

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan besar dalam lanskap ekonomi dan perdagangan modern tidak lepas dari pesatnya kemajuan teknologi informasi di era kontemporer. Fenomena siber ini melahirkan corak transaksi baru bernama *electronic commerce (e-commerce)*, di mana aktivitas operasional jual beli kini beralih ke ruang virtual tanpa mengharuskan tatap muka antara pihak penjual dan pembeli. Berkat keunggulan yang menawarkan efisiensi biaya, kemudahan aksesibilitas, serta elastisitas waktu, mekanisme pasar digital ini dengan cepat menjelma menjadi instrumen utama bagi masyarakat modern guna memenuhi pernak-pernik kebutuhan hidup sehari-hari.<sup>1</sup>

Pasar digital domestik saat ini menunjukkan tren pertumbuhan yang tumbuh secara eksponensial dalam beberapa waktu terakhir.. Hal ini didukung oleh meningkatnya jumlah pengguna internet, kemajuan teknologi digital, serta perubahan pola konsumsi masyarakat yang cenderung beralih ke transaksi *online*. Dengan adanya *e-commerce*, konsumen dapat dengan mudah membeli berbagai produk dari berbagai daerah bahkan lintas negara tanpa harus datang langsung ke toko fisik. Namun, di balik kemudahan tersebut, terdapat berbagai risiko yang dapat

---

<sup>1</sup> Wahyuni Safitri, (2020). Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Jasa Layanan Pengangkutan Barang. *Jurnal Hukum Perlindungan Konsumen*, Vol.5. No.1, hlm. 31.

merugikan konsumen, salah satunya adalah kehilangan barang dalam proses pengiriman.<sup>2</sup>

Permasalahan kehilangan barang dalam transaksi *e-commerce* merupakan isu yang cukup kompleks karena melibatkan banyak pihak. Dalam satu transaksi *e-commerce*, keikutsertaan pihak lain seperti platform *marketplace*, jasa pengiriman (ekspedisi), dan perusahaan asuransi. Kompleksitas hubungan hukum ini menyebabkan sulitnya menentukan pihak mana yang harus bertanggung jawab apabila terjadi kehilangan barang.<sup>3</sup> Dalam praktiknya, kehilangan barang dapat terjadi karena berbagai faktor, seperti kelalaian pihak jasa pengiriman, kesalahan sistem dalam platform *e-commerce*, hingga tindakan tidak bertanggung jawab dari oknum tertentu. Kondisi ini tentu menimbulkan kerugian bagi konsumen, baik secara materiil maupun immateriil. Konsumen yang telah melakukan pembayaran atas suatu barang memiliki harapan untuk menerima barang tersebut sesuai dengan perjanjian. Namun, ketika barang tidak sampai atau hilang dalam proses pengiriman, maka hak konsumen telah dilanggar.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Dian Anggi Rahayu Kurnianingsih Hutajulu., Samirah Novel., Widya Tri Lestari., Dwi Desi Yayi Tarina., (2025). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Pengiriman Barang Berdasarkan Hukum Positif Di Indonesia: *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(6), hlm. 41-53.

<sup>3</sup> Rochati Mahfiroh , (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Barang Kiriman Konsumen Pengguna Jasa Go-Send Instant Courier Melalui Toko Pedia. *Jurnal Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen*, Vol.5, No.1, hlm. 236.

<sup>4</sup> Wahyuni Safitri, Op. Cit., hlm. 32-35.

Hak masyarakat atas keselamatan, kenyamanan, serta keamanan saat mengonsumsi barang atau jasa telah dijamin oleh negara. Regulasi ini ada dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Melalui aturan tentang perlindungan konsumen tersebut, masyarakat juga diberikan legalitas hukum untuk menuntut ganti rugi atau kompensasi jika merasa dirugikan.

Maraknya kasus kehilangan barang dalam aktivitas *e-commerce* di Indonesia mengindikasikan adanya defisit struktural pada sistem yuridis dan tata kelola bisnis digital saat ini. Padahal, jika ditinjau dari regulasi formal, UU No. 8 Tahun 1999 telah menyediakan fondasi hukum yang kokoh bagi perlindungan konsumen. Kendala muncul dalam realitas perdagangan elektronik, di mana relasi hukum menjadi sangat rumit karena melibatkan ekosistem yang luas mulai dari penjual, *platform marketplace*, hingga kurir pengiriman. Ketika terjadi kendala hilangnya pesanan, kerancuan batasan tanggung jawab sering kali memicu aksi saling lempar kesalahan antara kurir dan penjual, yang pada akhirnya menempatkan posisi tawar konsumen dalam kondisi rentan untuk menuntut haknya.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Muhammad Hatta Fitra Ramadhan., (2025). Analisis Peraturan Perlindungan Konsumen Dalam Jasa Ekspedisi Terhadap Kasus Kerugian Barang: *Jurnal Binamulia Hukum*, Vol. 14, No 1, hlm. 219-226.

Lemahnya realisasi penegakan hukum turut memperkeruh proteksi bagi pengguna jasa. Pelaku usaha kerap kali mangkir dari kewajiban normatifnya, seperti menyembunyikan informasi produk, mengabaikan jaminan keamanan distribusi, serta menghambat proses restitusi bagi konsumen yang dirugikan. Akibatnya, tata kelola *e-commerce* yang gagal tercapai karena pebisnis cenderung memprioritaskan laba ketimbang hak-hak pembeli. Situasi ini diperparah oleh posisi konsumen yang rentan akibat minimnya pemahaman hukum dan kendala teknis dalam pembuktian kerugian. Terutama saat menghadapi kasus kehilangan barang yang berada di luar kontrol mereka. Ironisnya, konsumen justru dituntut membeberkan bukti kesalahan pihak penyedia jasa/logistik, padahal doktrin perlindungan konsumen yang ideal menitikberatkan tanggung jawab risiko sepenuhnya pada pundak pelaku usaha selaku penyedia komoditas.<sup>6</sup>

Kehilangan barang dalam proses pengantaran atau ekspedisi merupakan salah satu bentuk kerugian konsumen yang sering terjadi dalam praktik transaksi *e-commerce*. Secara hukum, hubungan antara konsumen dan perusahaan ekspedisi didasarkan pada perjanjian pengangkutan yang dibuktikan dengan adanya resi pengiriman, resi ini sudah termasuk dalam asuransi. Resi tersebut bukan hanya bukti pengiriman, tetapi juga memuat syarat dan ketentuan, termasuk mengenai tanggung jawab, ketika konsumen

---

<sup>6</sup> Yanci Libria Fista., Aris Machmud., Suartini., (2023). Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi *E-commerce* Ditinjau Dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen: *Jurnal Binamulia Hukum*, Vol. 12, No 1, hlm. 181-185.

memilih layanan pada asuransi, maka barang tersebut sebenarnya sudah mendapatkan perlindungan tambahan terhadap risiko kehilangan barang selama proses pengantaran.<sup>7</sup> Namun, demikian secara teori dengan adanya asuransi seharusnya memberikan jaminan ganti rugi penuh, dalam praktiknya masih sering muncul permasalahan, seperti klaim asuransi di tolak atau tidak bisa diasuransikan. Hal ini dapat terjadi karena beberapa faktor, antara lain: tidak terpenuhinya syarat klaim misalnya tidak ada bukti resi asli, kemasan tidak sesuai standar. Dari perspektif hukum perlindungan konsumen, kondisi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara hak konsumen dan praktik di lapangan. Tanggung jawab untuk memulihkan kerugian yang dialami pengguna jasa akibat hilangnya barang secara yuridis dibebankan kepada pelaku usaha, termasuk pihak agensi logistik atau ekspedisi. Ketentuan mengenai kewajiban pembayaran ganti rugi ini secara eksplisit telah diatur di dalam Pasal 19 UUPK. Melalui regulasi tersebut, setiap entitas bisnis wajib menanggung risiko atas dampak negatif dari layanan yang mereka sediakan.

