

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pertumbuhan dan kemajuan teknologi telah mendorong aktivitas di sektor industri dan perdagangan untuk terus berkembang baik di tingkat internasional maupun nasional. Dengan banyaknya produk barang dan jasa yang memenuhi pasar untuk memenuhi kebutuhan manusia yang terus meningkat, perkembangan ini terus mengalami peningkatan. Selain itu, kemudahan dalam perdagangan yang diterapkan di hampir seluruh dunia turut memeriahkan aktivitas perdagangan barang dan jasa di berbagai negara, sehingga variasi produk yang ditawarkan menjadi semakin beragam, termasuk di Indonesia.

Salah satu kemajuan dari adanya teknologi informasi dan komunikasi adalah adanya transaksi yang dilakukan secara elektronik yang terjadi, karena adanya perdagangan secara elektronik yang sering disebut *E-Commerce* atau jual beli online. Perkembangan teknologi terutama Internet membawa perekonomian dunia memasuki era baru yang populer dengan istilah digital economic atau ekonomi digital. Dimana semakin maraknya aktivitas perekonomian yang memanfaatkan internet sebagai media transaksi Perdagangan misalnya, semakin banyak mengandalkan sistem perdagangan elektronik atau *electronic commerce (e-commerce)* sebagai media transaksi (Indrajit, 2001).

Tingginya penggunaan teknologi khususnya internet di kehidupan masyarakat tentunya juga berdampak kepada aspek-aspek kehidupan lainnya salah satunya pada bidang ekonomi dan perdagangan. Pada saat ini perdagangan banyak dilakukan secara online, melihat minat masyarakat yang tinggi akan berbelanja secara online maka bermunculan juga aplikasi berbelanja online atau bisa disebut electronic commerce. Ecommerce atau disebut juga perdagangan elektronik merupakan aktivitas yang berkaitan dengan pembelian, penjualan, pemasaran barang ataupun jasa dengan memanfaatkan sistem elektronik seperti internet atau jaringan computer (Azzahra & Chumaida, 2023).

Perdagangan yang berbasis teknologi canggih, *e-commerce* telah merubah perdagangan konvensional di mana interaksi antara konsumen dan perusahaan yang dilakukan secara langsung (*direct*) menjadi interaksi yang tidak langsung (*indirect*). *E-commerce* telah merubah paradigma bisnis klasik dengan menimbulkan model-model interaksi antara produsen dan konsumen di dunia digital. Sistem perdagangan yang dipakai dalam *e-commerce* dirancang untuk melakukan kesepakatan secara elektronik. kesepakatan elektronik ini dirancang mulai dari saat pembelian, pemeriksaan dan pengiriman (Prasetyo Abdul Halim dan Teguh, 2005).

Transaksi jual beli secara online yang semakin populer saat ini memberikan keuntungan bagi pelaku usaha, karena mereka dapat menawarkan barang dan jasa yang lebih beragam. Aktivitas pasar yang terbuka memungkinkan pelaku usaha dari berbagai belahan dunia untuk

memasarkan produk mereka melintasi batas negara, sehingga konsumen memiliki lebih banyak pilihan sesuai dengan kriteria yang mereka inginkan. Namun, di sisi lain, hal ini juga mengakibatkan posisi pelaku usaha dan konsumen kurang terlindungi secara hukum dalam transaksi online. Terbukanya peluang ini dapat menyebabkan tindakan yang merugikan, baik bagi pelaku usaha, konsumen, maupun pihak ketiga.

Kemajuan teknologi dalam perangkat gadget telah mempermudah komunikasi dan pelaksanaan pekerjaan kita. Akses internet kini menjadi lebih cepat dan mudah, dapat diakses di mana saja dan kapan saja. Kehidupan sehari-hari semakin bergantung pada media mobile dan internet, yang menyebabkan perubahan signifikan dalam kehidupan masyarakat, terutama di daerah perkotaan. Hal ini berdampak pada meningkatnya minat konsumen terhadap toko online yang memungkinkan transaksi dilakukan tanpa batasan waktu (24 jam). Selain itu, berbelanja secara online menawarkan kemudahan dalam membandingkan produk, membantu konsumen dalam menentukan pilihan, memberikan kenyamanan, menawarkan variasi produk yang lebih banyak, mempercepat proses transaksi tanpa harus mengantri, menjaga kerahasiaan konsumen, serta menghemat waktu, tenaga, dan biaya. Di tengah wabah pandemi Covid-19, angka transaksi online terus meningkat, yang menjadi pertimbangan bagi masyarakat, baik konsumen maupun penjual, untuk beralih ke era digital dalam memenuhi kebutuhan mereka. Era globalisasi yang diikuti oleh perkembangan teknologi digital yang canggih telah mempercepat

pertumbuhan dunia maya, tidak hanya dalam konteks interaksi sosial antar pengguna internet, tetapi juga mendorong munculnya berbagai bisnis virtual, termasuk start-up dan peer to peer lending (P2PL) di sektor layanan keuangan (Mahfiroh, 2020).

Kegiatan transaksi melalui media internet menghadirkan berbagai masalah dan ketidakpastian. Perkembangan internet yang terus berubah menimbulkan kekhawatiran di kalangan masyarakat mengenai keamanan informasi pribadi mereka serta kinerja jaringan yang tidak selalu optimal. Belakangan ini, kasus penipuan yang merugikan baik konsumen maupun pelaku usaha semakin meningkat. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah mengeluarkan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang sering kali menjadi korban. Kerugian tidak hanya dialami oleh konsumen, tetapi pelaku usaha juga sering mengalami kerugian akibat tindakan oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab.

Pengangkutan sebagai sarana pengangkut barang memiliki peran yang penting bagi masyarakat Indonesia, khususnya dalam bidang perdagangan antara produsen dan konsumen. Pengangkutan tersedia melalui beberapa jalur, yaitu jalur darat, laut, dan udara. Peran penting dalam pengangkutan bagi masyarakat yaitu sebagai salah satu barometer penentu kemajuan kehidupan dan peradaban suatu masyarakat dalam hal kegiatan informasi dan teknologi yang digunakan dalam kegiatan pengangkutan (Sigit Sapto Nugroho dan Hilman Syahrial Haq, 2019).

Pengguna jasa pengiriman barang perlu mendapatkan suatu perlindungan yang diatur dalam perjanjian yang dibuat antar pelaku usaha dengan konsumen memuat hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan didapatkan oleh masing-masing pihak. Akan tetapi masih sering ditemui kendala dalam proses pengiriman barang salah satunya keterlambatan. Transportasi diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Sehingga dengan kegiatan tersebut, maka terdapat tiga hal yakni muatan yang diangkut, tersedianya kendaraan sebagai alat angkut, dan terdapatnya jalan yang dapat dilalui. Proses pemindahan dari gerakan tempat asal, dimana kegiatan pengangkutan dimulai dan ke tempat tujuan dimana kegiatan diakhiri (Primahardani, 2020).

