

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN *E-COMMERCE* DALAM JASA LAYANAN PENGANGKUTAN BARANG

Oleh

Wahyuni Safitri

Universitas Widya Gama Mahakam

Email: wahyunibun@gmail.com

Wafda Vivid Izziyana

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Email: wafda.vivid@yahoo.com

Abstrak

Perlindungan hukum pada konsumen *e-commerce* dalam jasa layanan pengangkutan barang diatur pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen atas kewajiban dan tanggung jawabnya. Jika terdapat konsumen *e-commerce* mengalami kerugian atau kehilangan barang maka sebagai bentuk perlindungan hukumnya bisa menempuh upaya hukum melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Kejadian yang tidak diharapkan dalam pelaksanaan *e-commerce* dalam jasa layanan pengangkutan barang itu bisa terjadi karena kesengajaan dan ketidaksengajaan. Upaya ini mampu menyelesaikan permasalahan dengan waktu yang relatif cepat, hemat, serta kerahasiaan konsumen terjamin. Jika dalam upaya tersebut melalui jalur non litigasi tidak berhasil diselesaikan, maka dapat dilakukan upaya penyelesaian melalui litigasi atau melalui pengadilan.

Kata Kunci: Perlindungan hukum, Konsumen, *e-commerce*, pengangkutan barang.

A. PENDAHULUAN

E-commerce mulai berkembang secara pesat ketika masyarakat mulai mengenal internet, Era globalisasi yang semakin canggih, hampir setiap kegiatan manusia diusahakan supaya dapat dilaksanakan dengan lebih efektif dan efisien.¹ Jual beli merupakan salah satu pemenuhan kebutuhan masyarakat.² *E-Commerce* merupakan suatu alternative baru dalam bertransaksi secara online yang tidak menghadirkan pelaku usaha secara langsung. *E-commerce* merupakan kegiatan bisnis dengan seluruh transaksi menggunakan media elektronik secara online kegiatan masyarakat saat ini di dukung dengan alat-alat elektronik yang semakin canggih, semuanya dapat beroperasi untuk mempermudah pekerjaan manusia.³

Kegiatan bisnis melalui internet saat ini banyak di pilih orang, disebabkan kemudahan-kemudahan dari jaringan publik elektronik yang lebih murah dan cepat. Transaksi bisnis menggunakan media elektronik dapat digunakan sebagai media penyimpan dan pengirim pesan pengiriman dan penerimaan informasi juga dapat dilakukan secara mudah dan singkat.

¹ Deky Paryadi, Pengawasan E Commerce Dalam Undang-Undang Perdagangan Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Jurnal Hukum Dan Pembangunan, Vol. 48 No. 3, 2018, hal. 41.

² Lathifah Hanim, Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam E-Commerce Sebagai Akibat Dari Globalisasi Ekonomi, Jurnal Pembaharuan Hukum Volume I No. 2 Mei – Agustus 2014, hal. 191.

³ Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khasna, Bambang Eko Turisno, Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang, Jurnal Law Reform Volume 14, Nomor 2, Tahun 2018, hal. 151.

Jasa pengangkutan barang tidak bisa lepas dari Transaksi jual beli *online*, Jasa pengiriman barang merupakan satu layanan yang sangat dibutuhkan, terlebih pada transaksi bisnis secara *online* saat ini. Para penjual akan selalu mencari solusi dalam kemudahan-kemudahan dalam bertansaksi, perkembangan teknologinya cenderung membuat pelaku *e-commerce* menyukai hal-hal yang serba instan.⁴ Jasa pengiriman barang dapat menjadi solusi bagi mereka yang menyukai kemudahan dan kepraktisan dalam hal mengirimkan suatu barang, terlebih jika itu berkaitan dengan jangkauan wilayah. Jasa pengiriman barang akan sangat efisien digunakan untuk mengirim barang ke tempat dimana tidak dapat dijangkau sendiri oleh masyarakat. Banyaknya masyarakat yang kirim barang dari suatu tempat ke lokasi lain yang jauh membuat jasa pengiriman barang ini menjadi sangat penting bagi kegiatan dan kebutuhan hidup.⁵

