

Penyelesaian Tindakan Kelalaian yang Dilakukan Pihak Ekspedisi pada Perjanjian Jual Beli Online Terhadap Hilangnya Barang Ketika Proses Pengiriman Milik Seller Kepada Customer Ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Harun Kim Matthew ¹, Neneng Sofiati ², Calvin Harmon Kamil ³, Liwanto Hosman ⁴, Kritiani Imanuella ⁵, Sampe Hermanto ⁶,
Universitas Bung Karno, Indonesia ^{1,2,3,4,5,6}

* Email untuk Korespondensi: kimmatheuw234@gmail.com,
nenengsofiatijkt@gmail.com, wantohosman@gmail.com, nuelsky16@gmail.com,
calvinkamil777@gmail.com, mamora.sampe@gmail.com.

ABSTRAK

Kata kunci:

E-commerce
Jual-Beli
KUHP
Marketplace
Pengiriman

Penjualan dan pembelian melalui platform online, dikenal sebagai e-commerce, mencakup distribusi, pembelian, dan penjualan produk serta layanan melalui sistem elektronik seperti internet, televisi, atau jaringan komputer lainnya. E-commerce melibatkan transaksi keuangan elektronik, pertukaran data digital, manajemen inventori otomatis, dan pengumpulan data otomatis. Dengan meningkatnya penggunaan perdagangan online oleh masyarakat, muncul konsep marketplace sebagai penyedia layanan yang berfungsi sebagai penghubung antara penjual dan pembeli di dunia maya. Penelitian yang digunakan dalam bidang hukum adalah penelitian hukum normatif, bersifat preskriptif, dimana ilmu hukum mempelajari tujuan hukum, nilai-nilai keadilan, validitas aturan hukum, konsep-konsep hukum, dan norma-norma hukum. Sumber-sumber penelitian hukum dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Penelitian ini menerapkan teknik analisis data berdasarkan pendekatan secara kualitatif. Hasil penelitian ini ialah bahwa kasus kehilangan barang milik penjual selama proses pengiriman kepada pembeli dalam transaksi jual beli online menghadirkan beragam pertimbangan hukum berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dalam hal ini, penjual memiliki kewajiban untuk mengirimkan barang sesuai dengan persyaratan perjanjian jual beli, dan risiko atas barang tersebut biasanya masih menjadi tanggung jawab penjual hingga barang diterima oleh pembeli. Namun, jika perjanjian tersebut mengatur transfer risiko kepemilikan barang kepada pembeli selama proses pengiriman, tanggung jawab atas kehilangan barang mungkin berpindah kepada pembeli. Selain itu, terdapat pertimbangan terkait pertanggungjawaban penyedia layanan pengiriman, yang mungkin memiliki batasan tanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan barang.

Keywords:

Buy and Sell
Delivery
E-commerce
KUHP
Marketplace

Sales and purchases through online platforms, known as e-commerce, include the distribution, purchase, and sale of products and services through electronic systems such as the internet, television, or other computer networks. E-commerce involves electronic financial transactions, digital data exchange, automated inventory management, and automated data collection. With the increasing use of online commerce by the public, the concept of a marketplace has emerged as a service provider that functions as a liaison between sellers and buyers in cyberspace. Research used in the field of law is normative legal research, prescriptive, where legal science studies the purpose of law, the values of justice, the validity of the rule of law, legal concepts, and legal norms. Legal research sources can be divided into two categories, namely primary legal materials and secondary legal materials. This research applies data analysis techniques based on a qualitative approach. The result of this study is that the case of loss of goods belonging

to the seller during the delivery process to the buyer in an online buying and selling transaction presents various legal considerations based on the Civil Code. In this case, the seller has an obligation to deliver the goods in accordance with the terms of the sale and purchase agreement, and the risk of the goods is usually still the responsibility of the seller until the goods are received by the buyer. However, if the agreement provides for the transfer of the risk of ownership of the goods to the buyer during the shipping process, responsibility for the loss of goods may pass to the buyer. In addition, there are considerations regarding the liability of the delivery service provider, which may have a limitation of liability for loss or damage to goods.

*Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi [CC BY-SA](#).
This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.*

PENDAHULUAN

Indonesia, sebagai negara yang terdiri dari beragam kepulauan dan suku bangsa, memiliki tingkat kepadatan penduduk yang tinggi. Setiap harinya, warga Indonesia aktif terlibat dalam aktivitas jual beli untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, seperti sandang, pangan, dan papan. Kegiatan jual beli ini melibatkan pertukaran barang dan/atau jasa dengan harga yang telah disepakati, dengan tujuan untuk mencapai keuntungan (Fadhli et al., 2023).