Pada umumnya sebelum pengangkutan direalisasikan, suatu perjanjian antara pihak penyedia jasa pengiriman barang dengan pihak yang akan mengirimkan barang harus terjadi terlebih dahulu. Perjanjian pengangkutan yang dimaksudkan pada dasarnya sama dengan perjanjian pada umumnya, seperti yang tercantum dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang mengatur mengenai syarat sahnya suatu perjanjian. Pada setiap perusahaan penyedia jasa pengiriman barang telah menerapkan asuransi di dalam pengiriman barang, salah satu perusahaan penyedia jasa pengiriman barang yaitu PT. Ecart Webportal Indonesia (Lex Id). Layanan asuransi yang dimaksudkan yaitu untuk menjamin resiko yang mungkin saja terjadi pada barang kiriman seperti rusak atau hilang. Asuransi pengiriman barang yang diterapkan oleh Lex Id

sangat penting untuk menjamin keselamatan barang kiriman, sehingga pelanggan merasa nyaman serta tidak takut akan resiko yang bisa saja terjadi dalam pengiriman barang. Sebelum timbulnya suatu resiko tersebut, masyarakat selalu berusaha mencari langkah untuk menghindari resiko. Salah satu cara untuk mengatasi resiko tersebut adalah melalui asuransi (Muis, 2005).

Lazada Ekspres sebagai penyedia jasa pengiriman dan *Seller* sebagai penjual memiliki peran dan tanggung jawab yang diatur dalam perjanjian kerja sama yang mereka sepakati. Penanganan terhadap barang hilang melalui prosedur pengajuan klaim menjadi aspek krusial dalam menjaga kepercayaan konsumen dan menjamin hak-hak mereka. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengetahui bagaimana mekanisme tanggung jawab serta prosedur klaim barang hilang yang berlaku dalam perjanjian tersebut.

Lazada Ekspres, sebagai salah satu penyedia jasa pengiriman yang bekerja sama dengan platform Lazada, memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan barang yang dikirim sampai ke tangan konsumen dengan aman. Namun, dalam praktiknya, tidak jarang terjadi kasus hilangnya barang yang dapat merugikan baik konsumen maupun penjual. Situasi ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana tanggung jawab Lazada Ekspres dalam hal kehilangan barang dan bagaimana prosedur pengajuan klaim yang harus diikuti oleh konsumen dan seller untuk mendapatkan ganti rugi (Halim, 2021). Perjanjian antara Lazada Ekspres dan seller menjadi

landasan hukum yang mengatur hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam proses pengiriman. Dalam perjanjian tersebut, biasanya terdapat ketentuan yang menjelaskan prosedur pengajuan klaim barang hilang, termasuk syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi oleh pihak yang mengajukan klaim. Namun, tidak semua konsumen atau seller memahami dengan baik prosedur ini, yang dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan ketika terjadi masalah (Pratiwi, 2022).

Perlindungan konsumen merupakan undang-undang yang belum begitu banyak diketahui dan dipahami isinya oleh masyarakat umum dan merupakan suatu hal yang baru dalam dunia peraturan perundang-undangan di Indonesia. Meskipun sudah banyak desakan mengenai perlunya peraturan perundang-undangan yang komprehensif bagi konsumen tersebut sudah digaungkan sejak lama. Praktik monopoli dan tidak adanya perlindungan konsumen telah meletakkan posisi konsumen dalam tingkat yang terendah dalam menghadapi para pelaku usaha. Tidak adanya alternatif yang dapat diambil oleh konsumen telah menjadi sesuatu “rahasia umum” dalam dunia industri Indonesia (Gunawan, 2001).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 6 dijelaskan mengenai hak-hak pelaku usaha, dimana hak-hak tersebut mencakup hak mengenai menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan terkait kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang di perjualbelikan, hak untuk mendapat perlindungan hukum dari itikad tidak baik konsumen, hak untuk membela diri dalam penyelesaian hukum

sengketa konsumen, hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian yang dialami konsumen bukan dari barang atau jasa yang diperdagangkan, dan hak-hak yang diatur dalam peraturan perundangundangan lainnya. Adanya penipuan yang dilakukan oleh pihak konsumen dapat menimbulkan kerugian terhadap pelaku usaha yang menjadi *reseller* atau yang di bidang *crafting*, pelaku usaha *reseller* akan mengalami kerugian modal dari pembelian barang dan pelaku usaha *crafting* akan mengalami kerugian dari bahan pokok yang digunakan dalam usahanya (Pramono, 2003).

Sebagai contoh kasus yakni dalam kebijakan yang dibuat oleh pihak Lazada bahwa setiap pelaku usaha atau *seller* diwajibkan menggunakan jasa kirim ekspedisi yang sudah disediakan Lazada yakni Lex.Id. Para pelaku usaha kerap merasa dirugikan dengan kebijakan tersebut karena bilamana jika barang sudah dikirim dan masuk pada gudang lex.id barang tersebut sering kalo hilang dan status barang tidak jelas dimana adanya. Terlebih bila adanya retur oleh konsumen karena barang tidak sesuai, barang tersebut seringkali hilang begitu saja dalam pihak ekspedisi dan tidak diketahui jelas barang retur tersebut dimana atau dengan kata lain pihak seller kehilangan barang dan kehilangan uang. Pengembalian dananya pun dianggap tidak jelas bagaimana prosedurnya dan pengaduannya. Maka dari itu banyak seller termasuk penulis merasakan kerugian tersebut atas hilangnya barang retur digudang lex.id.

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang sudah ditulis, penulis tertarik untuk meneliti dalam bentuk penulisan hukum berupa skripsi dengan judul **“Tanggung Jawab Atas Hilangnya Barang Pada Saat Pengiriman Yang Dilakukan Lazada Ekspres Yang Diatur Dalam Perjanjian Lazada Ekspres Dan *Seller* Dikaitkan Dengan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang”**.