Saat ini, transportasi menjadi sesuatu yang penting sebagai kebutuhan mobilitas masyarakat, jasa transportasi mulai meningkat efek dari jual beli *online* yang saat ini terus berkembang.⁶ meningkatnya penjual *online* di Indonesia di sebabkan keinginan masyarakat melakukan pembelian suatu barang dengan cepat dan mudah, karena tidak perlu modal toko banyaknya kesempatan toko *online* seperti Tokopedia, Bukalapak, shopee, dan sebagainya membuat penjual *online* makin eksis di dunia maya. Layanan *e-commerce* dan penjual *online* tentunya banyak yang memanfaatkan jasa pengiriman, dan hal ini adalah bersifat mutlak. karena jual beli *online* tidak dapat berjala tanpa adanya jasa pengiriman atau pengangkutan.

Pengangkutan barang merupakan kegiatan yang menggunakan transportasi guna memindahkan barang dari tempat lain.⁷ Pengangkutan atau pengiriman barang ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam mengirimkan barang ke tempat lain untuk memenuhi kebutuhannya.

Transportasi berbasis *online* merupakan Salah satu jasa pengiriman barang yang sedang naik daun. Pengiriman jasa barang melalui transportasi berbasis *online* merupakan Jasa pengiriman yang termasuk cepat dikarenakan layanannya dapat sampai dalam waktu singkat dan dapat pula terdeteksi keberadaan pengiriman barang.

Berbasis *online* tersebut, mitra itu sendiri adalah bertugas untuk melaksanakan semua pekerjaan yang telah ditetapkan oleh manajer bagian transportasi berbasis *online* seperti mengantarkan penumpang dan barang sesuai dengan permintaan konsumen atau Pengangkutan atau pengiriman merupakan perikatan yang bersumber dari suatu perjanjian yang dilakukan dua pihak yang membuat perjanjian. pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pihak pengangkut dengan pihak pengirim, di mana pihak pengangkut mengikatkan dirinya untuk melaksanakan pengangkutan dari satu tempat ketempat tujuan tertentu, sedangkan pihak pengirim mengikatkan diri membayar biaya jasa tersebut. Penjelasan tersebut menggambarkan hubungan timbal balik antara pengangkut dengan pengirim barang, akan tetapi keduanya mempunyai tanggung jawab kewajiban masing-masing.⁸

⁴ Mansyur, Ali & Rahman, Irsan. Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional. Jurnal Pembaharuan Hukum Vol. II (No. 1, Januari – April), 2015, hal. 3.

⁵ Helmi, Hanum R. Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memutus Sengketa Konsumen di Indonesia. Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER, Vol. 1 (No. 1) 2015, hal. 79.

⁶ H.M.N Poerwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia jilid 3*, Jakarta: Djambatan, 2000, hal. 2.

⁷Soegijatna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Jakarta: Rineka Cipta, 2001, hal. 1.

⁸ Suharnoko, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Prenada Media, 2004, hal. 117.

Karena meningkatnya aktivitas penjualan *online* di Indonesia, meningkat pula jasa pengiriman barang melalui transportasi berbasis *online*, yang di anggap cukup praktis dan cepat, namun perlindungan hukum pada layanan pengangkutan barang secara online dalam aspek keamanan belum sepenuhnya terlindungi secara maksimal.

