

**Kehilangan Barang dalam Perjanjian Pengangkutan: Analisis
Pertanggungjawaban Perdata pada Kasus Platform
E-commerce (Tokopedia)**

Oleh:

Muhaimin Husni Malik¹, Umar Mubdi²

INTI SARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis konstruksi hukum kehilangan barang dalam perjanjian pengangkutan pada transaksi *e-commerce* di Tokopedia serta mengetahui dan menganalisis pertanggungjawaban perdata dan pemulihan yang diberikan kepada konsumen.

Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif empiris dan bersifat deskriptif analitis dengan data primer yang diperoleh melalui wawancara terhadap responden yang mengalami kasus kehilangan barang dalam transaksi *e-commerce*. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan data sekunder berupa kajian literatur dan peraturan perundang-undangan terkait.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perjanjian pengangkutan pada transaksi *e-commerce* melibatkan beberapa pihak, yaitu penjual, pembeli, jasa pengangkutan, dan platform *e-commerce* (Tokopedia). Tokopedia bertanggung jawab secara kontraktual dalam menjamin keamanan dan kelancaran pengiriman barang. Apabila terjadi kehilangan barang dalam proses pengiriman, jika terbukti kesalahan berada pada pihak pengangkut, pengguna berhak mendapatkan kompensasi berupa pengembalian dana. Tokopedia bersama dengan pihak pengangkut wajib bertanggung jawab secara bersama-sama. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Tokopedia diwajibkan untuk menyediakan mekanisme pengaduan yang efektif melalui Pusat Resolusi dan memfasilitasi proses investigasi terhadap kehilangan barang. Namun, proses ini sering kali membutuhkan waktu lama karena adanya kesalahan dari dan tidak diaturnya rentang waktu proses oleh Tokopedia.

Kata Kunci: *Kehilangan Barang, Perjanjian Pengangkutan, E-commerce, Tokopedia, Pertanggungjawaban Perdata*

¹ Mahasiswa Departemen Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada

² Dosen Departemen Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada

Loss of Goods in Carriage Contracts: A Civil Liability

Analysis in *E-commerce* Platforms

(Tokopedia Case)

Author:

Muhaimin Husni Malik¹, Umar Mubdi²

ABSTRACT

This research aims to identify and analyze the legal construction regarding the loss of goods in transportation contracts within e-commerce transactions on Tokopedia, as well as to determine and analyze civil liability and the remedies provided to consumers..

The study employs an empirical-normative approach with a descriptive-analytical method, using primary data obtained through interviews with respondents who experienced loss of goods in e-commerce transactions. Additionally, it uses secondary data from literature reviews and relevant legal provisions.

The findings show that carriage contracts in e-commerce transactions involve multiple parties, namely the seller, buyer, carrier, and the e-commerce platform (Tokopedia). Tokopedia bears contractual liability for ensuring the safety and smooth delivery of goods. In the event of goods loss during the carriage process, if fault lies with the carrier, the user is entitled to compensation, such as a refund. Tokopedia and the carrier are jointly liable for such losses. According to the Consumer Protection Law (Law No. 8 of 1999) and Government Regulation No. 80 of 2019 concerning Electronic Commerce, Tokopedia is obligated to provide an effective complaint mechanism via its Resolution Center and facilitate the investigation process in case of goods loss. However, this process often takes considerable time due to errors and the absence of a stipulated timeframe for resolution by Tokopedia.

Keywords: Loss of Goods, Carriage Contract, E-commerce, Tokopedia, Civil Liability

¹ Undergraduate Student of Civil Law Department, Faculty of Law, Gadjah Mada University, Yogyakarta.

² Lecturer of Civil Law Department, Faculty of Law, Gadjah Mada University, Yogyakarta.