B. Identifikasi Masalah

Setelah uraian latar belakang permasalahan sebelumnya, maka penulis dapat mengidentifikasi beberapa permasalahan yang menjadikan fokus utama penelitian:

1. Bagaimana tanggung jawab hukum pihak Lex.id sebagai ekspediteur terhadap pelaku usaha (*Seller*) atas kehilangan barang dalam proses pengiriman sebagai konsumen menurut Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Pasal 86-100 Tentang Konsumen Perantara?
2. Apakah faktor yang menjadi kendala atas hilangnya barang dalam proses pengiriman?
3. Bagaimana solusi hukum yang dapat diterapkan dan penyelesaian kasus hilangnya barang saat pengiriman oleh pihak ekspedisi lex.id?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah disebutkan diatas, maka penulis mempunyai tujuan dalam penyusunan penelitian terhadap permasalahan diatas yaitu:

1. Untuk menganalisis dan memahami tanggung jawab hukum pihak Lex.id sebagai ekspediter terhadap pelaku usaha (*Seller*) atas ke.hilangan barang dalam proses pengiriman sebagai konsumen menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang menjadi kendala atas hilangnya barang dalam proses pengiriman.
3. Untuk menganalisis dan memahami solusi hukum yang dapat diterapkan dan penyelesaian kasus hilangnya barang saat pengiriman oleh pihak ekspedisi lex.id.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mafaat secara teoritis dan praktis.

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian hukum ini akan menambah pengetahuan di bidang perlindungan konsumen dan pelaku usaha tentang tanggung jawab jasa ekspedisi terhadap hilangnya barang dalam pengiriman ataupun saat retur.

- b. Hasil penelitian penulisan hukum ini diharapkan menjadi bahan referensi kepada pembaca sebagai penelitian lebih lanjut dan mendalam pada penelitian yang serupa yakni kerugian karena hilangnya barang saat ekspedisi.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk mahasiswa, penelitian hukum ini dapat dimanfaatkan sebagai sarana untuk menerapkan teori-teori yang dipelajari selama kuliah dalam menyelesaikan permasalahan hukum dalam bentuk penulisan hukum (skripsi).
- b. Untuk pemerintah, penulisan hukum ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam menangani kasus kerugian yang diderita seller akibat hilangnya barang saat pengiriman ataupun retur oleh pihak jasa ekspedisi.
- c. Untuk masyarakat, penulisan hukum ini diharapkan dapat membantu dalam memahami hukum terkait kasus kerugian yang diderita seller akibat hilangnya barang saat pengiriman ataupun retur oleh pihak jasa ekspedisi, serta diharapkan dapat mencegah terjadinya kasus serupa di masyarakat.

E. Kerangka Pemikiran

Indonesia adalah negara hukum, sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyatakan bahwa "Negara Indonesia adalah negara hukum." Hal ini

menegaskan bahwa seluruh aspek kehidupan bernegara harus tunduk pada hukum, yang menjadi sarana utama dalam menegakkan keadilan serta melindungi hak-hak setiap warga negara tanpa kecuali. Oleh karena itu, perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce bukan hanya kewajiban konstitusional negara, tetapi juga kewajiban yang harus dipenuhi untuk menjamin keadilan bagi setiap warga negara.

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam dunia perdagangan, termasuk di Indonesia. E-commerce kini menjadi pilihan utama masyarakat untuk bertransaksi karena menawarkan kemudahan dan kecepatan. Salah satu platform e-commerce terbesar di Indonesia adalah Lazada, yang tidak hanya menyediakan platform untuk berjualan, tetapi juga memiliki layanan pengiriman barang internal, Lazada Ekspres. Namun, dalam prakteknya, pengiriman barang melalui layanan ini seringkali menimbulkan masalah, seperti kehilangan barang, keterlambatan, atau barang rusak saat diterima oleh konsumen.

Masalah kehilangan barang dalam pengiriman menjadi isu hukum yang kompleks karena melibatkan tiga pihak: konsumen, seller, dan pihak ekspedisi (Lazada Ekspres). Konsumen yang merasa dirugikan tentu berhak untuk menuntut pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami. Namun, dalam sistem internal Lazada, seringkali tanggung jawab tersebut ditentukan melalui perjanjian antara seller dan pihak ekspedisi, yang tidak selalu berpihak pada perlindungan konsumen.

Untuk itu, diperlukan kerangka pemikiran berbasis teori hukum. Grand theory yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori keadilan oleh John Rawls dan konsep negara hukum (Rechtsstaat). Menurut Rawls, keadilan sosial harus menjadi dasar dalam semua sistem distribusi, termasuk dalam transaksi digital. Negara, sebagai entitas tertinggi dalam tatanan hukum, harus memastikan bahwa tidak ada pihak yang dirugikan secara sepihak dalam hubungan hukum yang asimetris antara pelaku usaha dan konsumen.

Menurut teori negara hukum yang dikemukakan oleh Hans Kelsen, segala bentuk aktivitas sosial, termasuk kegiatan ekonomi digital, harus tunduk pada hukum. Negara hadir melalui instrumen hukum positif, salah satunya **Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) Pasal 86–100** yang mengatur mengenai makelar atau perantara dagang. Dalam pasal-pasal tersebut ditegaskan bahwa makelar berperan mempertemukan pihak-pihak dalam perjanjian, membuat catatan dan nota transaksi, serta dilarang bertindak untuk kepentingan pribadi tanpa izin dari para pihak. Prinsip tersebut dapat dihubungkan dengan praktik perdagangan digital saat ini, di mana platform e-commerce berfungsi sebagai perantara antara pelaku usaha dan konsumen, sehingga keberadaannya harus tunduk pada aturan hukum demi menjamin kepastian, keadilan, serta perlindungan bagi para pihak yang terlibat dalam transaksi.

Dalam ranah middle theory, digunakan teori perjanjian (contract theory) dan teori risiko (risk theory) untuk mengkaji hubungan antara seller

dan Lazada Ekspres. Teori perjanjian menjelaskan bahwa setiap kesepakatan yang dibuat oleh dua pihak yang saling mengikat harus dilaksanakan dengan itikad baik. Dalam hal ini, perjanjian antara seller dan Lazada Ekspres seringkali memuat ketentuan mengenai pembagian tanggung jawab terkait kehilangan barang yang harus dianalisis dari aspek legalitas dan kesesuaian dengan peraturan yang berlaku.

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung dan mengatur kegiatan perdagangan melalui e-commerce di Indonesia. UU ini memberikan dasar hukum bagi transaksi elektronik, menjadikannya sah dan mengikat secara hukum, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 5 UU ITE yang menyatakan bahwa informasi dan dokumen elektronik merupakan alat bukti hukum yang sah. Hal ini berarti bahwa transaksi jual beli yang dilakukan secara daring, seperti melalui klik tombol “beli” atau “setuju” dalam aplikasi atau situs web, diakui secara hukum layaknya perjanjian tertulis. Selain itu, UU ITE mengatur mengenai keabsahan kontrak elektronik, di mana perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen yang dilakukan melalui sistem elektronik tetap memiliki kekuatan hukum selama ada kesepakatan antara kedua belah pihak. Dalam konteks perlindungan konsumen, UU ITE juga memuat ketentuan mengenai perlindungan data pribadi, di mana penyelenggara platform e-commerce wajib menjaga kerahasiaan data pengguna dan hanya boleh menggunakannya atas persetujuan yang sah.