Dengan pertumbuhan pesat perdagangan online di seluruh dunia, insiden kehilangan barang selama pengiriman telah menjadi masalah umum yang merugikan penjual dan pembeli. Ketidakmampuan perusahaan ekspedisi untuk memastikan keamanan dan ketepatan pengiriman dapat menurunkan kepercayaan konsumen terhadap platform e-commerce, serta menimbulkan kerugian finansial dan reputasi bagi penjual. Di berbagai negara, regulasi dan mekanisme perlindungan konsumen yang bervariasi menambah kompleksitas dalam menyelesaikan sengketa semacam ini. Pengkajian isu ini berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata memberikan perspektif hukum yang penting dalam mengidentifikasi tanggung jawab dan hak-hak para pihak dalam perjanjian jual beli online, serta menawarkan solusi hukum untuk mitigasi dan resolusi sengketa yang adil.

Penjualan dan pembelian melalui platform online, dikenal sebagai *e-commerce*, mencakup distribusi, pembelian, dan penjualan produk serta layanan melalui sistem elektronik seperti internet, televisi, atau jaringan komputer lainnya. *E-commerce* melibatkan transaksi keuangan elektronik, pertukaran data digital, manajemen inventori otomatis, dan pengumpulan data otomatis. Dengan meningkatnya penggunaan perdagangan online oleh masyarakat, muncul konsep marketplace sebagai penyedia layanan yang berfungsi sebagai penghubung antara penjual dan pembeli di dunia maya. *Marketplace* bertindak sebagai perantara yang menyediakan platform untuk berjualan dan fasilitas pembayaran, memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian dalam transaksi online (Kedah, 2023; Sudaryono et al., 2020).

Belanja online sekarang menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari karena kemajuan teknologi. Semakin banyak situs jual beli online atau e-commerce menunjukkan bahwa bisnis online ini berkembang pesat. Situs jual beli online ini membuat pembeli dan penjual merasa nyaman. Dengan kemudahan akses ini, orang lebih suka berbelanja secara online daripada di pasar konvensional. Berbeda dengan pasar konvensional, di mana pembeli dapat melihat kualitas produk secara langsung, pembeli e-commerce hanya dapat melihat produk melalui foto atau video, sehingga mereka memilih untuk berbelanja berdasarkan kepercayaan. Ini akan dikirim ke rumah pembeli melalui jasa ekspedisi (Asmiatun et al., 2022; Viona et al., 2021).

Berbelanja secara online tentunya memudahkan banyak orang, namun karena dilakukan dengan tidak bertatap muka secara langsung antara penjual dan pembeli, artinya hal ini memiliki banyak risiko. Di antaranya, penipuan oleh e-commerce, penipuan oleh jasa ekspedisi, kerusakan atau hilangnya barang dalam perjalanan, dan lain-lain. Untuk mengantisipasi hal tersebut, pihak e-commerce dan jasa pengiriman barang telah memberikan jaminan perlindungan terhadap konsumen seperti yang diatur oleh Pasal 4 angka 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (untuk selanjutnya disebut UUPK) yaitu hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi. Menurut penjelasan dari pasal 1 ayat (1) Undang – Undang No.8 Tahun 1999 yang mana menyebutkan bahwa pihak yang dirugikan harus diberikan jaminan kepastian hukum dalam memberi bentuk perlindungan secara pasti baik dalam hal memenuhi kepentingan individu atau pihak lain, maka ketika kerusakan terjadi pertanyaan tentang siapa yang bertanggungjawab dan bagaimana klaim pelanggan akan ditangani menjadi sangat penting. Hal ini memunculkan pertanyaan tentang bagaimana hukum dan praktik bisnis saat ini mengatur tanggungjawab perusahaan ekspedisi dalam hal kerusakan barang. Selain itu, perusahaan seperti Shopee Express juga mungkin memiliki kebijakan internal dan praktik penyelesaian