Akan tetapi, implementasi aturan ini seringkali tidak optimal, sehingga banyak konsumen tidak memperoleh haknya secara maksimal meskipun telah membayar jasa pengiriman dan bahkan asuransi.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Panade Gede Gita Putra Nugraha., I Nyoman Putu Budiarta., Ni Made Puspasutari Ujianti., (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kehilangan Barang Dan Rusak Oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Express Di Gianyar: *Jurnal Preferensi Hukum*, Vol.5, No. 1, hlm. 120-122.

<sup>8</sup> Raras Ayundhani, (2023). Perlindungan Hukum Konsumen Pemegang Polis Asuransi Dalam Sengketa Klaim Asuransi. *Jurnal Ilmiah Hukum Indonesia*, Vol. 8, No. 7 hlm. 4723.

Namun, dalam kenyataan sering muncul kendala, seperti klaim ditolak atau tidak dibayarkan. Oleh karena itu, langkah yang dapat dilakukan konsumen adalah memastikan bahwa semua syarat klaim telah dipenuhi secara lengkap, karena banyak kasus penolakan terjadi akibat ketidaklengkapan dokumen atau tidak dipatuhinya prosedur klaim. Misalnya, terdapat kasus di mana klaim ditolak hanya karena resi asli hilang atau bukti tidak lengkap, sehingga konsumen tidak dapat membuktikan haknya. Selain itu, kurangnya pemahaman konsumen terhadap isi polis asuransi juga menjadi faktor utama kegagalan klaim. Apabila klaim tetap ditolak, maka konsumen dapat menempuh langkah berikutnya yaitu menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha berdasarkan hukum perlindungan konsumen. Keberadaan jaminan asuransi pada barang kiriman tidak serta-merta menghapus tanggung jawab hukum penyedia jasa untuk membayar kompensasi atas hilangnya barang tersebut. Berdasarkan regulasi yang tercantum pada Pasal 19 UUPK, setiap entitas bisnis tetap memikul kewajiban untuk mengganti segala bentuk kerugian yang dialami oleh pelanggan akibat cacat pelayanan yang mereka berikan..<sup>9</sup>

Kegagalan proses negosiasi awal memberikan legalitas bagi masyarakat untuk menempuh jalur mediasi maupun hukum. Pihak yang dirugikan bisa memanfaatkan peran lembaga non litigasi seperti BPSK serta Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) sebagai wadah

---

<sup>9</sup> Wafiq Lubna Hanifa, “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PT Jalur Nugraha Ekakurir Semarang Atas Kerusakan Barang Yang Telah Diasuransikan*” (Skripsi Universitas Semarang, 2025).

penyelesaian konflik. Di samping itu, jika dinilai perlu, perkara tersebut dapat diekskalasi dengan mengajukan tuntutan hukum secara resmi. Mengingat hal ini penting karena dalam praktiknya masih terdapat kelemahan dalam perlindungan konsumen di sektor ekspedisi, baik dari sisi regulasi maupun implementasi, sehingga jalur hukum sering menjadi alternatif terakhir untuk memperoleh keadilan.<sup>10</sup> Dengan demikian, meskipun barang telah diasuransikan, konsumen tetap harus aktif dalam memperjuangkan haknya.

Pada prinsipnya, proteksi asuransi disediakan guna menanggulangi risiko hilangnya barang, meski realisasinya sangat ditentukan oleh keabsahan berkas, ketepatan mekanisme, serta sejauh mana pengguna memahami aspek hak sekaligus kewajibannya. Apabila pengajuan pencairan dana proteksi tersebut berujung pada penolakan, hak-hak yuridis yang dimiliki masyarakat tidak serta-merta gugur. Konsumen tetap memiliki legitimasi penuh untuk mengambil langkah hukum eksternal demi memperjuangkan kompensasi atas kerugian finansial yang mereka derita.

Secara garis besar ada contoh kasus seperti ini kasus ini seorang konsumen melakukan transaksi di marketplace Tokopedia dan menggunakan jasa pengiriman JNE Express dengan tambahan asuransi pengiriman. Namun dalam proses pengiriman, barang ternyata hilang atau tidak sampai ke tujuan. Setelah itu konsumen yang dirugikan mencoba

---

<sup>10</sup> Amelia Rahmaniah., et al., (2025). Peran Bpsk Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen. *Jurnal Fiqih Islam, Ekonomi Dan Teori Hukum Indonesia*, Vol. 3, No 4, hlm. 3568-3570.

mengajukan klaim asuransi agar mendapatkan ganti rugi sesuai nilai barang. Masalah muncul ketika proses klaim dianggap berbelit-belit. Pihak marketplace meminta syarat tertentu, sementara pihak ekspedisi juga mengarahkan kembali ke marketplace. Akibatnya konsumen merasa dirugikan dan kesulitan memperoleh kejelasan mengenai siapa yang sebenarnya bertanggung jawab atas kehilangan barang tersebut. Selain itu, ada juga keluhan mengenai kurang transparan prosedur klaim dan batas waktu yaitu 7 hari dari barang dikirimkan dalam pengajuan klaim asuransi.<sup>11</sup>

Urgensi pada penelitian ini terletak pada meningkatnya praktik transaksi digital yang telah diikuti dengan risiko kerugian konsumen, khususnya dalam proses ekspedisi barang. Perkembangan *e-commerce* di Indonesia yang begitu pesat tidak selalu diimbangi dengan perlindungan hukum yang efektif, sehingga masih ada saja terkait kasus kehilangan barang, keterlambatan, atau bahkan adanya penolakan klaim asuransi dan tidak bisa di klaim kan asuransinya oleh pelaku usaha maupun jasa ekspedisi.<sup>12</sup> Dalam praktiknya, meskipun konsumen telah membayarkan premi asuransi, tidak jarang mereka tetap mengalami kesulitan dalam memperoleh ganti rugi. Hal ini sangat menunjukkan adanya kesenjangan antara peraturan hukum yang berlaku dengan implementasinya di lapangan.

---

<sup>11</sup> Media Konsumen. Alexander Ivan. (2025). Diakses Pada 13 Mei 2026, dari <https://mediakonsumen.com/2025/05/16/surat-pembaca/tokopedia-dan-jne-mempersulit-penggantian-klaim-asuransi-barang-hilang>

<sup>12</sup> Arifki Fajar Afangi, (2024). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Karena Hilangnya Barang Akibat Kelalaian Jasa Pengiriman. *Jurnal Serambi Hukum*, Vol. 17, No 1, hlm. 36-38.

Selain itu, topik ini layak untuk diangkat sebagai judul skripsi karena memiliki hubungan yang tinggi dengan kondisi sosial dan perkembangan teknologi saat ini. Seiring dengan melekatnya sistem belanja daring (*e-commerce*) dalam dinamika sosial masyarakat, potensi terjadinya benturan kepentingan antara konsumen dan korporasi pun kian tidak terhindarkan. Permasalahan kehilangan barang yang diasuransikan bukan hanya persoalan teknis, tetapi juga menyangkut aspek keadilan dan kepastian hukum.<sup>13</sup> Ketimpangan ini kerap menempatkan pihak konsumen pada posisi yang subaltern serta minim perlindungan hukum jika disandingkan dengan kekuatan pelaku bisnis. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi akademik maupun praktis, baik dalam bentuk rekomendasi perbaikan regulasi maupun peningkatan kesadaran hukum bagi konsumen.