Teori risiko menjelaskan siapa yang menanggung akibat hukum atas suatu peristiwa yang merugikan, seperti kehilangan barang. Jika dalam perjanjian disepakati bahwa risiko menjadi tanggung jawab pengirim (Lazada Ekspres), maka Lazada Ekspres wajib mengganti kerugian. Namun, apabila perjanjian secara sepihak mengalihkan risiko kepada pihak lain tanpa dasar keadilan, maka ketentuan tersebut dapat dibatalkan karena bertentangan dengan asas keadilan dan kepatutan dalam hukum perdata.

Konsumen, sebagai penerima barang, tidak memiliki hubungan kontraktual langsung dengan pihak ekspedisi, oleh karena itu, sangat penting untuk menempatkan konsumen sebagai subjek hukum yang dilindungi melalui instrumen perlindungan konsumen. Penerapan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang pasal 86-100 tentang konsumen Perantara menjadi sangat penting dalam konteks ini untuk menjamin perlindungan terhadap hak-hak konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan dasar hukum yang kuat bagi konsumen untuk menuntut hak mereka atas barang yang hilang. Pasal 4 KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM DAGANG PASAL 86-100 TENTANG KONSUMEN PERANTARA menyatakan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Kehilangan barang selama pengiriman jelas melanggar hak tersebut, meskipun tidak disebabkan langsung oleh konsumen.

Lebih lanjut, Pasal 19 KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM DAGANG PASAL 86-100 TENTANG KONSUMEN PERANTARA menegaskan bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen. Ini mencakup kerugian yang timbul akibat barang yang tidak diterima sesuai dengan perjanjian, baik karena kerusakan, keterlambatan, atau kehilangan barang. Pasal 7 KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM DAGANG PASAL 86-100 TENTANG KONSUMEN PERANTARA juga mengharuskan pelaku usaha untuk bertindak dengan itikad baik dan memberikan informasi yang benar serta bertanggung jawab atas kualitas barang atau jasa yang ditawarkan.

Penerapan KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM DAGANG PASAL 86-100 TENTANG KONSUMEN PERANTARA dalam konteks ini sangat krusial, karena berkaitan dengan posisi konsumen yang lemah dalam menghadapi pelaku usaha besar seperti Lazada. Ketika perjanjian antara seller dan Lazada Ekspres tidak secara tegas mengatur tanggung jawab kepada konsumen, maka negara, melalui KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM DAGANG PASAL 86-100 TENTANG KONSUMEN PERANTARA, harus memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Ini membedakan antara perjanjian privat dengan norma hukum publik yang bersifat imperatif.

Realitas yang ada adalah bahwa konsumen seringkali kesulitan dalam menuntut haknya karena keterbatasan informasi serta

ketidakseimbangan kekuatan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis isi perjanjian seller-Lazada Ekspres, untuk memastikan bahwa klausul yang ada sesuai dengan prinsip keadilan kontraktual, asas kepatutan, dan semangat perlindungan konsumen.

Pengaturan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce, pengaturan serta perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce dan marketplace tetap dapat dijamin melalui beberapa undang-undang dan peraturan yang sudah berlaku. Berikut penjelasan dan pasal-pasal yang relevan:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM DAGANG PASAL 86-100 TENTANG KONSUMEN PERANTARA)
KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM DAGANG PASAL 86-100 TENTANG KONSUMEN PERANTARA adalah dasar utama perlindungan konsumen di Indonesia, termasuk dalam transaksi online dan marketplace.
 - a. Pasal 4: Menjamin hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang/jasa, serta hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur.
 - b. Pasal 7: Mengatur kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik, memberikan informasi yang benar, dan menjamin mutu barang/jasa.

- c. Pasal 19: Pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen akibat barang/jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian, termasuk ganti rugi atas kehilangan, kerusakan, atau keterlambatan.
- d. Pasal 23: Konsumen dapat menggugat pelaku usaha yang menolak atau tidak memenuhi ganti rugi melalui BPSK atau pengadilan.

2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

UU ini mengatur aktivitas perdagangan secara umum, termasuk perdagangan elektronik.

- a. Pasal 65: Mengatur perlindungan konsumen dalam perdagangan, termasuk perdagangan melalui sistem elektronik (e-commerce/marketplace).
- b. Pasal 66: Mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur serta bertanggung jawab atas barang yang diperdagangkan.

3. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

KUHPerdata mengatur hubungan perjanjian antara para pihak dalam transaksi, termasuk jual beli online.

- a. Pasal 1320: Syarat sah perjanjian (kesepakatan, kecakapan, objek tertentu, dan sebab yang halal).

- b. Pasal 1365: Setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian pada orang lain mewajibkan pelaku untuk mengganti kerugian.

4. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Dalam konteks e-commerce, prinsip-prinsip dasar KUHD seperti perjanjian jual beli, tanggung jawab pengangkutan barang, dan kewajiban para pihak dalam perdagangan tetap berlaku. Misalnya, KUHD mengatur tentang pembuatan perjanjian jual beli yang menjadi dasar hubungan hukum antara penjual dan pembeli, yang dalam e-commerce terjadi secara elektronik melalui platform digital. Selain itu, KUHD juga mengatur tanggung jawab pengangkut atas barang yang dikirim, hal ini relevan dengan pengiriman produk oleh jasa kurir atau ekspedisi yang biasa digunakan dalam transaksi online. Meski transaksi dilakukan secara digital, aspek wanprestasi seperti kegagalan pengiriman atau ketidaksesuaian barang tetap merujuk pada ketentuan KUHD. Namun, karena KUHD bersifat hukum dagang tradisional, penerapan dalam e-commerce saat ini seringkali dilengkapi dengan regulasi modern seperti Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) serta Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, agar hukum dagang dapat mengikuti perkembangan teknologi dan menjamin perlindungan konsumen dalam transaksi digital.