sengketa yang berbeda. Melalui penelitian ini, kita akan mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana Penyelesaian Tindakan Kelalaian yang Dilakukan Pihak Ekspedisi pada Perjanjian Jual Beli Online Terhadap Hilangnya Barang Ketika Proses Pengiriman Milik Seller Kepada Customer Ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Penelitian ini menawarkan kebaruan dalam beberapa aspek. Pertama, fokus pada kelalaian pihak ekspedisi, yang menekankan tanggung jawab dan tindakan kelalaian yang dilakukan oleh pihak ekspedisi dalam konteks perjanjian jual beli online. Banyak penelitian sebelumnya mungkin telah membahas tanggung jawab seller atau platform e-commerce, tetapi penelitian ini menyoroti aspek ekspedisi yang sering kali diabaikan. Kedua, penelitian ini menggunakan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) sebagai landasan hukum untuk mengevaluasi dan menilai penyelesaian tindakan kelalaian pihak ekspedisi, memberikan perspektif yang lebih mendalam dan terstruktur dalam konteks hukum Indonesia. Ketiga, penelitian ini mungkin juga menggabungkan pendekatan hukum dengan aspek praktis dari proses pengiriman dan operasional ekspedisi, memberikan gambaran yang komprehensif tentang masalah ini.

Penelitian ini sangat penting karena adanya peningkatan transaksi jual beli online yang menyebabkan masalah hilangnya barang selama pengiriman menjadi lebih sering terjadi dan merugikan baik seller maupun customer. Selain itu, penelitian ini membantu dalam memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen dan seller, memberikan kepastian hukum mengenai tanggung jawab pihak ekspedisi dalam proses pengiriman. Dengan adanya regulasi dan tanggung jawab yang jelas, kepercayaan masyarakat terhadap e-commerce dapat meningkat, yang pada akhirnya dapat mendorong pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia.

Tujuan penelitian ini secara eksplisit adalah untuk mengidentifikasi penyebab utama kelalaian yang dilakukan oleh pihak ekspedisi dalam proses pengiriman barang, mengevaluasi tanggung jawab dan kewajiban hukum pihak ekspedisi berdasarkan KUHPerdata, serta menyusun rekomendasi dan solusi untuk meminimalisir kelalaian serta memberikan pedoman penyelesaian jika terjadi kehilangan barang selama pengiriman.

Penelitian ini memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Bagi praktisi hukum, penelitian ini memberikan referensi dan panduan yang jelas tentang penanganan kasus kelalaian ekspedisi dalam konteks jual beli online. Bagi pelaku e-commerce, penelitian ini memberikan wawasan tentang hak dan kewajiban mereka serta langkah-langkah yang dapat diambil jika terjadi kehilangan barang. Bagi pihak ekspedisi, penelitian ini membantu dalam memperbaiki prosedur operasional dan meningkatkan kualitas layanan untuk mengurangi risiko kehilangan barang. Bagi akademisi, penelitian ini menambah literatur dan referensi dalam bidang hukum perdata dan e-commerce, serta membuka peluang untuk penelitian lanjutan di masa mendatang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam memperbaiki sistem e-commerce dan memberikan perlindungan yang lebih baik bagi semua pihak yang terlibat.

METODE

Penelitian yang digunakan dalam bidang hukum adalah penelitian hukum normatif, juga dikenal sebagai penelitian hukum doktrinal. Penelitian normatif menitikberatkan pada penggunaan bahan hukum primer seperti peraturan tertulis. Penelitian doktrinal adalah suatu penelitian hukum yang bersifat preskriptif, ilmu hukum mempelajari tujuan hukum, nilai-nilai keadilan, validitas aturan hukum, konsep-konsep hukum, dan norma-norma hukum (Diantha & Sh, 2016).

Sumber-sumber penelitian hukum dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer adalah sumber hukum yang memiliki kekuatan hukum yang sah, seperti undang-undang dan putusan-putusan pengadilan. Sementara itu, bahan hukum sekunder mencakup semua publikasi yang berkaitan dengan hukum, tetapi bukan merupakan dokumen resmi, seperti buku teks, kamus hukum, jurnal hukum, dan analisis atas putusan pengadilan.

Dalam penelitian ini, penulis akan melakukan penelusuran berbagai jenis bahan hukum termasuk bahan hukum primer, sekunder, dan tersier, menggunakan metode studi kepustakaan atau *library research*. Pendekatan studi kepustakaan dilakukan penulis untuk memeriksa berbagai buku referensi dan hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian, sehingga dapat memperoleh dasar teoritis yang kuat untuk mengkaji permasalahan yang menjadi fokus penelitian (Ali, 2021).

Penelitian ini menerapkan teknik analisis data berdasarkan pendekatan secara kualitatif. Pendekatan ini melibatkan pengumpulan dan analisis data dengan mendalam, yang bersumber dari norma hukum yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan, serta norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Pada penelitian ini, penggunaan teknik penarikan kesimpulan bersifat deduktif, yakni proses berpikir dimulai dengan pemahaman aspek yang umum, lalu ditarik kesimpulan yang lebih spesifik atau individual, dengan tujuan untuk merumuskan inti dari temuan penelitian.

