen dapat mengambil beberapa langkah untuk menyelesaikan masalah apabila barang pesanan lambat diantar dan kehilangan dalam transaksi melalui *marketplace*, antara lain:

- a. Menyampaikan keluhan ke *customer service marketplace*;
- b. Menyampaikan keluhan ke toko resmi *marketplace*. melalui halaman toko yang tersedia di *platform marketplace*;
- c. Mengusulkan tuntutan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);
- d. Mengajukan tuntutan ke Pengadilan Negeri.

Referensi

a. Buku

- Ahmad Miru, Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2011).
- Ahmadi Miru dan Sutarman, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2004).
- Dwi Atmoko dan Adhalia Septia “Hukum Perlindungan Konsumen” (Malang: Literasi Nusantara 2022).

b. Jurnal/Skripsi

- Afida Ainur dkk, Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash On Delivery pada Media E-commerce, Jurnal Bina Mulia Hukum, Vol.6, No.2 (2022).
- Arlina, Sri. (2018). Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Produk Kosmetik (Pemutih Wajah) Yang Mengandung Zat Berbahaya Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. UIR Law Review, 2 (1).
- Arvante, Dampak Permasalahan Pinjaman Online dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pinjaman Online, IPMHI Law Journal, Vol. 2, No. 1, (2022).
- Azzahra, Puja Indah, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Hilangnya Barang Yang Dikirim Akibat Dari Kelalaian Perusahaan Ekspedisi Ditinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Jurnal Kajian huku Dan Pendidikan Kewarganegaraan, vol 3, No.1 (2024).
- Deni Apriadi, jurnal Resti, MarketplaceBerkasis Marketplace Dalam Upaya Mempersingkat Distribusi Penjualan Hasil Pertanian Vol. 1 No. 2 (2017).
- Indah Poojha Azzahra, Jurnal kajian hukum dan kewarganegaraan, PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS HILANGNYA BARANG YANG DIKIRIM AKIBAT DARI KELALAIAN PERUSAHAAN EKSPEDISI DITINJAU DARI UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN, Volume 3 Nomor 1 2024.
- Lisa, Rizki Adha. (2022). Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Pengguna Jasa Angkutan: Studi Kasus PT. Sungai Pinang Travel. Universitas Islam Riau.
- Muhammad Habib dkk, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Belo Online di Tinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Jurnal Hukum Lex Generallis, Vol.5, No.4 (2024).

¹¹Aziz, Muhammad. (2022). Tinjauan Yuridis Terhadap Perjanjian Pengembalian Barang Cash On Delivery (Cod) Yang Telah Dibuka (Studi Kasus Pada J&T Ekspres Bandungan). Universitas Islam Sultan Agung Semarang.