Banyaknya permasalahan pada transportasi berbasis *online* yang membuat konsumen dirugikan, contohnya *driver* transportasi berbasis *online* membawa kabur barang hilang tanpa jejak, selain itu terdapat pula *driver* perusahaan angkutan berbasis *online* membawa kabur Handphone Iphone X senilai Rp. 18.000.000 (delapan belas juta rupiah). Namun perusahaan tersebut hanya mengasuransi setengah biaya barang tersebut. Sehingga hal ini tidak sesuai dengan Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pada Pasal 4 huruf H yang menjelaskan bahwa jika barang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak semestinya, maka konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian”.⁹

Permasalahan tersebut pastinya merugikan pengguna jasa pengiriman jasa barang melalui transportasi berbasis *online* baik Konsumen, Penjual atau Pelaku usaha. Dalam kasus ini membuktikan bahwa perusahaan angkutan berbasis *online* tersebut kurang memperhatikan keamanan dan keselamatan barang yang di kirim. Maka, dengan adanya perjanjian dengan para pengguna pelayanannya perusahaan mempunyai kesempatan untuk menuntut agar permasalahan dapat terselesaikan dengan baik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka focus pada penelitian ini adalah bagaimana Perlindungan hukum konsumen *e-commerce* dalam pengangkutan barang.

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normative, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder,¹⁰ Pembahasan dalam penelitian ini didasarkan pada aturan undang-undangan dan prinsip hukum yang berlaku serta menganalisis aturan-aturan hukum yang menjadi sumber pedoman dalam perlindungan hukum konsumen *e-commerce* dalam jasa layanan pengangkutan barang. Pendekatan yuridis normatif menekankan pada pendekatan norma atau aturan seperti pada Undang-Undang maupun peraturan pelaksanaannya yang mengatur hal-hal yang berhubungan dengan masalah penelitian.¹¹ Pendekatan ini juga dimaksudkan sebagai pedoman untuk mendapatkan data dengan tetap berpegang pada segi yuridis dari gejala maupun peristiwa yang menjadi objek penelitian.

Pendekatan ini banyak menggunakan data sekunder yang berupa aturan, teori maupun pendapat para sarjana¹² khususnya dalam ruang lingkup hukum perlindungan konsumen *e-commerce* dalam jasa layanan pengangkutan barang.

Aspek yuridis dalam pendekatan ini adalah menggunakan prinsip, asas, maupun berbagai peraturan yang berhubungan dengan perlindungan hukum konsumen *e-commerce* dalam jasa layanan pengangkutan barang.

⁹ Indonesia, Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁰ Asikin Zainal, Amiruddin, Pengantar Metode Penelitian Hukum, Jakarta, PT. RajaGrafindo, 2004, hal. 13.

¹¹ Soekanto, Soerjono. Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta: UI Press, 1984, hal. 20.

¹² Paulus Hadisuprpto, Ilmu Hukum (Pendekatan Kajiannya), Inovatif Jurnal Ilmu Hukum, Vol 2 No 4 2010, hal. 33.

C. PEMBAHASAN

Perlindungan Konsumen, mengatur tentang Kewajiban konsumen untuk: Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur dalam transaksi online,¹³ Beritikad baik dalam bertransaksi, pelaksanaan transaksi bisnis secara online, itikad baik merupakan faktor yang harus dimiliki oleh semua pihak. Membayar sesuai ketentuan, mengetahui upaya dalam menyelesaikan masalah hukum perlindungan konsumen secara patut sebagaimana di atur dalam Undang-Undang perlindungan konsumen di Indonesia.¹⁴

Tanggung jawab merupakan suatu kewajiban, maka keselamatan barang adalah tanggung jawab pengangkut. untuk menanggung segala kerugian yang diderita oleh konsumen.¹⁵ Implementasinya banyak terjadinya kelalaian yang dilakukan penyelenggara pengangkutan barang berbasis *online*. Akibat dari kelalaian yang tersebut merupakan tanggung jawab dari penyelenggara pengangkutan barang berbasis *online*. Setiap perusahaan pengangkutan online tentu mempunyai hak dan kewajiban yang harus di terapkan. Salah satu kewajiban yaitu tanggung jawab pada barang yang diangkut atau dikirim. Tanggung jawab tersebut itu bisa dirasakan oleh pengguna jasa jika terjadi masalah seperti kehilangan atau kerusakan barang.