Analisis data dilakukan melalui pendekatan kualitatif yang mendalam. Peneliti mengumpulkan dan mengkaji bahan hukum primer seperti peraturan tertulis dan putusan pengadilan, serta bahan hukum sekunder

yang meliputi buku teks, kamus hukum, jurnal hukum, dan analisis putusan pengadilan. Metode studi kepustakaan digunakan untuk menelusuri berbagai sumber ini, guna membangun dasar teoritis yang kuat. Data dianalisis dengan mengidentifikasi norma-norma hukum dalam peraturan dan norma yang berkembang dalam masyarakat. Proses penarikan kesimpulan bersifat deduktif, di mana peneliti memulai dari pemahaman umum untuk kemudian menarik kesimpulan spesifik. Validitas hasil penelitian melalui triangulasi data dari berbagai sumber hukum dan peninjauan literatur yang relevan, memastikan bahwa temuan didukung oleh bukti yang kuat dan dapat diandalkan. Dengan demikian, analisis data dalam penelitian hukum normatif memungkinkan perumusan temuan yang preskriptif, yang memberikan rekomendasi berdasarkan tujuan hukum, nilai-nilai keadilan, dan validitas aturan hukum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Langkah Yang Ditempuh Terhadap Kasus Hilangnya Barang Milik Seller Saat Proses Pengiriman Kepada Customer Oleh Pihak Jasa Ekspedisi Dalam Jual Beli Online

Penjual disebut sebagai konsumen karena mereka menggunakan layanan pengiriman (Ekspedisi) untuk mengirimkan barang yang akan dijual. Pasal 1313 KUHPdata menetapkan dasar hukum dari transaksi jual beli online sebagai "suatu perjanjian di mana satu atau lebih pihak mengikatkan diri kepada satu atau lebih pihak lainnya". Oleh karena itu, layanan pengiriman (Ekspedisi) ini menjalin hubungan kontrak dengan penjual melalui kemitraan antara Shopee dan jasa pengiriman (Ekspedisi). Kemitraan ini bertujuan untuk mengirimkan barang serta memberikan informasi kepada pembeli bahwa pesanan mereka telah tiba dengan baik dan tanpa masalah. Jasa pengiriman (Ekspedisi) akan memberi konfirmasi kepada penjual dan secara otomatis juga akan tercatat di aplikasi Shopee bahwa barang pesanan telah berhasil dikirim dan diterima oleh pembeli.

Ekspedisi akan diberi bayaran atas pengiriman barang, dan penjual akan menerima pembayaran dari Shopee setelah pembeli mengkonfirmasi penerimaan barang. Jika terjadi kesalahan dalam pengiriman yang merugikan penjual, seperti barang hilang atau rusak, penjual berhak mendapat ganti rugi sesuai dengan Pasal 4 Huruf (h) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yang menegaskan hak konsumen untuk kompensasi jika barang atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian.

Buku III KUHPdata memuat ketentuan tentang perikatan yang mengedepankan prinsip kebebasan berkontrak, yang tercermin dalam Pasal 1338 ayat (1) yang menyatakan bahwa "segala perjanjian yang sah akan berlaku sebagai hukum bagi pihak yang terlibat". Artinya, setiap individu memiliki kebebasan untuk menentukan format, jenis, dan konten perjanjian, asalkan tidak melanggar hukum yang berlaku, norma-norma moral, dan ketertiban umum, serta memastikan keabsahan perjanjian sesuai dengan persyaratan yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPdata. Persyaratan tersebut mencakup empat hal:

1. Kesepakatan para pihak yang terlibat.
2. Kapasitas untuk membuat perjanjian.
3. Objek yang spesifik. d) Alasan yang sah.

Konsumen memiliki tanggung jawab sesuai dengan Pasal 5 Huruf (a) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mengharuskan mereka untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur penggunaan atau manfaat barang dan/atau jasa guna keamanan dan keselamatan. Oleh karena itu, Penjual perlu mengetahui barang-barang yang dapat dan tidak dapat diasuransikan dalam pengiriman Shopee, seperti berikut ini:

Hewan ternak, burung, atau tanaman

1. Kayu atau gelondongan kayu
2. Bijih nikel, bijih besi halus, dan Direct Reduced Iron (produk reduksi langsung bijih besi)
3. Barang antik, seni, lukisan berharga, bulu, obligasi, surat jaminan, akta, wesel, cek, dokumen kepemilikan, manuskrip, data elektronik, perangk, medali, uang, dan emas batangan
4. Platinum, emas, perak, dan logam/batu mulia lainnya, serta perhiasan
5. Kargo atau kontainer yang ditolak setelah dikirim ke tujuan karena alasan tertentu
6. Risiko penyimpanan (kecuali selama transit dalam perjalanan biasa)
7. Satelit
8. Kontainer atau tempat penyimpanan selama pengiriman pesanan
9. Pengiriman uang tunai
10. Bahan cair dalam jumlah besar
11. Pengiriman barang untuk logistik saat masa kritis (Contoh: Saat terjadi bencana)
12. Potongan dari barang-barang bekas
13. Pengiriman pesanan dari/menjuar negeri
14. Barang-barang ilegal sesuai dengan perundang-undangan dan peraturan yang berlaku.

Klaim akan diproses bersamaan dengan permintaan pengembalian barang atau dana. Setelah pengajuan pengembalian diajukan, Shopee akan memeriksa apakah kerugian atau kerusakan barang disebabkan oleh kelalaian dari jasa pengiriman (Ekspedisi). Kewajiban lain dari konsumen sesuai dengan Pasal 5 Huruf (c) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah "membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati." Oleh karena itu, dalam kasus kerugian atau kerusakan barang yang terbukti disebabkan oleh kelalaian dari jasa pengiriman (Ekspedisi), penjual akan menerima penggantian sejumlah harga jual akhir barang (dengan batas maksimum Rp100.000.000,-) yang akan ditransfer ke saldo Penjual sebagai tanggung jawab berdasarkan prinsip pertanggungjawaban atas kesalahan (*liability based on fault*).

Prinsip tanggung jawab yang didasarkan pada kesalahan menyatakan bahwa seseorang hanya dapat diminta pertanggungjawabannya secara hukum jika terdapat kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUHPerdata, yang dikenal sebagai Pasal tentang Perbuatan melawan hukum (PMH), menetapkan kebutuhan untuk memenuhi empat unsur utama: perbuatan, kesalahan, kerugian, dan hubungan sebab-akibat antara kesalahan dan kerugian.

Dalam kasus kehilangan barang, penjual akan menerima kompensasi maksimal dalam waktu 13 hari kerja. Ada kemungkinan penjual akan menerima dua pembayaran, yaitu kompensasi dari jasa pengiriman sebesar 10 kali ongkos kirim atau jumlah yang lebih rendah, dan sisanya akan dilunasi oleh PT. Asuransi Umum SeaInsure sebagai "penanggung" jika penjual membeli asuransi pengiriman Shopee. Namun, jika penjual hanya menerima 10 kali ongkos kirim dan sudah membeli asuransi pengiriman Shopee, itu disebabkan oleh proses klaim yang masih berlangsung dengan PT. Asuransi Umum SeaInsure sebagai "penanggung". Untuk kasus barang rusak atau lainnya, penjual akan mendapatkan kompensasi maksimal dalam waktu 6 hari kerja. Dalam kasus ini, penjual hanya akan menerima satu pembayaran (Salsabillah & Iskandar, 2023).

Akibat Hukum Terhadap Kasus Hilangnya Barang Milik Seller Saat Proses Pengiriman Kepada Customer Dalam Jual Beli Online Merujuk Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Perdagangan elektronik melalui *marketplace* memberikan kenyamanan ekstra bagi konsumen. Mereka tidak perlu meninggalkan rumah untuk berbelanja dan memiliki akses ke berbagai produk dan layanan dengan harga yang terjangkau (Wahyuni, 2023). Meskipun demikian, ini juga menghadirkan tantangan. Ada aspek positifnya, di mana konsumen memiliki kebebasan dalam memilih barang atau layanan sesuai kebutuhan dan preferensi mereka. Namun, ada juga sisi negatifnya, di mana konsumen mungkin merasa kurang berdaya dibandingkan dengan penjual, yang bisa menyebabkan kekecewaan dan kerugian. Ketika pembeli setuju untuk membeli barang atau layanan, mereka harus mematuhi aturan yang ditetapkan oleh penjual. Dengan proses jual-beli yang begitu mudah secara online, ada risiko timbulnya masalah transaksi yang dapat mengakibatkan konsekuensi hukum bagi penjual.