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) Pasal 86–100 memberikan dasar hukum yang kuat bagi konsumen dalam menuntut hak mereka, terutama ketika terjadi permasalahan dalam transaksi perdagangan. Pasal-pasal ini menegaskan bahwa makelar atau perantara dagang wajib mempertemukan pihak-pihak yang bertransaksi, membuat catatan/nota yang sah, serta bertindak jujur tanpa mengambil keuntungan pribadi. Jika terjadi kehilangan barang selama pengiriman, maka jelas hak konsumen dilanggar karena perantara (dalam hal ini platform e-commerce atau ekspedisi) memiliki kewajiban hukum untuk memastikan transaksi berjalan sesuai perjanjian.

Lebih lanjut, Pasal 86–92 KUHD mengatur peran makelar sebagai perantara yang wajib membuat catatan transaksi dan menjaga kepentingan para pihak. Pasal 89–90 KUHD melarang makelar bertindak untuk kepentingan pribadi tanpa izin, sedangkan Pasal 91–92 KUHD mengatur batas tanggung jawabnya. Hal ini berarti, apabila *Marketplace* atau ekspedisi lalai hingga menyebabkan kerugian konsumen, maka mereka tetap dapat dimintai pertanggungjawaban hukum karena berfungsi sebagai perantara dagang.

Penerapan KUHD sangat krusial karena konsumen berada pada posisi lemah ketika berhadapan dengan pelaku usaha besar seperti Lazada. Apabila perjanjian antara *Seller* dan Lazada Express tidak

secara tegas mengatur tanggung jawab terhadap konsumen, maka KUHD tetap dapat diberlakukan sebagai norma hukum positif yang bersifat imperatif. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen bukan hanya masalah kontrak privat, tetapi juga terkait norma hukum publik yang mengikat. Realitasnya, konsumen sering kesulitan menuntut haknya akibat keterbatasan informasi serta ketidakseimbangan posisi tawar dengan pelaku usaha. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis isi perjanjian antara *Seller* dan Lazada Express agar sesuai dengan prinsip keadilan kontraktual, asas kepatutan, dan semangat perlindungan konsumen sebagaimana terkandung dalam KUHD Pasal 86–100.

Dengan demikian, pengaturan perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce dan *Marketplace* tetap dapat dijamin melalui penerapan KUHD Pasal 86–100, yang menegaskan peran perantara dalam menjamin kepastian hukum, kejujuran, serta tanggung jawab terhadap kerugian konsumen.

5. Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) adalah regulasi yang mengatur aktivitas jual beli barang dan/atau jasa yang dilakukan melalui sistem elektronik seperti website, aplikasi, atau platform digital

lainnya. Peraturan ini diterbitkan untuk memberikan kepastian hukum, perlindungan konsumen, serta mendorong terciptanya ekosistem perdagangan digital yang sehat, adil, dan transparan di Indonesia. PMSE dalam peraturan ini melibatkan pelaku usaha dalam negeri maupun luar negeri, termasuk yang secara aktif menawarkan produk atau layanan kepada konsumen Indonesia. PP 80/2019 juga menekankan pentingnya perlindungan konsumen, khususnya dalam hal perlindungan data pribadi, hak pembatalan transaksi, dan jaminan keamanan bertransaksi. Selain itu, kontrak elektronik yang sah harus memenuhi asas persetujuan para pihak, dan bukti digital dari transaksi dapat digunakan sebagai alat bukti hukum. Untuk memastikan kepatuhan, pemerintah melalui Kementerian Perdagangan berwenang melakukan pengawasan, pembinaan, serta mengenakan sanksi administratif seperti teguran tertulis, denda, hingga pencabutan izin usaha apabila terjadi pelanggaran. Secara keseluruhan, PP No. 80 Tahun 2019 bertujuan menciptakan iklim perdagangan digital yang bertanggung jawab, sekaligus melindungi pelaku usaha nasional, khususnya UMKM, dari persaingan tidak sehat, termasuk dari produk asing yang masuk melalui jalur digital tanpa pengawasan yang memadai.

6. Peraturan Menteri Perdagangan No. 50 Tahun 2020

Peraturan ini mengatur ketentuan perizinan usaha, periklanan, pembinaan, dan pengawasan pelaku usaha dalam perdagangan melalui sistem elektronik (PMSE).

- a. Pasal 14: *Marketplace* wajib menyediakan fasilitas komunikasi elektronik yang menghubungkan konsumen dengan merchant.
- b. Pasal 21: Pelaku usaha wajib memenuhi ketentuan perizinan, standar barang/jasa, dan ketentuan perpajakan dalam PMSE.

Dengan menggunakan kombinasi teori besar (*grand*), teori menengah (*middle*), dan teori terapan (*applied*), maka penelitian ini tidak hanya akan menghasilkan kajian normatif, tetapi juga kajian empiris yang menyentuh aspek keadilan dan praktik hukum dalam transaksi digital. Pendekatan ini juga memberikan ruang evaluasi terhadap efektivitas regulasi perlindungan konsumen dalam konteks logistik digital maka untuk menghasilkan kajian normatif dan empiris yang mengkaji keadilan serta praktik hukum dalam transaksi digital, serta mengevaluasi efektivitas regulasi perlindungan konsumen, khususnya dalam konteks logistik digital, dengan menggunakan kombinasi teori besar (*grand theory*), teori menengah (*middle theory*), dan teori terapan (*applied theory*). Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang penerapan hukum dalam transaksi e-commerce, serta mengidentifikasi potensi perbaikan dalam regulasi yang ada.

Prakteknya sering ditemui kerugian dari beberapa pihak terutama konsumen, selain daripada konsumen kerugian juga dapat diderita oleh si

pelaku usaha tersebut atau yang biasa disebut seller. Kerugian *seller* ini dapat ditemui salah satunya dari hilangnya barang yang akan dijual kepada konsumen atau hilangnya barang saat proses pengembalian jika ada ketidaksesuaian pengiriman. Hilangnya barang ini disebabkan oleh jasa ekspedisi terutama pada saat barang tersebut memasuki gudang pihak jasa ekspedisi tersebut. Pada kasus ini sering kali pelaku usaha atau dalam hal ini sebagai konsumen pengguna jasa ekspedisi mendapatkan kerugian karena pertama barangnya hilang dan pihak pelaku usaha tidak mendapatkan ganti rugi atau kompensasi atas hilangnya barang dagangannya.