Aspek hukum perdata menjadi koridor utama dalam fenomena ini karena jalinan relasi antara pembeli, pelaku usaha *e-commerce*, kurir logistik, dan perusahaan penjaminan sejatinya merupakan manifestasi dari perikatan yang lahir akibat kesepakatan para pihak. Dalam konteks ini, operasionalisasi bisnis digital diposisikan sebagai wujud kontrak jual beli siber, sedangkan mekanisme asuransi berkedudukan selaku perjanjian penutupan risiko sebagaimana diamanatkan oleh hukum privat dan peraturan perundangan penunjangnya. Ketika terjadi kehilangan barang, maka timbul persoalan wanprestasi atau bahkan perbuatan melawan hukum,

---

<sup>13</sup> Amalia Nur Abadiyah Boembeng., (2025), *Perlindungan Konsumen Transaksi Digital Pada Platform E-Commerce: Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik*, Vol. 5. No. 6, hlm. 4813-4815.

yang menjadi dasar untuk menuntut ganti rugi. With demikian, penelitian ini berada dalam ranah hukum perdata, khususnya terkait hukum perjanjian, hukum perlindungan konsumen, dan hukum asuransi. Analisis terhadap tanggung jawab para pihak, dan mekanisme penyelesaian sengketa akan memperkuat pemahaman mengenai penerapan prinsip-prinsip keperdataan dalam konteks transaksi digital modern.

Penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan mengingat semakin meningkatnya penggunaan *e-commerce* di Indonesia serta tingginya potensi dampak merugikan yang rentan menimpa pihak pembeli. Output dari pelaksanaan studi ini ditargetkan dapat memperbanyak literatur hukum perdata, utamanya yang bersinggungan dengan aspek perlindungan konsumen, sekaligus solusi atas konflik yang dihadapi publik saat bertransaksi secara daring. Berlandaskan pada pemaparan tersebut, fokus utama kajian ini adalah mengeksplorasi secara mendetail bagaimana konstruksi regulasi di Indonesia memayungi hak konsumen ketika barang kiriman yang dilindungi asuransi hilang dalam aktivitas belanja digital, serta menganalisis bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha, jasa pengiriman, dan perusahaan asuransi terhadap kerugian konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis tertatik untuk menyusun skirpsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KEHILANGAN BARANG DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* YANG DIASURANSIKAN”**

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas kehilangan barang dalam transaksi *e-commerce* yang diasuransikan menurut peraturan perundang-undangan di Indonesia?
2. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha, jasa pengiriman, dan Perusahaan asuransi terhadap kerugian konsumen akibat kehilangan barang dalam transaksi *e-commerce* yang diasuransikan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk memahami dan menganalisis pelaksanaan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas kehilangan barang dalam transaksi *e-commerce* yang diasuransikan menurut peraturan perundang-undangan di Indonesia.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha, jasa pengiriman dan perusahaan asuransi terhadap kerugian konsumen akibat kehilangan barang dalam transaksi *e-commerce* yang diasuransikan.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoretis

Secara teoretis, kegunaan riset ini adalah untuk mengeskalisasi cakrawala pemikiran ilmiah mengenai pemenuhan hak konsumen pada ekosistem digital, utamanya saat menghadapi kasus hilangnya paket belanjaan yang telah dilindungi oleh klausul asuransi siber. Kajian ini pun

ditargetkan menjadi penguat studi normatif atas efektivitas operasional beberapa instrumen hukum positif, meliputi tata aturan perlindungan konsumen, undang-undang siber (ITE), kodifikasi hukum dagang (KUHD), serta regulasi perasuransian nasional dalam menghadapi sengketa konsumen di era *e-commerce*, serta menjadi referensi bagi penelitian hukum selanjutnya yang membahas isu perlindungan konsumen digital, tanggung jawab *marketplace*, dan kehilangan barang dalam transaksi *e-commerce* yang telah diasuransikan secara transaksi daring. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori hukum yang mengaitkan hak konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, jasa pengiriman, dan perusahaan asuransi dan penyelesaian sengketa di ranah digital, sehingga memperkaya literatur akademik terkait hukum konsumen dan hukum teknologi informasi.

Di samping itu, kajian ini dapat dijadikan rujukan ilmiah bagi akademisi hukum berikutnya yang hendak menelaah implementasi UUPK pada ekosistem perdagangan siber, khususnya yang menitikberatkan pada aspek hak pelanggan serta wilayah pertanggungjawaban merchant, kurir logistik, dan korporasi penanggung risiko. Dengan demikian, riset ini pun menyumbang sumbangsih nyata dalam akselerasi studi hukum perlindungan konsumen, spesifik pada efisiensi norma hukum perdata untuk menghadirkan jaminan rasa aman sekaligus kepastian hukum bagi publik.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dari kajian ini diharapkan mampu membawa dampak positif bagi *stakeholders* terkait. Bagi pihak pembeli, riset ini dapat berfungsi sebagai instrumen panduan dalam mengenali hak hukum mereka serta memetakan mekanisme klaim paket hilang berasuransi pada transaksi digital yang berlandaskan asas keadilan oleh pihak merchant, jasa kurir, dan asuransi. Selanjutnya, bagi pelaku usaha dan agensi pengiriman, hasil tulisan ini dapat dimanfaatkan sebagai basis evaluasi untuk memperbaiki prosedur internal dan standar layanan, sehingga penyelesaian barang hilang dalam transaksi *e-commerce* yang diasuransikan dapat dilakukan secara lebih transparan, cepat dan akuntabel.

Penelitian ini juga memberikan manfaat bagi pembuat kebijakan dan regulator dalam merumuskan perbaikan regulasi atau standar operasional yang dapat meningkatkan perlindungan hukum publik saat bertransaksi via *e-commerce*. Konsekuensinya, studi ini memosisikan diri tidak sekadar sebagai literatur konseptual belaka, melainkan sebuah instrumen aplikatif yang menawarkan solusi untuk mewujudkan ruang digital komersial yang menjamin rasa aman, keadilan, serta kepastian hukum bagi masyarakat Indonesia. Riset ini memberi masukan terkait kejelasan tanggung jawab *merchant*, ekspedisi, dan asuransi atas barang hilang demi kepastian hukum konsumen.