Dalam teori akibat hukum, diartikan sebagai hasil keseluruhan dari tindakan hukum yang dilakukan oleh subjek hukum terhadap objek hukum, serta konsekuensi lain yang timbul akibat kejadian tertentu yang dianggap sebagai akibat hukum (Rahim, 2022). Secara simpel, akibat hukum adalah hasil dari terjadinya peristiwa hukum seperti pembuatan perjanjian yang sah oleh subjek hukum. Dampak hukum yang dihasilkan oleh tindakan pelaku bisnis tersebut dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen. Tindakan memberikan denda sepihak oleh pedagang dapat mengakibatkan kerugian materiil dan immateriil bagi konsumen. Secara materiil, kerugian ini mungkin berupa kehilangan hak konsumen atas barang yang diinginkan serta biaya tambahan untuk mengembalikannya. Ini tidak sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku dalam platform perdagangan, di mana pelaku bisnis tidak memenuhi kewajibannya dalam transaksi tersebut. Selain itu, kerugian immateriil yang dialami oleh konsumen mencakup penurunan kepercayaan dalam bertransaksi di platform tersebut, mengingat belanja online sudah menjadi kebiasaan masyarakat pada masa ini.

Dalam konteks transaksi jual beli online, masalah yang timbul ketika barang milik penjual hilang selama proses pengiriman kepada pembeli memunculkan pertanyaan tentang tanggung jawab hukum berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Aspek-aspek yang perlu dipertimbangkan termasuk perjanjian antara penjual dan pembeli, kewajiban penjual dalam pengiriman barang, risiko kepemilikan barang selama pengiriman, dan tanggung jawab hukum terkait kehilangan barang. Menurut Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, perjanjian terjadi saat dua pihak sepakat pada suatu hal yang mengikat mereka. Dalam jual beli online, persetujuan muncul saat pembeli menyetujui syarat yang ditetapkan oleh penjual, termasuk syarat pengiriman barang. Penjual bertanggung jawab untuk mengirimkan barang sesuai persyaratan perjanjian, termasuk pengemasan yang aman dan pengiriman ke alamat pembeli. Namun, risiko atas barang belum sepenuhnya beralih kepada pembeli hingga barang diterima. Ini berarti jika barang hilang atau rusak selama pengiriman, penjual tetap bertanggung jawab. Namun, dalam beberapa situasi, perjanjian dapat

Penyelesaian Tindakan Kelalaian yang Dilakukan Pihak Ekspedisi pada Perjanjian Jual Beli Online Terhadap Hilangnya Barang Ketika Proses Pengiriman Milik Seller Kepada Customer Ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

mengatur transfer risiko kepemilikan barang kepada pembeli pada titik tertentu selama pengiriman, terutama ketika penjual menggunakan layanan pengiriman pihak ketiga (Ilham & Saputra, 2023).

Kurangnya kepatuhan dari pelaku usaha atau penjual dalam transaksi *e-commerce* telah membuat penyelesaian wanprestasi menjadi krusial. Salah satu bentuk umumnya adalah ketidaksesuaian barang dengan persyaratan, ketidakmampuan untuk mengembalikan barang rusak, dan kewajiban membayar biaya penggantian barang. Dalam konteks transaksi *e-commerce*, kesadaran akan potensi wanprestasi penting bagi kedua belah pihak, penjual dan pembeli, untuk memenuhi hak dan kewajiban masing-masing terkait prestasi. Wanprestasi terjadi ketika tidak ada pemenuhan prestasi yang diharapkan. Prestasi adalah inti dari setiap perikatan, dan keberadaannya menjadi objek perikatan (Kabianto et al., 2019). Menurut Pasal 1234 KUHPerdara, prestasi bisa berwujud memberikan, melakukan, atau tidak melakukan sesuatu.

Dalam konteks pemenuhan prestasi terkait jual beli, aspek yang terkait dengan pemberian sesuatu menjadi penting. Jika penjual tidak mengirimkan barang dan pembeli tidak membayar, ini akan dianggap sebagai wanprestasi. Wanprestasi dalam transaksi *e-commerce* bisa terjadi dalam beberapa bentuk, termasuk (Pramita & Wiyanti, 2024):

1. Tidak memenuhi komitmen yang telah disepakati. Dalam transaksi *e-commerce*, penjual bertanggung jawab untuk mengirimkan barang kepada pembeli dan bertanggung jawab atas kualitas barang. Jika penjual gagal melakukan ini, itu dianggap sebagai wanprestasi.
2. Memenuhi janji, tetapi tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Penjual mungkin mengirimkan barang, tetapi tidak sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan.
3. Memenuhi janji, tetapi terlambat. Jika barang datang terlambat tapi masih dapat digunakan, itu dianggap sebagai keterlambatan dalam prestasi. Namun, jika barang tersebut tidak dapat digunakan lagi, itu dianggap sebagai ketidakpenuhan janji.
4. Melakukan sesuatu yang seharusnya tidak dilakukan sesuai perjanjian. Misalnya, penjual seharusnya tidak mengungkapkan data pribadi pembeli, tetapi melakukannya.