Hukum berfungsi sebagai instrumen untuk melindungi kepentingan masyarakat secara keseluruhan dengan memberikan kewenangan kepada negara untuk melakukan tindakan yang sesuai dengan tujuan hukum. Kekuasaan yang diberikan oleh hukum kepada negara untuk mengatur dan bertindak atas nama kepentingan publik tidak diberikan tanpa batas, melainkan harus terukur baik dalam ruang lingkup maupun kedalamannya, sesuai dengan prinsip-prinsip legalitas dan proporsionalitas. Dengan demikian, hukum memastikan bahwa hak-hak individu dilindungi, namun tetap berada dalam kerangka aturan yang ditetapkan oleh norma hukum yang berlaku. Prinsip perlindungan hukum sendiri dapat digunakan demi melindungi kepentingan seseorang, maka dari itu seseorang dapat melakukan apapun yang dikehendakinya. Secara singkat perlindungan hukum adalah fungsi dari hukum itu sendiri yakni memberikan

perlindungan. Definisi perlindungan hukum tersebut sebenarnya memiliki artian khusus yang dapat ditemui di kamus hukum yaitu perlindungan hukum sebagai peraturan yang bersifat memaksa yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat (Sukoharjo, 2023). Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum ialah dengan memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat dinikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum (Raharjo, 2000).

Asas kepastian hukum memastikan bahwa hukum harus diterapkan dengan tepat dan untuk tujuan yang tepat. Keyakinan hukum ini mendorong orang untuk berperilaku sesuai dengan hukum negara. Selain itu, keyakinan hukum memberikan jaminan kepada semua warga bahwa mereka akan dilindungi oleh negara atau penguasa mereka sesuai dengan aturan hukum yang berlaku, tanpa tindakan sewenang-wenang (Syahrani, 2009). Selain dari asas kepastian hukum dalam KUHD juga menerapkan asas profesionalitas yang berarti Pelaku usaha atau pedagang barang maupun jasa diharapkan menjalankan usaha secara profesional dan sesuai standar tertentu.

Azas keadilan adalah suatu tujuan dari adanya kepastian hukum. Dalam hal tersebut dapat dilihat apakah sebuah hukum telah dirasakan adil atau belum. Menurut penuturan dari Prof. Subekti bahwa hukum mengabdikan pada tujuan negara yang dalam pokoknya ialah mendatangkan kemakmuran dan kebahagiaan bagi rakyatnya. Tujuan negara tersebut dengan

menyelenggarakan keadilan dan ketertiban, syarat-syarat yang pokok untuk mendatangkan kemakmuran dan kebahagiaan. Artinya, bahwa keadilan dapat digambarkan sebagai suatu keadaan keseimbangan yang membawa ketentraman dalam diri seseorang, dan jika diusik atau dilanggar akan menimbulkan kegelisahan atau kegoncangan (Nawawi, 2013).

Suatu negara dapat dianggap sebagai negara hukum apabila ia melindungi hak asasi manusia bagi semua warganya. Sebagai contoh, perundang-undangan Indonesia menjamin hak asasi manusia setiap orang. BAB X Pasal 28A hingga 28J dari Amandemen Keempat UUD 1945 mengatur hak asasi manusia (Syahrani, 2009). Dengan adanya sosok keberadaan hak asasi manusia yang diyakini merupakan landasan menurut para ahli dipengaruhi oleh tiga teori yaitu (Salfutra, 2018):

1. Berdasarkan teori hukum kodrati menyatakan bahwa hak asasi manusia bersumber dari Tuhan dan merupakan bagian tak terpisahkan dari kodrat manusia. Saat manusia dilahirkan, mereka telah memiliki sejumlah hak yang tidak dapat digantikan atau dihapuskan.
2. Menurut teori positivisme, hak hanya ada jika telah diatur oleh hukum yang berlaku. Moralitas harus dipisahkan secara jelas dari domain hukum. Hak individu hanya dapat dinikmati jika secara resmi diberikan oleh penguasa atau negara.
3. Berdasarkan teori keadilan berpegang pada prinsip kewajiban untuk memperlakukan semua warga dengan adil dan setara. Ini berarti tidak

boleh ada pengecualian berdasarkan nilai moral, kekuasaan, atau alasan lainnya yang dapat mengabaikan hak asasi manusia.

Hubungan hukum antara individu dapat menimbulkan hak dan kewajiban yang saling terkait, sehingga perlindungan hukum menjadi sangat penting untuk mengurangi potensi konflik di antara pihak-pihak yang terlibat. Dalam konteks pelayanan jasa, posisi konsumen sering kali dianggap lebih lemah, sehingga perlunya hukum perlindungan konsumen menjadi krusial untuk melindungi hak-hak mereka yang rentan terhadap pelanggaran oleh pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajibannya. Perlindungan ini diperlukan baik dari segi materiil maupun formal, terutama mengingat kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berperan sebagai pendorong produktivitas dan efisiensi bagi produsen dalam menghasilkan barang dan jasa untuk mencapai tujuan usaha mereka.

Dalam tataran *grand theory*, Hans Kelsen melalui *teori negara hukum* menegaskan bahwa setiap aktivitas sosial harus tunduk pada hukum positif. Hal ini berlaku juga bagi transaksi digital dalam e-commerce. Norma hukum yang berjenjang (*Stufenbau Theory*) memastikan bahwa peraturan mengenai perdagangan, termasuk perantara dagang, berlaku mengikat. Asas hukum yang menonjol dalam kerangka ini adalah asas kepastian hukum, asas supremasi hukum, dan asas persamaan di hadapan hukum, yang menjamin semua pihak baik konsumen maupun pelaku usaha besar terikat secara setara oleh hukum.

KUHD Pasal 86–100 tentang makelar atau perantara dagang menjadi pijakan utama. Pasal-pasal ini mengatur kewajiban makelar untuk mempertemukan pihak, membuat catatan transaksi, bertindak jujur, dan tidak mencari keuntungan pribadi tanpa izin. *Marketplace* atau platform digital dapat dianalogikan sebagai “makelar modern” yang menjalankan fungsi tersebut secara elektronik. Oleh karena itu, asas hukum yang melekat adalah asas itikad baik, asas kejujuran dan keterbukaan, serta asas keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen, pelaku usaha, dan perantara.

Dalam *applied theory*, aturan KUHD diterapkan pada kasus konkret, misalnya kehilangan barang dalam pengiriman oleh Lazada Express. Dalam posisi ini, platform sebagai perantara wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen. Teori pertanggungjawaban hukum (*liability theory*) menegaskan adanya kewajiban ganti rugi, sedangkan teori perlindungan konsumen menempatkan konsumen sebagai pihak yang harus dilindungi dari ketimpangan kekuatan dengan perusahaan besar. Asas hukum yang dominan adalah asas perlindungan konsumen, asas keadilan kontraktual, dan asas kepatutan, yang memastikan penyelesaian sengketa berjalan adil dan proporsional.

Dengan demikian, hubungan antara ketiga lapisan teori tersebut menunjukkan kesinambungan yang jelas. Grand theory Kelsen memberikan landasan konseptual bahwa semua kegiatan harus tunduk pada hukum.