### 1.5 Keaslian Penelitian

| NO | Identitas                                                                                                                                                                                     | Rumusan Masalah                                                                                                                                                                                             | Persamaan                                                                                                                                                                                                                | Perbedaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Azzura Aidasani Mafaza: Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi <i>E-Commerce</i> Akibat Wanprestasi. <sup>14</sup>                                                                       | <p>1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum konsumen akibat wanprestasi dalam transaksi <i>e-commerce</i>?</p> <p>2. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa dalam kasus wanprestasi <i>e-commerce</i>?</p> | Persamaannya terletak pada objek kajian tentang pelanggaran pelaku usaha terhadap transaksi <i>e-commerce</i> dan bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha atas terjadinya pelanggaran dalam transaksi <i>e-commerce</i> . | Penelitian ini berfokus hanya pada aspek pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen saja. Sementara itu, dalam penelitian penulis membahas pertanggungjawabannya bukan hanya pelaku usaha tetapi juga pertanggungjawaban terhadap pelaku usaha, jasa pengiriman, perusahaan asuransi dalam transaksi <i>e-commerce</i> yang telah diasuransikan. |
| 2. | Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Pengiriman Barang Berdasarkan Hukum Positif Di Indonesia”, Oleh Dian Anggi Rahayu Kurnianingsih Hutajulu dkk., 2025. <sup>15</sup> | 1. Bagaimana mekanisme penyelesaian masalah antara konsumen dan jasa pengiriman barang dalam kasus pelanggaran hak-hak konsumen?                                                                            | Kedua penelitian ini membahas perlindungan terkait konsumen dalam pengiriman barang dalam perspektif hukum positif di Indonesia dan bagaimana upaya pertanggungjawaban jasa pengiriman barang.                           | Penelitian ini berfokus terhadap perlindungan hukum terhadap konsumen terhadap pengiriman barang terkait jasa pengiriman saja, sementara itu, penelitian penulis berfokus pada perlindungan hukum terhadap konsumen ketika barang itu hilang dalam transaksi <i>e-commerce</i> yang telah diasuransikan dan berfokus juga kepada pertanggungjawaban     |

<sup>14</sup> Azzura Aidasani Mafaza, “*Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Akibat Wanprestasi*” (Skripsi Universitas Islam Sultan Agung, Semarang, 2024).

<sup>15</sup> Dian Anggi Rahayu Kurnianingsih Hutajulu, dkk (2025). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Pengiriman Barang Berdasarkan Hukum Positif Di Indonesia: Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11 (6.C).

|    |                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                                          | 2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi menggunakan jasa pengiriman barang berdasarkan hukum positif di Indonesia?                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                          | pelaku usaha, jasa pengiriman, dan perusahaan asuransi ketika barang tersebut sudah diasuransikan.                                                                                                                                                                                                                   |
| 3. | Dearatu hafizha yusuf: Perlindungan hukum terhadap konsumen jasa ekspedisi atas kehilangan barang kiriman. (Studi Kasus Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi Trawlbens Cabang Bekasi Jawa Barat) <sup>16</sup> | 1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen jasa ekspedisi Trawlbens cabang Bekasi Jawa Barat atas hilangnya sebagian barang kiriman?<br>2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha dalam hal hilangnya sebagian barang pada pengiriman. barang jasa ekspedisi Trawlbens cabang Bekasi Jawa Barat? | Persamaannya terletak pada perlindungan hukum terhadap konsumen terhadap hilangnya barang pada jasa ekspedisi dan bagaimana upaya tanggung jawab pelaku usaha dalam hal hilangnya barang pada pengiriman jasa ekspedisi. | Penelitian ini membahas perlindungan hukum serta upaya pertanggungjawaban pelaku usaha, jasa pengiriman, perusahaan asuransi bukan hanya pada jasa ekspedisinya saja melainkan perlindungan hukum terhadap konsumen atas barang hilang ketika sudah diasuransikan menurut peraturan perundang-undangan di Indonesia. |

<sup>16</sup> Dearatu Hafizha Yusuf, *“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Ekspedisi Atas Kehilangan Barang Kiriman (Studi Kasus Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi Trawlbens Cabang Bekasi Jawa Barat)”* (Skripsi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2023).

**Tabel 1.1 Keaslian Penelitian**

## 1.6 Metode Penelitian

### 1.6.1 Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian hukum positif digunakan dalam menulis skripsi ini didasarkan pada penelitian hukum doktrinal atau normatif. Melalui instrumen ini, fokus utama diarahkan pada eksploitasi data sekunder yang meliputi norma-norma hukum positif, teori hukum kontemporer, serta asas-asas hukum. Analisis mendalam tersebut bertujuan untuk melahirkan resolusi konkret atas problematika hukum yang diangkat sebagai pokok bahasan.

Melalui penerapan penelitian normatif, diharapkan dapat dihasilkan teori, argumentasi, maupun gagasan yang baru yang dapat dijadikan dasar atau rekomendasi dalam penyelesaian permasalahan hukum secara tepat dan praktis.<sup>17</sup> Guna menjawab isu tersebut, studi ini diorientasikan untuk mengidentifikasi wujud proteksi hukum terhadap pengguna jasa transaksi elektronik saat barangnya hilang. Analisis kemudian diperdalam dengan memetakan batas kewajiban komersial yang melekat pada pelaku usaha *e-commerce*, penyedia jasa pengiriman, dan instansi asuransi terkait dampak kerugian yang dialami pembeli.

---

<sup>17</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi cet. Ke-12, Kencana Prenanda Media Grup, Jakarta, 2016, hlm. 63.

### 1.6.2 Metode Pendekatan Penelitian

Analisis dalam kajian normatif ini diaplikasikan melalui beberapa jenis pendekatan hukum, meliputi:

#### A. Pendekatan Perundang-undangan (*statute approach*)

Pendekatan perundang-undangan atau *statute approach* dijalankan lewat pengkajian produk hukum yang gayut dengan perkara yang tengah diteliti. Melalui metode ini, kesesuaian dan keharmonisan antara undang-undang dengan UUD 1915 atau antar-regulasi tingkat bawah akan dinilai secara mendalam sebagai basis argumen penyelesaian masalah.<sup>18</sup> Penulis menerapkan pendekatan ini pada sejumlah kodifikasi hukum nasional, yaitu UU Perlindungan Konsumen, UU Informasi dan Transaksi Elektronik, UU Perasuransian, UU Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, UU Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, UU Tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman, Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Serta Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Fokus analisisnya adalah membedah mekanisme perlindungan bagi pembeli daring yang kehilangan barang jaminan asuransi, serta mengurai porsi tanggung jawab yang harus dipikul pelaku usaha siber, kurir logistik, dan penanggung risiko.

#### B. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual bertumpu pada eksplorasi pandangan para pakar, asas-asas doktrinal, dan teori hukum yang hidup dalam diskursus

---

<sup>18</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Predana Media Group, Jakarta, 2014, hlm. 133.

keilmuan. Penguasaan terhadap berbagai pemikiran pakar tersebut memandu peneliti guna mengidentifikasi nilai filosofis, dogma, maupun pemaknaan hukum yang relevan dengan problematika yang dibahas. Penggunaan analisis tersebut memungkinkan peneliti untuk melihat suatu persoalan yang memungkinkan peneliti untuk melihat suatu persoalan hukum bukan hanya dari perspektif peraturan perundang-undangan, tetapi juga dari konsep-konsep fundamental yang melandasinya. Dengan demikian pendekatan konseptual berperan penting dalam membangun argumentasi hukum yang sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan.<sup>19</sup>

Analisis pada pendekatan konseptual serta pendekatan perundang-undangan demi memperdalam landasan doktrinal terkait asas perlindungan konsumen dan batas kewajiban para pihak. Dan untuk menganalisis peraturan undang-undang yang relevan pada penelitian ini. Melalui pemahaman konsep kehilangan barang dalam transaksi *e-commerce* yang diasuransikan, dapat diketahui bahwa kehilangan barang pada saat pengiriman yang telah diasuransikan konsumen memiliki hak untuk mendapatkan ganti kerugian.

### **1.6.3 Bahan hukum**

Studi hukum doktrinal secara metodologis tidak mempergunakan data sosial-empiris, melainkan menyandarkan analisisnya pada berbagai sumber hukum tertulis. Kajian terhadap sumber-sumber tersebut

---

<sup>19</sup> Peter Mahmud Marzuki, Op. Cit., hlm. 135.

berfungsi untuk mengevaluasi penyelesaian sengketa yuridis dan menyusun argumentasi yang bersifat preskriptif.<sup>20</sup> Pada penelitian ini penulis menggunakan bahan hukum primer, sekunder, serta tersier untuk digunakan sebagai patokan dalam penelitian ini.