Hukum perlindungan konsumen sangat berkaitan dalam Permasalahan terkait tanggung jawab jasa pengangkutan online. perdagangan barang atau jasa, tujuan utama dari pelaku usaha tersebut adalah mendapatkan keuntungan (*profit*) dari kewajiban konsumen untuk membayar sesuai harga yang telah di tetapkan dan dibayarkan kepada pelaku usaha atau penyelenggara jasa pengangkutan berbasis *online*. konsumen yang sudah memenuhi kewajiban bayar, maka konsumen memiliki hak untuk memperoleh pelayanan atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha tersebut. Bentuk layanan atas apa yang didapatkan oleh konsumen atas barang dan/atau jasa antara lain rasa aman dan rasa selamat.

Wujud perlindungan konsumen atas ganti rugi atau kerusakan barang konsumen dapat berupa pengembalian uang, pemberian santunan. Jaminan tersebut dirumuskan dalam Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Konsep pertanggung jawaban pengangkutan yaitu: tanggung jawab atas kesalahan, tanggung jawab atas praduga, serta tanggung jawab mutlak.

Pada Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata perusahaan harus bertanggung jawab membayar segala kerugian yang disebabkan atas kesalahan dalam pengangkutan, dengan syarat pihak yang dirugikan memberikan bukti kesalahan. Beban pembuktian ada pada pihak yang dirugikan, bukan pada pengangkut.

Sedangkan aturan khusus ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur masing-masing jenis pengangkutan.¹⁶

Pengangkut dianggap bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dari jasa pengangkutannya. Tetapi jika pengangkut bisa memberikan bukti bahwa pihak pengangkut tidak bersalah maka bebas atas membayar ganti rugi. Dalam hal ini artinya tidak bersalah adalah pihak pengangkut dapat membuktikan kalau dia tidak melakukan

¹³ I Putu Erick Sanjaya Putra, I Nyoman Putu Budiarta dan Ni Made Sukaryati Karma, Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Barang Melalui E-Commerce, Jurnal Analogi Hukum, 1 (2), 2019, hal. 239-243.

¹⁴ Yudha Sri Wulandari, Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce, AJUDIKASI : Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 2 No. 2. Desember 2018, hal. 199-210.

¹⁵ Ridwan Khairandy, Pengantar Hukum Dagang I, Yogyakarta: Graha Media, 2000, hal. 184.

¹⁶ Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2002.

kelalaian, telah berupaya untuk menghindari terjadinya kerugian, atau kejadian itu tidak mungkin dihindari. Pada pertanggungjawaban ini yang berkewajiban untuk membuktikan adalah pihak pengangkut, dan bukan pihak yang dirugikan. Pihak yang dirugikan hanya menunjukkan adanya kerugian yang timbul.

Pertanggungjawaban Mutlak. Oleh pengangkut yaitu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dalam jasa pengangkutan tanpa ada kewajiban pembuktian terdapat kesalahan pengangkut. Pertanggungjawaban ini tidak mewajibkan pembuktian dan unsur kesalahan. Pertanggungjawaban mutlak tidak terdapat dalam Undang-Undang pengangkutan. Hal ini tidak diatur disebabkan pelaku usaha tidak dibebani dengan risiko yang berat. Pihak-pihak boleh saja menjanjikan penggunaan pertanggungjawaban untuk kepentingan praktis dalam penyelesaian tanggung jawab berdasarkan asas kebebasan berkontrak.

Pada pelaku usaha di bidang pengangkutan umum bertanggung jawab atas kerugian bagi konsumen, pengirim barang, atau pihak ketiga, karena kelalaian atau kesalahan dalam melaksanakan pelayanan pengangkutan. Besarnya ganti kerugian adalah sebesar kerugian yang secara nyata diderita oleh penumpang, pengirim barang, atau pihak ketiga. Tanggung jawab pengangkutan dimulai sejak diangkutnya barang sampai di tempat tujuan yang disepakati, tanggung jawab terhadap pemilik barang dimulai sejak diterimanya barang yang akan di angkut sampai diserahkannya barang kepada pengirim dan/atau penerima barang.