Middle theory melalui KUHD Pasal 86–100 memberikan norma konkret mengenai perantara dagang. Sementara applied theory menegaskan implementasinya pada praktik e-commerce, di mana *Marketplace* wajib bertanggung jawab terhadap konsumen. Keseluruhan teori dan asas hukum ini menegaskan pentingnya perlindungan hukum yang efektif dalam perdagangan digital.

Perlindungan konsumen adalah upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan ke konsumen. Tingkat kesadaran dari konsumen akan hak-hak yang seharusnya mereka dapat masih lemah dan kurangnya membaca syarat dan ketentuan dalam jual beli online serta minimnya informasi yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen yang tidak mengerti dan memahami akan hak-hak mereka sebagai konsumen. Konsumen semestinya harus mendapatkan kompensasi atau ganti rugi dari pihak pelaku usaha sebagai bentuk perlindungan hukum. Hal ini dapat didasarkan pada KUHD Pasal 86–100 yang mengatur tentang makelar atau perantara dagang. Dalam ketentuan tersebut, Pasal 86 KUHD mewajibkan makelar mencatat setiap transaksi, Pasal 88 KUHD menegaskan kewajiban untuk bertindak jujur kepada kedua belah pihak, sedangkan Pasal 89 KUHD memberikan hak bagi pihak yang berkepentingan untuk memperoleh salinan catatan transaksi, dan Pasal 90 KUHD melarang makelar menyembunyikan informasi penting. Dalam konteks e-commerce, *Marketplace* dapat dianalogikan sebagai makelar modern yang mempertemukan penjual dan pembeli. Oleh karena itu, apabila

barang tidak sampai tepat waktu atau tidak sesuai perjanjian, maka konsumen berhak memperoleh ganti rugi dari pelaku usaha maupun jasa pengiriman berdasarkan kewajiban hukum perantara sebagaimana diatur KUHD.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), konsumen adalah pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya), penerima pesan iklan, atau pemakai jasa seperti pelanggan. Sedangkan dalam KUHD, pihak yang menggunakan jasa makelar dilindungi oleh kewajiban hukum yang melekat pada makelar untuk bertindak jujur, transparan, dan bertanggung jawab. Dengan demikian, konsumen dalam transaksi digital juga dapat diposisikan sebagai pihak yang berhak atas jaminan perlindungan hukum, selaras dengan kewajiban *Marketplace* sebagai perantara modern.

Pakar hukum konsumen Belanda, Hondius, menyimpulkan bahwa konsumen pada umumnya dimaknai sebagai pemakai terakhir dari benda dan jasa (*uiteindelijke gebruiker van goederen en diensten*). Artinya, setiap konsumen dalam e-commerce, yang membeli barang atau jasa untuk kepentingan pribadi dan bukan untuk diperdagangkan kembali, memiliki hak yang sama untuk mendapatkan ganti rugi apabila barang yang diterimanya tidak sesuai. Prinsip ini sejalan dengan asas kejujuran, kepatutan, dan tanggung jawab dalam KUHD mengenai perantara dagang, yang tetap relevan meskipun transaksi berlangsung di ruang digital. Dengan

rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai terakhir (konsumen antara) dengan konsumen pemakai terakhir (Salamiah, 2014).

Jasa pengiriman barang merupakan badan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang dan merupakan suatu bentuk layanan publik yang menawarkan kemudahan dalam pelaksanaannya. Pengiriman barang terjadi karena adanya kebutuhan untuk mengirimkan barang dari satu tempat ke tempat lainnya. Biasanya pengirim barang terjadi karena beberapa hal yaitu karena adanya transaksi jual beli dan/atau untuk mengisi kebutuhan barang di lokasi lain (Kompasiana, 2021).

F. Metode Penelitian

Pengamatan, observasi, dan analisis yang dilakukan secara sistematis dan ilmiah adalah bagian dari metode penelitian yang digunakan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penulisan skripsi ini, penulis memilih berbagai metode penelitian yang sesuai dengan tujuan dan lingkup penelitian, yaitu:

1. Spesifikasi Penelitian

Penulis membuat keputusan untuk menggunakan metode penelitian deskriptif analitis saat menulis skripsi ini. Metode ini memungkinkan penulis melakukan analisis mendalam terhadap data yang dikumpulkan dan memberikan gambaran menyeluruh tentang

masalah yang diteliti. Selanjutnya, hasil analisis dihubungkan dengan konsep, teori, dan peraturan hukum yang berkaitan dengan topik penelitian. Ini memungkinkan pemahaman yang menyeluruh tentang masalah yang dibahas.

2. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang penulis gunakan dalam melakukan penelitian skripsi ini yaitu yuridis normatif. Menurut pengertian dari Ronny Hanitijo yuridis normatif yaitu (Soemitro, 1990):

“Metode pendekatan yuridis normatif yaitu pendekatan yang menggunakan konsep dan metode analisis yang termasuk dalam disiplin ilmu hukum yang dogmatis”

Didasarkan pada penjelasan diatas, yang dianalisa oleh penulis yaitu hukum positif yang berlaku secara yuridis sehingga berkesinambungan dengan peraturan undang-undangan, norma, serta kaidah hukum mengenai kasus tanggungjawab akan hilangnya barang saat berada di ekspedisi Lazada Express (lex.id).

3. Tahap Penelitian

Tahapan yang dilaksanakan oleh penulis dalam melaksanakan penelitian ini antara lain:

a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*).

Penulis melakukan penelitian kepustakaan dengan tujuan mengumpulkan data teoritis dengan memeriksa literatur dan merujuk ke peraturan perundang-undangan dan sumber bacaan yang terkait dengan masalah yang dibahas dalam karya hukum ini. Informasi yang dikumpulkan kemudian dikelompokkan ke dalam berbagai jenis bahan hukum. Penelitian ini mencakup:

- 1) Bahan hukum primer, bahan hukum yang bersifat mengikat, seperti peraturan perundang-undangan yang relevan dengan penelitian ini, termasuk dalam lingkungannya yakni:
 - a) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945;
 - b) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
 - c) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang;
 - d) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999;
 - e) Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019;
- 2) Bahan sumber hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan bahan hukum primer dan menawarkan penjelasan tambahan tentang fakta-fakta utama. Sumber sekunder ini terdiri dari konten hukum yang berasal dari jurnal dan literatur ilmiah yang relevan dengan masalah penelitian.
- 3) Dalam penelitian ini, penulis menggunakan bahan hukum tersier yang berasal dari internet. Bahan hukum tersier berfungsi sebagai pendukung dan memberikan penjelasan

tambahan terhadap bahan hukum primer dan sumber hukum sekunder.

b. Penelitian Lapangan (*Field Research*).