#### **a. Bahan Hukum Primer**

Sumber hukum yang berkekuatan mengikat secara hukum dan bersifat otoritatif diklasifikasikan sebagai bahan hukum primer.<sup>21</sup> Lingkup bahan ini terdiri atas regulasi perundang-undangan, lembaran resmi negara terkait pembentukan hukum, serta putusan pengadilan yang difungsikan untuk meneliti sekaligus menganalisis permasalahan hukum secara langsung. Sebagai instrumen normatif, dokumen-dokumen ini mempunyai daya paksa yuridis yang sah. Rangkaian bahan hukum primer yang diterapkan dalam penelitian ini antara lain:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
2. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang;
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Infomasi dan Transaksi Elektronik;

---

<sup>20</sup> Peter Mahmud Marzuki, Op. Cit., hlm. 181.

<sup>21</sup> Ibid, hlm. 181.

5. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Peransuransian;
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa;
7. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan;
8. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1970 tentang ketentuan-ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman;

#### **b. Bahan Hukum Sekunder**

Bahan hukum sekunder diartikan oleh Soerjono Soekanto sebagai kelompok data acuan yang mempermudah proses pemahaman terhadap materi hukum utama melalui penyediaan ulasan kritis maupun pandangan para sarjana hukum. Untuk kepentingan analisis dalam studi ini, dokumen penunjang yang dikategorikan ke dalam rumpun tersebut terdiri atas buku ilmiah hukum, publikasi jurnal, naskah kajian hukum terdahulu, serta *legal opinion*.<sup>22</sup>

#### **c. Bahan Hukum Tersier**

Untuk mempermudah pemahaman terhadap definisi, maksud, dengan pembahasan ini, peneliti memanfaatkan bahan hukum tersier yang mencakup berbagai jenis kamus istilah hukum.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Soerjono Soekanto., Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Raja Grafindo Persada 2010, hlm. 33.

<sup>23</sup> Ibid, hlm. 33.

#### 1.6.4 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum

Pengadaan materi hukum dalam studi ini diterapkan lewat mekanisme riset kepustakaan (*library research*). Langkah tersebut dijalankan melalui pengkajian terhadap beragam literatur hukum yang gayut dengan pokok permasalahan. Melalui teknik ini, peneliti menitikberatkan perhatian pada aktivitas inventarisasi, pemeriksaan, serta pembedahan terhadap regulasi perundang-undangan, pandangan doktrinal, dan artikel jurnal ilmiah. Seluruh sumber tersebut digunakan untuk mengurai aspek perbuatan melawan hukum pada kasus lenyapnya komoditas dalam sistem perdagangan elektronik yang diasuransikan.<sup>24</sup>

#### 1.6.5 Analisis Bahan Hukum

Pengumpulan rujukan melalui studi dokumentasi menghasilkan klasifikasi bahan hukum primer, sekunder, beserta materi non-hukum yang gayut dengan fokus bahasan. Setelah proses pengumpulan selesai, seluruh informasi tersebut dianalisis secara komprehensif menggunakan pendekatan kualitatif. Prosedur analisis dijalankan dengan meneliti isu serta esensi dari setiap referensi secara sistematis, logis, dan kritis agar diperoleh kesimpulan yang utuh mengenai perkara hukum yang diteliti.

---

<sup>24</sup> Rita Kumula Sari, *Penelitian Kepustakaan Dalam Penelitian Pengembangan Pendidikan Bahasa Indonesia*. 2021, Jurnal Borneo, hlm. 62.

### 1.6.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun secara sistematis dalam 4 bab yang saling terkait untuk memberikan arah yang jelas pada pembahasan. Susunan diantaranya meliputi dari pendahuluan, metode penelitian, tinjauan pustaka, pembahasan, dan penutup.

Bab I, berisi pendahuluan yang memaparkan penjelasan mengenai penelitian yang dilakukan. Struktur penyusun bab ini memuat komponen esensial berupa latar belakang problem, rumusan isu hukum, sasaran studi, manfaat teoretis dan praktis, keaslian studi, metode operasional riset, sistematika penyusunan teks, serta landasan teori pustaka.

Sementara itu, Bab II difokuskan pada pemecahan isu hukum pertama yang mengkaji bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas kehilangan barang dalam transaksi *e-commerce* yang diasuransikan menurut peraturan perundang-undangan di Indonesia. Bab ini terdiri dari 2 sub bab, sub bab pertama memuat perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif terhadap upaya pencegahan dan perlindungan hukum atas barang hilang. Pada sub bab kedua berisikan terkait analisis kasus kehilangan barang dalam transaksi *e-commerce* yang telah diasuransikan.

Bab III, berisi terkait pembahasan rumusan masalah kedua yaitu bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha, jasa pengiriman dan perusahaan asuransi terhadap kerugian konsumen akibat kehilangan

barang dalam transaksi *e-commerce* yang diasuransikan. Guna mengurai pembahasan tersebut secara terperinci, penulis membaginya menjadi dua sub-bab utama. Pembahasan awal pada sub bab pertama, membahas terkait tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen. Pada sub bab kedua, membahas tentang mengkaji tanggung jawab jasa pengiriman dan Perusahaan Asuransi dalam memberikan ganti rugi kepada konsumen.

Sebagai bagian akhir dari struktur penulisan ilmiah ini, Bab IV memuat ulasan penutup yang terbagi menjadi dua sub-bab. Pada Sub-bab pertama merangkum intisari dan jawaban atas seluruh permasalahan yuridis yang telah diteliti oleh penulis. Selanjutnya, sub-bab kedua menyajikan saran atau rekomendasi aplikatif yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait sebagai acuan untuk mencegah munculnya kasus serupa di kemudian hari.

## 1.7 Tinjauan Pustaka

### 1.7.1 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

#### 1.7.1.1 Definisi Perlindungan Konsumen

Istilah konsumen diadopsi dari kata *konsument* dalam terminologi Belanda dan *consumer* dalam bahasa Inggris, yang merepresentasikan subjek pemakai barang atau jasa. Batasan pengertian mengenai konsep ini termuat di dalam *Black's Law Dictionary*, yang mengartikan konsumen sebagai individu yang memperoleh komoditas untuk keperluan personal, aktivitas rumah tangga, atau keluarga, serta tidak bermaksud mendistribusikannya kembali demi keuntungan. Secara umum, pemaknaan konsumen menitikberatkan pada posisi subjek hukum sebagai pengguna akhir yang mengonsumsi suatu produk secara personal tanpa motif komersialisasi.<sup>25</sup>

Menjaga keseimbangan relasi antara pelaku usaha dan pihak konsumen merupakan fungsi krusial dari hukum perlindungan konsumen dalam tatanan yuridis. Regulasi yang komprehensif sangat mendesak untuk diterapkan mengingat kedudukan konsumen secara sosio-ekonomis sering kali lebih rentan daripada pelaku usaha. Dari perspektif hukum positif, Pasal 1 angka 1 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menetapkan

---

<sup>25</sup> Esther Masri et al., *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Surabaya: Cv. Jakad Media Publishing 2023, hlm. 19.

norma baku bahwa perlindungan konsumen mencakup seluruh upaya yang menggaransi kepastian hukum dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Ketentuan tersebut mengindikasikan bahwa fungsi hukum perlindungan konsumen mencakup dimensi kuratif saat terjadi sengketa sekaligus dimensi preventif melalui penataan hak dan kewajiban para pihak.<sup>26</sup>

#### **1.7.1.2 Tujuan Perlindungan Konsumen**

Hak-hak pembeli perlu dilihat dari bermacam-macam tindakan melanggar hukum yang merugikan di sektor perdagangan melalui instrumen hukum perlindungan konsumen. Penegakan hukum ini memikul misi untuk memastikan seluruh produk serta jasa yang ditawarkan telah lolos uji kelayakan dan standar proteksi. Intervensi yuridis tersebut bertujuan agar masyarakat selaku pengguna akhir memperoleh jaminan hukum, jaminan keselamatan, serta kenyamanan saat bertransaksi secara luring maupun melalui sistem elektronik. Pemenuhan aspek-aspek ini pada akhirnya akan menciptakan iklim industri perdagangan yang sehat dan kondusif.