Dari berbagai bentuk wanprestasi dalam transaksi *e-commerce*, memberikan denda secara sepihak kepada konsumen oleh penjual bisa dianggap sebagai wanprestasi, karena penjual tidak memenuhi kewajiban yang telah disepakati dalam perjanjian *marketplace*.

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam konteks hukum perjanjian jual beli online, penjual yang melakukan wanprestasi harus mengganti kerugian. Kerugian ini termasuk jika barang yang dikirim tidak sesuai dengan perjanjian dan tiba-tiba rusak saat sampai ke pembeli. Penjual diwajibkan untuk mengganti barang yang rusak dan biaya yang dikeluarkan untuk barang tersebut. Jadi, bagi penjual atau pihak yang seharusnya memenuhi kewajibannya dalam perjanjian jual beli online tetapi gagal, konsekuensinya adalah membayar ganti rugi kepada pembeli, menerima putusan perjanjian dengan pembayaran ganti rugi elektronik, dan menanggung risiko sejak terjadinya wanprestasi. Jika pembeli mengajukan keluhan tentang barang yang cacat, mereka harus memberikan bukti berupa video atau foto. Marketplace bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang adil kepada pembeli dan penjual, tanpa keberpihakan kepada salah satu pihak (Atyarisma & Humaira, 2023; Mangkat et al., 2023).

Dalam situasi kehilangan barang selama proses pengiriman, penjual dan pembeli perlu memeriksa kembali syarat dan ketentuan dalam perjanjian jual beli untuk menetapkan tanggung jawab hukum mereka masing-masing. Jika perjanjian tidak menetapkan transfer risiko kepemilikan barang, penjual masih harus menanggung tanggung jawab atas barang tersebut sampai diterima oleh pembeli. Namun, jika perjanjian mencakup transfer risiko kepemilikan barang kepada pembeli selama proses pengiriman, maka tanggung jawab atas barang yang hilang mungkin menjadi tanggung jawab pembeli. Dalam situasi ini, pembeli mungkin perlu mengajukan klaim kepada penyedia layanan pengiriman untuk mendapatkan kompensasi atas kerugian tersebut. Oleh karena itu, dalam beberapa situasi, penjual masih dapat bertanggung jawab atas kehilangan barang meskipun risiko kepemilikan telah berpindah kepada pembeli. Hal ini dapat terjadi jika penjual tidak memadai dalam mengemas barang atau menggunakan layanan pengiriman yang tidak dapat dipercaya.

Pembeli memiliki hak untuk mengajukan klaim kepada penjual guna mendapatkan kompensasi atas kerugian tersebut. Namun, untuk menentukan apakah penjual bertanggung jawab atas kehilangan barang, perlu diperiksa apakah penjual telah memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian jual beli. Selain itu, ada pertimbangan hukum terkait tanggung jawab penyedia layanan pengiriman. Meskipun penyedia layanan tersebut bertanggung jawab atas barang yang hilang atau rusak selama proses pengiriman sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan, baik pembeli maupun penjual dapat mengajukan klaim terhadap mereka atas kerugian tersebut. Namun, umumnya, penyedia layanan pengiriman memiliki batasan tanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan barang, yang biasanya dijelaskan dalam persyaratan mereka. Oleh karena itu, pembeli dan penjual harus memeriksa persyaratan penyedia layanan pengiriman untuk memastikan pemahaman yang jelas tentang hak dan kewajiban mereka terkait kehilangan barang. Dalam konteks

kehilangan barang selama proses pengiriman dalam transaksi jual beli online, penting untuk mempertimbangkan semua faktor yang terlibat, termasuk persyaratan perjanjian jual beli, transfer risiko kepemilikan barang, tanggung jawab penjual, serta hak dan kewajiban pembeli dan penyedia layanan pengiriman. Dengan memahami hak dan kewajiban mereka sesuai dengan hukum yang berlaku, penjual dan pembeli dapat menangani kasus kehilangan barang dengan adil dan tepat.