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) menganut tanggungjawab berdasarkan praduga, jika barang rusak, pengangkut bertanggung jawab mengganti kerugian kepada pengirim, kecuali jika dapat membuktikan bahwa kasalahan tersebut dikarenakan peristiwa yang tidak dapat dicegah atau sering di sebut dengan (*Force Majeure*). Aturan dalam Perlindungan Konsumen Pasal 19 ayat (1) jika kerusakan, adalah kesalahan konsumen, maka ketentuan pertanggungjawaban tidak berlaku.

Aturan perlindungan konsumen pada Undang-Undang Pasal 19 ayat (4), unsur kesalahan ganti rugi tidak menghapus tuntutan pidana atas pembuktian lanjutan. sehingga, tanggung jawab pelaku usaha terbagi menjadi 2 (dua) aspek, yaitu aspek perdata (hukum privat) dan aspek pidana (hukum publik). Wujud perlindungan hukum juga terdapat pada Pasal 1236 “Debitur wajib mengganti biaya, kerugian serta bunga kepada kreditur jika tidak dapat untuk menyerahkan barang yang akan di angkut dengan selamat” Pasal 1246 “Biaya, ganti rugi dan bunga, yang dituntut kreditur, terdiri atas kerugian yang telah dideritanya dan keuntungan yang sedianya dapat diperolehnya, tanpa mengurangi perubahan” sebagaimana dalam KUHPerdata.

Pengangkutan barang online dalam melakukan kegiatannya pasti tidak akan lepas dari risiko yang terjadi karena pada hakikatnya kegiatan yang dilakukan oleh manusia tidak luput dari kelalaian dan kesalahan. Risiko dapat terjadi kapan saja dan dimana saja, termasuk juga dalam penyelenggaraan pengiriman barang melalui perusahaan angkutan berbasis *online*, para pihak tidak akan tau kapan dan dimana risiko akan terjadi.

Perusahaan transportasi berbasis *online* pastinya memahami risiko yang terjadi dalam proses transaksi. Hubungan hukum terjadi saat perjanjian dan ketentuan dengan konsumen mengenai pengangkutan barang. Hubungan hukum tersebut mengacu pada asas perlindungan konsumen dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Sebagai perusahaan angkut barang berbasis *online* harus mampu memberikan kepastian dan jaminan terhadap konsumennya. Para pelaku usaha angkut berbasis *online* wajib memberikan perlindungan pada barang yang dikirimnya melalui layanan pengiriman

barang yang mereka berikan. Perlindungan pelaku usaha angkutan berbasis *online* berupa keselamatan dan keamanan barang seperti tempat penyimpanan barang yang baik saat mengirim hingga memberikan ganti rugi bila terdapat kelalaian yang menyebabkan kehilangan atau rusak dalam proses pengiriman barang.

Hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha di atur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, jika konsumen dirugikan maka pelaku usaha wajib untuk mengganti kerugian. saat ini banyak konsumen yang membeli barang dengan harga melebihi Rp. 10.000.000 (sepuluh juta rupiah) dalam pengirimannya menggunakan jasa perusahaan angkutan berbasis *online*, biasanya konsumen ini menggunakan jasa layanan pengiriman barang ini untuk pengiriman melalui pembelian pada *e-commerce* seperti membeli *Handphone* dan alat elektronik lainnya. banyak kasus kehilangan elektronik karena dibawa kabur oleh mitra atau *driver* perusahaan angkutan jasa *online* tersebut.¹⁷