Penataan sasaran kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia secara normatif merujuk pada ketentuan Pasal 3 UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Regulasi tersebut

---

<sup>26</sup> Cindy Aulia Khotimah., (2024). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Online (E-Commece) *Jurnal Hukum Bisnis* , Vol. 1, hlm. 14-19.

menetapkan parameter pencapaian hukum yang meliputi eskalasi penalaran serta kemandirian pemakai produk dalam memproteksi diri dari risiko perdagangan. Selain itu, hukum mengamankan penegakan martabat kemanusiaan konsumen guna mereduksi konsekuensi negatif dari penggunaan barang atau jasa. Kebijakan ini juga memikul fungsi stimulasi bagi penguatan kapasitas publik dalam menuntut haknya, sekaligus mengonstruksikan ekosistem hukum yang menjamin kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan kebebasan akses data bagi masyarakat.<sup>27</sup>

#### **1.7.1.3 Asas-Asas Perlindungan Konsumen**

Serangkaian asas dan tujuan normatif menjadi dasar operasional bagi upaya pemenuhan hak-hak konsumen di Indonesia guna memberikan arah dalam tataran aplikatif. Eksistensi asas dan tujuan yang jelas ini berfungsi membangun fundamen hukum yang kuat bagi penegakan aturan. Berikut merupakan rincian asas perlindungan konsumen yang diatur di dalam Pasal 2 UUPK<sup>28</sup> :

---

<sup>27</sup> Esther Masri et al. Op. Cit. hlm. 26.

<sup>28</sup> Yessy Kusumadewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Lembaga Fatimah Azzahirah, Yogyakarta, 2022, hlm. 18.

### 1. Asas Manfaat

Melalui ketentuan ini, pemenuhan hak-hak konsumen diorientasikan agar memberikan dampak positif yang seluas-luasnya untuk pemangku kepentingan, baik pihak pengguna akhir maupun pihak penyedia komoditas secara komprehensif.

### 2. Asas Keadilan

Asas ini adalah mengoptimalkan partisipasi seluruh elemen masyarakat serta menyediakan ruang yang setara bagi konsumen maupun pelaku usaha dalam menuntut hak dan menunaikan kewajiban mereka secara proporsional.

### 3. Asas Keseimbangan

Esensi asas keseimbangan menitikberatkan pada perwujudan keselarasan serta proporsionalitas di dalam hubungan hukum para pihak. Doktrin ini menghendaki adanya distribusi hak dan kewajiban secara setara guna mengantisipasi munculnya dominasi kekuasaan atau kerugian sepihak. Pada ranah hukum konsumen, implementasi prinsip ini diaktualisasikan melalui pemberian proteksi yang proporsional atas pemenuhan kebutuhan konsumen, pelaku usaha, serta negara, yang

mencakup dimensi materiil maupun spiritual demi mewujudkan keadilan hukum dalam kegiatan perdagangan barang dan/atau jasa. Hal ini mengindikasikan bahwa pelaksanaan hak dan kewajiban tiap-tiap pihak harus berjalan secara selaras. Perlindungan konsumen pada dasarnya tidak boleh hanya condong pada pemenuhan produk yang aman dan bermutu bagi pembeli, melainkan juga harus melindungi stabilitas usaha produsen agar tidak dirugikan secara eksekutif. Di dalam kerangka penerapan asas keseimbangan, instrumen hukum wajib memperhatikan pemenuhan hak masyarakat selaku konsumen, batasan tanggung jawab perusahaan, serta kepentingan publik luas yang berkelindan dalam interaksi dagang. Penataan ini diproyeksikan untuk membangun iklim perniagaan yang setara serta mengeliminasi ketidakadilan komersial.

#### 4. Asas Keamanan Dan Keselamatan Konsumen

Jaminan atas kesehatan dan perlindungan fisik masyarakat dalam segala aspek maupun kedudukan hukum menjadi titik tekan utama dari asas keamanan dan keselamatan. Dasar pemikiran dari asas normatif ini adalah adanya hak mutlak bagi setiap individu untuk melangsungkan

kehidupan sekaligus beraktivitas di dalam ruang ekologis yang aman dan protektif terhadap kondisi kesehatan.

Pada cakupan hukum perlindungan konsumen, orientasi asas ini diarahkan untuk menggaransi tersedianya proteksi fisik dan kesehatan bagi pembeli sepanjang aktivitas pengoperasian, konsumsi, maupun utilisasi suatu komoditas dan layanan. Melalui rumusan lain, eksistensi kepastian hukum menjamin bahwa komoditas yang dikonsumsi oleh masyarakat mampu memberikan nilai guna yang optimal tanpa memicu dampak buruk terhadap keselamatan fisik maupun kondisi biologis. Selaras dengan prinsip tersebut, kodifikasi hukum positif memformulasikan serangkaian batasan tanggung jawab perdata yang mengikat pelaku usaha, di samping menetapkan norma larangan yang wajib dipatuhi selama fase manufaktur dan distribusi barang atau jasa.

#### 5. Asas Kepastian Hukum

Kejelasan tata aturan serta konsistensi dalam sistem perundang-undangan menjadi prinsip utama yang ditegaskan oleh asas kepastian hukum. Konsekuensinya, materi hukum harus mudah dipahami publik dan terbebas dari perubahan yang bersifat implisit atau sepihak. Lingkup operasional asas ini dalam konteks konsumen

menuntut ketersediaan norma tertulis yang mengatur secara tegas batas kewajiban produsen serta perlindungan hak pengguna. Adanya transparansi regulasi ini mempermudah konsumen untuk mengetahui langkah penyelesaian sengketa apabila terjadi kerugian. Penegakan kepastian yuridis di Indonesia didasarkan pada pemberlakuan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Melalui instrumen normatif ini, korporasi dapat menyelaraskan operasional bisnisnya sesuai kualifikasi baku pemerintah, sehingga mampu mencegah terjadinya perbuatan melawan hukum dan menghindari tuntutan perdata.