Penelitian lapangan adalah upaya untuk mendapatkan data primer yang dapat digunakan untuk mendukung hasil dari sumber data sekunder. Untuk mendapatkan informasi lebih mendalam tentang subjek penelitian, peneliti melakukan wawancara langsung dengan responden, yang merupakan pendekatan yang sering digunakan. Oleh karena itu, penelitian lapangan sangat penting untuk mendapatkan pemahaman yang lebih lengkap dan akurat tentang fenomena yang diteliti. Penulis melakukan penelitian lapangan dengan mewawancarai narasumber seller atau pelaku usaha yang mengalami langsung kerugian akibat hilangnya barang saat berada di ekspedisi.

4. Teknik Pengumpulan Data

Tujuan Penulis menggunakan metode pengumpulan data berikut dalam penelitian hukum ini untuk mendapatkan data primer dan sekunder yang berkaitan dengan subjek penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan

Tahapan Saat melakukan penelitian kepustakaan, langkah-langkah yang diambil adalah sebagai berikut:

- 1) Mengidentifikasi peraturan perundang-undangan yang relevan;
- 2) Menelusuri berbagai asas dan konsep hukum yang terkait dengan masalah yang akan diselidiki;
- 3) Memeriksa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan topik penulisan hukum untuk mengumpulkan fakta, teori, dan konsep yang relevan.

2. Penelitian Lapangan

Untuk mendapatkan data yang relevan dan akurat, penulis melakukan penelitian lapangan tatap muka dan adanya sesi tanya jawab atau wawancara narasumber seller atau pelaku usaha yang mengalami langsung kerugian akibat hilangnya barang saat berada di ekspedisi

5. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data merupakan sarana yang dipilih penulis untuk memfasilitasi proses pengumpulan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini. Beberapa jenis alat pengumpulan data yang dipilih oleh penulis untuk menghimpun informasi terkait dengan penelitian ini termasuk:

a. Analisis Kepustakaan

Dalam mengumpulkan data dari sumber perpustakaan, penulis mengekstrak dan mendokumentasikan informasi dari berbagai item

termasuk buku, jurnal, peraturan, dan situs internet yang relevan dengan penelitian. Informasi hukum yang diperoleh kemudian didokumentasikan dalam catatan. Selain itu, penulis menggunakan laptop untuk menganalisis data yang dikumpulkan.

b. Analisis Lapangan

Penulis melaksanakan analisis lapangan dengan cara meminta keterangan dan mewawancarai pihak-pihak terkait penelitian ini. Untuk mempermudah proses wawancara, penulis menggunakan alat bantu seperti daftar pertanyaan wawancara terstruktur, handphone untuk merekam suara, dan alat tulis.

6. Analisis Data

Penelitian ini memanfaatkan metode deskriptif analitis, sehingga proses analisis data mengadopsi pendekatan kualitatif dalam ranah yuridis. Pendekatan ini mencakup informasi yang diperoleh dari responden mengenai perilaku nyata yang menjadi fokus penelitian, baik melalui interaksi langsung maupun dokumen tertulis, tanpa melibatkan perhitungan matematis. Sebagai hasilnya, peneliti menggunakan metode analisis data kualitatif yuridis dengan tujuan untuk menggabungkan dan menyesuaikan data primer dan sekunder dengan kerangka peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7. Lokasi Penelitian

Untuk menyelesaikan penelitian ini, penulis melakukan penelitian di beberapa lokasi yang penulis anggap sesuai dengan penelitian ini antara lain:

a. Perpustakaan:

- 1) Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Pasundan yang bernama Saleh Adiwinata yang bertempat di Jl. Lengkong Dalam No. 17 Bandung;
- 2) Perpustakaan Pusat Universitas Pasundan di Jl. Setiabudi No.193, Gegerkalong, Kec. Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40153.

b. Intansi:

1. Kediaman/Rumah Narasumber yang berlokasi di Baleendah Kabupaten Bandung;
2. LazadaCaree yang berlokasi di Kp Cilebak Kulon, RT./RW/RW.001, 002, Rancamanyar, Kec. Baleendah, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40375.

G. Sistematika Penulisan

Usulan penelitian yang ditulis ini berlandaskan sistematika penulisan sederhana, yang bertujuan agar memperjelas dan untuk lebih terarahnya penulisan penelitian ini yang penulis susun kedalam lima bab,

tiap-tiap bab diperincikan dalam bagian terkecil yang sesuai dengan pembahasan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini mencakup diskusi mengenai latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian, kerangka pemikiran yang digunakan, metode penelitian yang diterapkan, serta tata cara penyusunan penulisan.

BAB II : Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab Atas Hilangnya Barang Pada Saat Pengiriman Oleh Pihak Ekspedisi

Bab ini berisikan mengenai tinjauan secara umum tentang tanggung jawab atas hilangnya barang pada saat pengiriman yang dilakukan jasa ekspedisi Lazada Express terhadap pelaku usaha atau seller dalam hal ini menjadi konsumen penyedia jasa yang menderita kerugian atas hilangnya barang.

BAB III : Penelitian Lapangan Mengenai Hilangnya Barang Pada Saat Pengiriman Yang Dilakukan Lazada Ekspres Yang Diatur Dalam Perjanjian Lazada Ekspres Dan Seller.

Pada bab ini mencakup data primer dan sekunder yang diperoleh dilapangan seperti: kasus posisi dan penanganan

hilangnya barang pada saat pengiriman yang dilakukan jasa ekspedisi Lazada Express terhadap pelaku usaha atau seller dalam hal ini menjadi konsumen penyedia jasa yang menderita kerugian atas hilangnya barang berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Pasal 86-100 Tentang Konsumen Perantara.

BAB IV : Analisis Data Tentang Hilangnya Barang Pada Saat Pengiriman Yang Dilakukan Lazada Ekspres Yang Diatur Dalam Perjanjian Lazada Ekspres Dan Seller.

Bab ini berisikan tentang problematika pada penanganan hilangnya barang pada saat pengiriman yang dilakukan jasa ekspedisi Lazada Express terhadap pelaku usaha atau seller dalam hal ini menjadi konsumen penyedia jasa yang menderita kerugian atas hilangnya barang berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Pasal 86-100 Tentang Konsumen Perantara.

BAB V : Penutup

Bab ini berisikan tentang kesimpulan penelitian terhadap pembahasan permasalahan dalam penulisan ini dan saran yang merupakan uraian yang dikemukakan penulis berupa usulan atau tanggapan.