Perusahaan angkutan berbasis *online* tidak bertanggung jawab atas kerugian jika terjadi kehilangan barang yang nominalnya melebihi batas asuransi Banyaknya masalah yang terjadi disebabkan ketentuan umum suatu usaha yang tidak sesuai dengan aturan hukum yang sudah berlaku, Pasal 1320 KUHPerdara membahas mengenai syarat sahnya suatu perjanjian. Maka yang menyangkut mengenai perjanjian sepihak, pada ketentuan umum pada pengiriman barang dalam perusahaan angkutan berbasis *online* belum sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan dari isi aturan hukum Pasal 18 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 1320 KUHPerdara. isi dari ketentuan umum pada perusahaan angkutan berbasis *online* tidak adanya pertanggung jawaban apabila terjadi kehilangan maupun kerusakan pada barang yang nominalnya melebihi biaya asuransi. Namun, pada kenyataannya perusahaan angkutan berbasis *online* mau menerima orderan dalam pengiriman barang yang nominalnya melebihi biaya asuransi, mestinya jika perusahaan tidak dapat bertanggung jawab, perusahaan tidak perlu melakukan pekerjaan yang tidak dapat dipertanggungjawabkan.

Perusahaan angkutan berbasis *online* tersebut terlihat lepas tanggung jawab kepada konsumen. Berdasarkan Pasal 18 ayat (1) huruf (a) menjelaskan bahwa pelaku usaha dilarang melakukan pengalihan tanggung jawab. Pasal 1320 KUHPerdara mengenai syarat sah suatu perjanjian maka dapat dikatakan ketentuan umum pada perusahaan angkutan berbasis *online* dengan konsumen belum memenuhi syarat-syarat suatu perjanjian yang sah pada Pasal 1320 KUHPerdara. Karena dalam suatu perjanjian kedua belah pihak harus saling setuju, sedangkan pada perjanjian ketentuan umum tersebut dibuat berdasarkan keputusan sepihak yang memberatkan tanggung jawab konsumen.

Subyek hukum dari perjanjian ketentuan umum pada jasa pengiriman barang yang terdapat dalam perusahaan angkutan berbasis *online* ini, yaitu: Konsumen. Perusahaan angkutan berbasis *online*, Mitra atau *driver*.

Kerugian harusnya di ganti perusahaan angkutan berbasis *online* sebagai perantara penyedia jasa, namun menurut mitra *driver* di lapangan penggantian ganti rugi apabila terdapat kelalaian yang dilakukan oleh mitra *driver* maka, ganti rugi tersebut harus dilakukan oleh mitra *driver* dan apabila penggantian ganti rugi tersebut ingin dilakukan oleh perusahaan angkutan berbasis *online* para mitra *driver* harus mendaftarkan asuransi ke kantor perusahaannya dan membayar premi sebagaimana ketentuan setiap bulannya

¹⁷<http://jakarta.tribunnews.com/2018/03/08/diduga-driver-ojek-daring-bawa-kabur-iphone-x-saat-gunakan-layanan-kurir-barang#gref> di akses pada 12 desember pukul 12.46.

dan perusahaan ikut mensubsidi 50% dari harga barang tersebut.

Perusahaan angkutan berbasis *online*, hakikatnya hanya ingin menerima untung pada orderan dari pihak terutama *e-commerce*, jika terjadi kelalaian pada mitra *driver* merekalah yang melakukan pertanggungjawaban tersebut, dan bila terdapat kejahatan yang dilakukan oleh para *driver* atau mitranya perusahaan melakukan pembatasan tanggung jawab.

Beberapa masalah angkut online yang sudah diputus oleh Mahkamah Agung, memutuskan bila perusahaan angkutan berbasis *online* terbukti melakukan kesalahan dalam masalah transaksi barang yang di sebabkan lalai atau hilang, pihak perusahaan angkut barang berbasis *online* berkewajiban untuk mengganti rugi seluruh kerugian yang di alami oleh konsumen, karena klausula baku yang mengatur tentang adanya pengalihan tanggung jawab tidak dapat berlaku, perusahaan angkutan berbasis *online* tetap wajib untuk mengganti kerugian yang di alami oleh konsumen.