## **1.7.2 Tinjauan Umum Tentang Transaksi *E-commerce***

### **1.7.2.1 Definisi Tentang Transaksi *E-commerce***

Pemanfaatan jaringan internet untuk melaksanakan aktivitas jual beli komoditas atau jasa merupakan esensi utama dari perdagangan elektronik (*e-commerce*), termasuk di dalamnya kegiatan akuisisi barang fisik, transaksi jasa digital, serta pelunasan kewajiban keuangan secara daring. Validitas hukum atas seluruh tindakan keperdataan di ruang siber ini merujuk pada ketentuan Pasal 1 angka 2 UU ITE No. 11 Tahun 2008, yang merumuskan transaksi elektronik sebagai perbuatan hukum yang melibatkan media komputer,

interkoneksi jaringan, atau teknologi digital lainnya. Kehadiran aturan ini mengonstruksikan dasar normatif dan keabsahan formal bagi seluruh operasional bisnis berbasis digital.<sup>29</sup>

Dalam hukum perlindungan konsumen, *e-commerce* dipandang sebagai aktivitas yang berisiko tinggi bagi konsumen, karena Konsumen tidak dapat melihat barang secara langsung, Informasi sering tidak lengkap atau menyesatkan, Terdapat risiko penipuan dan kehilangan barang, Lemahnya posisi tawar konsumen. Hal ini ditegaskan dalam penelitian bahwa perkembangan *e-commerce* memberikan kemudahan, namun juga menimbulkan potensi pelanggaran hak konsumen, sehingga diperlukan perlindungan hukum yang kuat. Selain itu, karakter transaksi digital menyebabkan munculnya berbagai risiko seperti: Kebocoran data, Ketidakpastian hukum, Sengketa lintas wilayah.

#### **1.7.2.2 Perkembangan Transaksi *E-Commerce* Di Indonesia**

Perkembangan *e-commerce* di Indonesia dimulai pada awal tahun 2000-an seiring meningkatnya penggunaan internet. Pada tahap awal, *e-commerce* menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital, serta

---

<sup>29</sup> Ika Menarianti et al. *E-Commerce*, Eureka Media Aksara, Purbalingga, 2024, hlm. 1-3.

minimnya sistem pembayaran online yang aman. Meski demikian, platform awal seperti OLX Indonesia (dulu Toko Bagus) dan Kaskus menjadi pionir dalam aktivitas jual beli online.

Pertumbuhan *e-commerce* semakin pesat ketika jumlah pengguna internet meningkat signifikan, dari sekitar 30 juta pada tahun 2010 menjadi lebih dari 170 juta pada tahun 2020. Peningkatan ini didukung oleh penggunaan smartphone yang semakin luas, sehingga mendorong transaksi melalui aplikasi mobile.

Perkembangan *e-commerce* juga ditandai dengan munculnya platform besar seperti Tokopedia dan Bukalapak sebagai startup lokal, serta Shopee dan Lazada sebagai pemain internasional. Persaingan antar platform ini mendorong inovasi dan peningkatan layanan bagi konsumen.

Dari sisi regulasi, pemerintah mendukung perkembangan *e-commerce* melalui kebijakan seperti Peta Jalan *E-Commerce* 2017–2019 dan pembangunan infrastruktur digital seperti proyek Palapa Ring. Pemerintah juga memperkuat perlindungan konsumen dan keamanan transaksi digital.

Namun, *e-commerce* di Indonesia masih menghadapi tantangan,

terutama dalam hal logistik akibat kondisi geografis negara kepulauan, serta masalah kepercayaan konsumen terkait keamanan data dan risiko penipuan.

Secara keseluruhan, *e-commerce* di Indonesia menunjukkan perkembangan yang sangat pesat dan memiliki prospek yang cerah di masa depan, didukung oleh teknologi, kebijakan pemerintah, dan tingginya jumlah pengguna internet.<sup>30</sup>

#### **1.7.2.3 Bentuk-Bentuk Pelanggaran Dalam Transaksi *E-Commerce***

Perkembangan teknologi informasi telah melahirkan sistem perdagangan elektronik atau *e-commerce* yang memfasilitasi efisiensi bagi publik dalam menyelenggarakan aktivitas jual beli tanpa batas ruang dan waktu. Namun demikian, kemudahan tersebut tidak terlepas dari berbagai potensi pelanggaran yang dapat memicu dampak finansial negatif bagi pembeli. Dari sudut pandang yuridis, bentuk penyimpangan pada koridor *e-commerce* merupakan setiap perbuatan pelaku usaha yang bertentangan dengan kepentingan hukum pengguna produk yang telah dikodifikasikan di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Secara umum, pelanggaran dalam *e-commerce* terjadi karena adanya asimetri

---

<sup>30</sup> Adithya Wardhana., *E-Commerce In The Digital Edisi Indonesia*, Eureka Media Aksara, Purbalingga, 2024, hlm. 225-235.

kedudukan antara perusahaan dan pembeli, dengan kondisi pengguna akhir cenderung menempati situasi yang inferior, baik dari aspek penguasaan data, keterbatasan jangkauan, hingga kapasitas negosiasi.

Bentuk-bentuk pelanggaran dalam transaksi *e-commerce* meliputi penipuan, informasi yang menyesatkan, wanprestasi, klausula baku yang merugikan, pelanggaran data pribadi, pengalihan tanggung jawab, penolakan klaim asuransi, serta keterlambatan refund. Pelanggaran tersebut menunjukkan bahwa posisi konsumen dalam transaksi *e-commerce* masih lemah sehingga memerlukan perlindungan hukum yang lebih efektif.

### 1.7.3 Tinjauan Umum Tentang Konsumen

#### 1.7.3.1 Definisi Tentang Konsumen

Penamaan konsumen diadopsi dari kosakata *consumer* dalam bahasa Inggris atau *consument* yang berasal dari bahasa Belanda. Pengertian *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara leksikal, makna kata *consumer* merujuk pada seluruh individu yang mengonsumsi suatu komoditas.<sup>31</sup> Target akhir dari pemanfaatan komoditas atau layanan tersebut yang nantinya akan mengklasifikasikan

---

<sup>31</sup> Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jala Permata Aksara, Jakarta, 2021, hlm. 73.

kategori konsumen dimaksud. Di samping itu, rujukan Kamus Bahasa Inggris-Indonesia turut menetapkan padanan kata *consumer* sebagai pihak pengguna atau konsumen. Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, khususnya Lembaran Negara Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), merumuskan konsumen selaku setiap subjek hukum yang memanfaatkan produk barang dan/atau jasa di ruang publik, guna mencukupi kebutuhan personal, kekerabatan, sesama manusia, ataupun makhluk hidup lain tanpa adanya motif komersialisasi. Berdasarkan Pasal 1 angka 2 UUPK, ketentuan tersebut menitikberatkan status konsumen yang dimaksud pada klasifikasi pengguna akhir.<sup>32</sup>

konsumen tidak terbatas pada terminologi pembeli semata, melainkan mencakup setiap entitas, baik individu maupun badan hukum, yang memanfaatkan suatu produk komoditas. Sehingga, terjadinya Transaksi konsumen (*consumer transaction*) adalah hubungan hukum yang timbul akibat adanya pengalihan komoditas komersial kepada pihak pengguna, termasuk di dalamnya nilai guna yang didapatkan dari pemanfaatan produk tersebut. Berdasarkan tujuan

---

<sup>32</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet Pertama, Kencana Preneda Media Group, Jakarta, 2013, hlm. 26.

penggunaannya, kategori konsumen diklasifikasikan ke dalam tiga kelompok, antara lain konsumen komersial yang mengoperasikan suatu barang atau layanan selaku faktor input dalam aktivitas manufaktur demi meraih profit, konsumen antara yang memperoleh suatu komoditas untuk dialihkan atau didistribusikan kembali guna mengejar keuntungan finansial, serta tipe pengguna akhir yang memanfaatkan produk secara eksklusif semata-mata untuk memenuhi kebutuhan hidup tanpa tujuan komersial. Pemenuhan tersebut dialokasikan bagi keperluan personal, ruang lingkup domestik, sesama manusia, maupun makhluk hidup di sekitarnya tanpa adanya motivasi untuk melakukan transaksi bisnis lanjutan atau penarikan laba kembali.