KESIMPULAN

Kasus kehilangan barang milik penjual selama proses pengiriman kepada pembeli dalam transaksi jual beli online menghadirkan beragam pertimbangan hukum berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dalam hal ini, penjual memiliki kewajiban untuk mengirimkan barang sesuai dengan persyaratan perjanjian jual beli, dan risiko atas barang tersebut biasanya masih menjadi tanggung jawab penjual hingga barang diterima oleh pembeli. Namun, jika perjanjian tersebut mengatur transfer risiko kepemilikan barang kepada pembeli selama proses pengiriman, tanggung jawab atas kehilangan barang mungkin berpindah kepada pembeli. Penjual dapat tetap bertanggung jawab atas kehilangan barang jika terbukti ada kelalaian dalam proses pengiriman. Selain itu, terdapat pertimbangan terkait pertanggungjawaban penyedia layanan pengiriman, yang mungkin memiliki batasan tanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan barang. Penting bagi penjual dan pembeli untuk memahami hak dan kewajiban mereka sesuai dengan hukum perdata yang berlaku agar dapat menangani kasus kehilangan barang dengan adil dan tepat.

REFERENSI

- Ali, Z. (2021). *Metode penelitian hukum*. Sinar Grafika.
- Asmiatun, S., Cholil, S. R., & Utomo, V. G. (2022). Pemanfaatan Marketplace Shopee Untuk Keberlangsungan UMKM Batik Kampung Tematik Durenan Indah Semarang. *Abdifomatika: Jurnal Pengabdian Masyarakat Informatika*, 2(1), 13–18.
- Atyarisma, Z. A., & Humaira, L. (2023). Tinjauan Yuridis Terhadap Pembatalan Sepihak oleh Pembeli dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Marketplace dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery. *Lex Patrimonium*, 2(1), 3.
- Diantha, I. M. P., & Sh, M. S. (2016). *Metodologi penelitian hukum normatif dalam justifikasi teori hukum*. Prenada Media.
- Fadhli, K., Widyarningsih, B., & Nazila, L. R. (2023). *Pejuang Muda: Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Indonesia*. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas KH. A. Wahab
- Ilham, P. C., & Saputra, A. (2023). Penerapan Perjanjian Jual Beli Online di Aplikasi Shopee Berdasarkan KUHPERDATA Dan UU ITE. *UNES Law Review*, 6(1), 1248–1260.
- Kabianto, A. R., Irwansyah, I., & Jumadil, J. (2019). Problematika Belanja Online dengan e-Commerce yang Tidak Sesuai Dengan Pesanan. *Al-Azhar Islamic Law Review*, 39–47.
- Kedah, Z. (2023). Use of e-commerce in the world of business. *Startupreneur Business Digital (SABDA Journal)*, 2(1), 51–60.
- Mangkat, A. P., Kasim, N. M., & Bakung, D. A. (2023). Akibat Hukum dari Pengaturan Jual Beli melalui Marketplace Merchant terkait Penentuan Denda Sepihak Terhadap Hak Konsumen Berdasarkan Kitab Undang-undang Hukum Perdata. *Jurnal Begawan Hukum (JBH)*, 1(2), 10–24.
- Pramita, A., & Wiyanti, D. (2024). Perlindungan Hukum bagi Merchant dalam Hal Barang yang Dikirim Melalui Penyedia Jasa Ekspedisi Tidak Sesuai dengan yang Diterima oleh Penerima Barang berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 Tah. *Bandung Conference Series: Law Studies*, 4(1).
- Rahim, A. (2022). *Dasar-Dasar Hukum Perjanjian: Perspektif Teori dan Praktik*. Humanities Genius.
- Salsabillah, S., & Iskandar, H. (2023). Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Atas Kerusakan Dalam Pengiriman Barang (Studi Kasus Shopee Express). *UNES Law Review*, 6(1), 3413–3424.
- Sudaryono, S., Rahwanto, E., & Komala, R. (2020). E-Commerce Dorong Perekonomian Indonesia, Selama Pandemi Covid 19 Sebagai Entrepreneur Modern Dan Pengaruhnya Terhadap Bisnis Offline. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(02), 110–124.
- Viona, V., Yohanes, K., Kurniawati, L. S. M. W., Marta, R. F., & Isnaini, M. (2021). Narasi Shopee Dalam Mengembangkan Ekonomi Kreatif Berbasis Teknologi E-Commerce Di Era Moderen. *AGUNA: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(1), 46–65.

Wahyuni, N. A. P. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Haknya Dirugikan Dalam Event Flash Sale Tiap Bulan Melalui Transaksi Online E-Commerce di Situs Belanja Shopee. *Nanggroe: Jurnal Pengabdian Cendikia*, 2(6), 136–147.