Banyak perusahaan angkut barang berbasis *online* terbukti bersalah disebabkan kecerobohannya menerima mitra *driver* yang tidak memiliki itikad baik membawa barang dalam jasa layanan pengiriman barang maka, hal tersebut sudah memasuki ranah pidana dan jika secara pidana sudah terbukti bersalah maka perusahaan angkut barang berbasis *online* wajib untuk menggantikan kerugian yang dialami oleh konsumen walaupun nilai barang tersebut melebihi batas pertanggungjawaban.

D. PENUTUP

Jual beli secara online tentunya membutuhkan jasa pengiriman barang, namun Tidak semua jasa pengiriman barang *e-commerce* memiliki izin usahanya dalam bidang transportasi, tetapi layanan jasa yang kegiatannya menggunakan teknologi aplikasi sebagai salah satu cara transaksi dalam rangka memberikan kemudahan akses bagi konsumen dalam mengirim barang. Meskipun demikian sebagai wujud perlindungan hukum terhadap konsumen, pengiriman barang dengan transportasi *online* tetap bertanggung jawab terhadap risiko yang terjadi, namun pelaksanaannya terdapat pembatasan tanggung jawab yang membuat konsumen rugi. Pembatasan tanggung jawab tersebut bertentangan dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 18 karena adanya *klausula* tentang pengalihan tanggung jawab. *Klausula* baku mengatur tentang adanya pengalihan tanggung jawab tidak dapat berlaku, perusahaan angkut barang berbasis *online* tetap memiliki kewajiban mengganti segala kerugian yang di alami oleh konsumen yang disebabkan adanya kelalaian oleh mitra atau *driver* perusahaan angkut barang berbasis *online*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2002.
- Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khasna, Bambang Eko Turisno, Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang, Jurnal Law Reform Volume 14, Nomor 2, Tahun 2018.
- Asikin Zainal, Amiruddin, Pengantar Metode Penelitian Hukum, Jakarta, PT. RajaGrafindo, 2004.

- Deky Paryadi, Pengawasan E-Commerce Dalam Undang-Undang Perdagangan Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Hukum Dan Pembangunan*, Vol. 48 No. 3, 2018.
- H.M.N Poerwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia jilid 3*, Jakarta: Djambatan, 2000.
- Helmi, Hanum R. Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memutus Sengketa Konsumen di Indonesia. *Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER*, Vol. 1 (No. 1) 2015.
- <http://jakarta.tribunnews.com/2018/03/08/diduga-driver-ojek-daring-bawa-kabur-iphone-x-saat-gunakan-layanan-kurir-barang#gref> di akses pada 12 desember pukul 12.46.
- I Putu Erick Sanjaya Putra, I Nyoman Putu Budiarta dan Ni Made Sukaryati Karma, Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Barang Melalui E-Commerce, *Jurnal Analogi Hukum*, 1 (2), 2019.
- Indonesia, Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Lathifah Hanim, Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam E-Commerce Sebagai Akibat Dari Globalisasi Ekonomi, *Jurnal Pembaharuan Hukum Volume I No. 2 Mei – Agustus 2014*.
- Mansyur, Ali & Rahman, Irsan. Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional. *Jurnal Pembaharuan Hukum Vol. II (No. 1, Januari – April)*, 2015.
- Paulus Hadisuprpto, Ilmu Hukum (Pendekatan Kajiannya), *Inovatif Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2 No. 4, 2010.
- Ridwan Khairandy, *Pengantar Hukum Dagang I*, Yogyakarta: Graha Media, 2000.
- Soegijatna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Jakarta: Rineka Cipta, 2001.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press, 1984.
- Suharnoko, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Prenada Media, 2004.
- Yudha Sri Wulandari, Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce, *AJUDIKASI : Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2 No. 2. Desember 2018.