Di samping perikatan konsumen yang mengarah pada penyerahan hak atas produk komersial serta peralihan pemanfaatan dalam penggunaannya, terdapat pula skema transaksi dagang yang umumnya diselenggarakan antara pihak manufaktur selaku prinsipal dengan distributor perantara. Subjek niaga intermediasi tersebut berfungsi menghubungkan akses distribusi dari produsen menuju ke tangan pembeli paling akhir (*ultimate consumer*). Pihak yang menjadi perantara disebut juga dengan *intermediate consumer*. Konsumen antara dapat berupa agen atau berupa distributor.

### 1.7.3.2 Hak Dan Kewajiban Konsumen

Perkembangan dan pertumbuhan perekonomian globalisasi pada sektor manufaktur serta niaga domestik mendistribusikan beragam diversifikasi produk komoditas maupun layanan bagi pemenuhan kebutuhan pasar. Kondisi tersebut diperkuat oleh integrasi pasar internasional dan sistem pakta perdagangan terbuka yang diakselerasi oleh kecanggihan infrastruktur telekomunikasi, sehingga efektif memperlebar jangkauan sirkulasi pertukaran komersial secara makro.

Kemudian dengan semakin luasnya gerak arus transaksi tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen menempati posisi tawar yang inferior serta rentan dieksploitasi sebagai target komersial demi memaksimalkan profitabilitas korporasi. Hal ini diakomodasi melalui manipulasi strategi pemasaran, mekanisme distribusi sepihak, hingga klausula baku yang berpotensi mencederai hak-hak perdata pembeli.

Konsumen adalah pihak yang bertindak sebagai pemakai atau pihak yang memanfaatkan barang atau jasa. Konsumen memiliki sembilan hak yang tertuang pada Pasal 4 UUPK, yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang an/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen yang patut.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- h. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan yang lain.
- i. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Konsumen selain memiliki hak-hak seperti mendapat kenyamanan, keselamatan, dan keamanan dalam memenuhi kebutuhannya. konsumen juga perlu untuk memperhatikan empat kewajibannya sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

#### 1.7.4 Tinjauan Umum Tentang Asuransi

Undang-undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Peransuransian Pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi landasan bagi penarikan kontribusi dana oleh penanggung demi menyediakan proteksi finansial berupa: ganti rugi kepada pihak tertanggung atau pemilik polis atas konsekuensi kerusakan, devaluasi aset, pengeluaran tak terduga, degradasi profit, maupun liabilitas hukum terhadap pihak ketiga akibat terjadinya suatu peristiwa bersyarat yang belum pasti; atau penyaluran santunan tunai yang parameternya merujuk pada risiko kematian tertanggung maupun kelangsungan hidupnya dengan nominal klaim yang telah diperjanjikan sebelumnya dan/atau bersumber dari akumulasi investasi dana.<sup>33</sup> Asuransi dalam sudut pandang hukum dan ekonomi merupakan

---

<sup>33</sup> Dwi Tatak Subagiyo, Swiss Melia Salviana, *Buku Hukum Asuransi*, Revka Petra Media, Surabaya, 2016, hlm. 6-7.

bentuk manajemen risiko utama yang digunakan untuk menghindari kemungkinan terjadinya kerugian yang tidak tentu. Asuransi didefinisikan sebagai transfer yang wajar (adil) atas risiko kerugian, dari satu entitas ke entitas lain. Dari penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa secara umum asuransi adalah suatu penjaminan yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lain untuk untuk melindungi kemungkinan risiko yang akan terjadi terhadap kerugian financial dengan cara membagi atau menyebarkan risiko melalui pembayaran sejumlah premi.

Sektor perasuransian pada hakikatnya berstatus sebagai instrumen mitigasi atas ketidakpastian serta potensi bahaya finansial di masa mendatang. Secara doktrinal, konsep ini dimaknai selaku kontrak keperdataan yang mengikat dua subjek hukum, yakni agensi penanggung risiko komersial bersanding dengan nasabah selaku pemilik polis. Melalui kesepakatan tersebut, pihak pengelola berhak menarik akumulasi kontribusi dana berkala dengan kewajiban memberikan kompensasi pemulihan atas devaluasi nilai, kerusakan fisik, maupun lenyapnya aset yang berpotensi melanda tertanggung akibat suatu peristiwa yang tidak pasti. Definisi ini sejalan dengan ketentuan hukum di Indonesia yang menegaskan bahwa asuransi merupakan bentuk pengalihan risiko dari tertanggung kepada penanggung melalui pembayaran premi tertentu.<sup>34</sup> Dalam perspektif ilmu ekonomi dan hukum, asuransi dipandang sebagai

---

<sup>34</sup> Soesi Idayanti, Fajar Dian Aryani, *Hukum Asuransi*, Penerbit Tanah Air Beta, Yogyakarta, 2020, hlm. 7-9.

instrumen pengelolaan risiko (risk management) yang bertujuan untuk meminimalkan dampak kerugian finansial akibat peristiwa yang tidak terduga. Asuransi memungkinkan individu maupun badan usaha untuk mengalihkan risiko tersebut kepada pihak lain yang memiliki kemampuan finansial lebih besar dalam menanggungnya. Dengan demikian, keberadaan asuransi tidak hanya berfungsi sebagai perlindungan finansial, tetapi juga memberikan rasa aman dan kepastian dalam menjalankan aktivitas ekonomi sehari-hari

Selain itu, fungsi utama asuransi adalah sebagai alat untuk mengelola dan mendistribusikan risiko. Dalam praktiknya, asuransi bekerja dengan cara menghimpun dana dari banyak pihak melalui premi, kemudian dana tersebut digunakan untuk membayar klaim dari pihak yang mengalami kerugian. Fungsi ini menunjukkan bahwa asuransi memiliki peran penting dalam menjaga stabilitas ekonomi individu maupun masyarakat. Di samping itu, asuransi juga berfungsi sebagai sarana perlindungan finansial jangka panjang, meningkatkan ketenangan psikologis, serta membantu perencanaan keuangan, seperti dana pendidikan, kesehatan, dan pensiun. Secara lebih luas, tujuan asuransi adalah untuk mengurangi ketidakpastian dan memperkecil risiko **kerugian** yang mungkin dialami oleh tertanggung. Dengan adanya asuransi, kerugian yang bersifat tidak pasti dapat diubah menjadi beban yang lebih pasti dalam bentuk premi. Hal ini menunjukkan bahwa asuransi memiliki fungsi preventif sekaligus represif dalam menghadapi

risiko, yaitu mencegah kerugian yang lebih besar dan memberikan kompensasi ketika kerugian tersebut benar-benar terjadi . Dalam perkembangannya, asuransi tidak hanya berfungsi sebagai alat perlindungan, tetapi juga memiliki fungsi ekonomi lainnya seperti investasi dan tabungan, khususnya dalam asuransi jiwa. Melalui fungsi ini, asuransi dapat menjadi instrumen keuangan yang mendukung pembangunan ekonomi dengan menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk investasi produktif.<sup>35</sup> Oleh karena itu, asuransi memiliki peran strategis dalam sistem keuangan modern, baik sebagai mekanisme perlindungan risiko maupun sebagai sumber pembiayaan pembangunan.

---

<sup>35</sup> Ibid, hlm. 15-16.