

SKRIPSI
PERLINDUNGAN HUKUM
TERHADAP BARANG KIRIMAN KONSUMEN
YANG HILANG MELALUI LAYANAN JASA LALAMOVE



Muhammad Rusli



FAKULTAS HUKUM

**PERLINDUNGAN HUKUM
TERHADAP BARANG KIRIMAN KONSUMEN
YANG HILANG MELALUI LAYANAN JASA LALAMOVE**

SKRIPSI

Disusun Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H.)



Muhammad Rusli

2020019

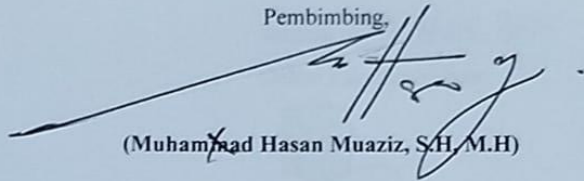
**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA INDONESIA
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Ini dengan judul "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP BARANG KIRIMAN KONSUMEN YANG HILANG MELALUI LAYANAN JASA LALAMOVE" yang disusun oleh Muhammad Rusli, NIM 2020019, telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan ke sidang munaqasyah.

Jakarta, 26 Mei 2025.

Pembimbing,



(Muhammad Hasan Muaziz, S.H., M.H.)

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini dengan judul “**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP BARANG KIRIMAN KONSUMEN YANG HILANG MELALUI LAYANAN JASA LALAMOVE**” yang disusun oleh Muhammad Rusli, NIM 2020019, telah diujikan dalam sidang munaqasyah pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia Jakarta pada Senin, 17 Maret 2025 dan direvisi sesuai saran tim penguji. Maka skripsi tersebut telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.)

Jakarta, ...14 Mei 2025...

Dekan Fakultas Hukum,



(Dr. Muhammad, M.H)

TIM PENGUJI

1. Nama Penguji

(Penguji 1)

(Sigit Nurhadi Nugraha, S.H., M.H.)

2. Nama Penguji

(Penguji 2)

(Kartini Laras Makmur, S.H., L.LM)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MUHAMMAD RUSLI

NIM : 2020019

Tempat/Tgl. Lahir : Tangerang, 30 Mei 2002

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP BARANG KIRIMAN KONSUMEN YANG HILANG MELALUI LAYANAN JASA LALAMOVE" adalah hasil karya penulis, bukan hasil plagiasi, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya atau atas petunjuk pada pembimbing. Jika di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka sepenuhnya akan menjadi tanggungjawab penulis dan bersedia gelar akademiknya dibatalkan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Jakarta, 26 Mei 2025.



Muhammad Rusli
Muhammad Rusli
NIM 2020019

MOTOO

وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

"Janganlah kamu merasa lemah dan janganlah kamu bersedih hati, padahal kamu paling tinggi derajatnya jika kamu orang beriman"
(Q.S Al-Imran : 139).

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.
(Q.S Al-Baqarah : 286).

“Terlambat Bukan Berarti Gagal, Cepat Bukan Berarti Hebat. Terlambat bukan menjadi alasan untuk menyerah, setiap orang memiliki proses yang berbeda.
PERCAYA PROSES itu yang paling penting, karena Allah telah mempersiapkan hal baik dibalik kata proses yang kamu anggap rumit”
(Edwar Satria).

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Penelitian Skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP BARANG KIRIMAN KONSUMEN YANG HILANG MELALUI LAYANAN JASA LALAMOVE”**.

Penulisan Penelitian Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia Jakarta. Saya menyadari, bahwa penyusunan Penelitian Skripsi ini tidak lepas dari bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Muhammad Hasanudin Muaziz, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan arahan serta bimbingan hingga terselesaikannya Penelitian Skripsi ini.
2. Para Dosen Fakultas Hukum Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan berbagai pengalaman bagi penulis.
3. Seluruh Staff di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia Jakarta yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Penelitian Skripsi ini dengan baik
4. *Driver* Lalamove yang telah menyediakan waktu dan memberikan informasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Penelitian Skripsi ini.
5. Ayah tercinta Alm. Ade Kusmawan yang sudah meninggalkan anak-anaknya semenjak kecil, penulis tanpa ada arahan dari seorang Ayah, bimbingan saat kecil, remaja bahkan tentunya pada saat ini namun dari itu penulis tidak patah semangat, berusaha keras untuk membahagiakan kedua orang tua dengan menjadi sarjana salah satu di dalam keluarga. Semoga Ayah bangga melihat anaknya yang sudah menyelesaikan kuliahnya dan segera menjadi sarjana. Aamiin.
6. Pintu Surgaku Ibunda tercinta yaitu Ibu Linah Marlinah yang telah membesarkan anak-anak dengan memberikan kasih sayang, cinta yang tulus serta menjadi tempat berpulang paling ternyaman bagi Penulis. Terima kasih atas do'a yang beliau panjatkan selama ini sehingga Penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
7. Kakakku tersayang Entin Nurmayati yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan baik
8. Teruntuk sahabat-sahabat Penulis Saepul Ajar, Mas Reza Agung, Mulyawan Romadhon, Ka Sifa Fauziyah terima kasih untuk menjadi partner bertumbuh disegala kondisi yang terkadang tidak terduga menjadi pendengar yang baik untuk Penulis serta menjadi orang yang selalu memberikan semangat dan meyakinkan Penulis bahwa segala masalah yang di hadapi selama proses skripsi ini akan berakhir.
9. Teman-teman Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia Jakarta tanpa terkecuali yang selalu bersama-sama menuntut ilmu serta tiada henti memberikan dukungan kepada penulis.
10. Teman-teman Guru MI AS SAUDIYAH yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan baik
11. Dan yang terakhir terima kasih banyak untuk sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun prosesnya, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan unruk diri sendiri.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penulisan Penelitian Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna maka dari itu penulis mohon kritik dan saran dari pembaca. Semoga Penelitian Skripsi ini memberikan manfaat bagi para pembaca sekalian. Terima Kasih.

ABSTRACT

Muhammad Rusli, legal protection for lost consumer shipments through Lalamove services. Thesis. Jakarta: Law Study Program, Nahdlatul Ulama University of Indonesia, Jakarta, 2024

Consumer protection is all efforts that ensure legal certainty to provide protection to consumers. Consumer protection that is covered is, of course, covering a very wide aspect, and is no exception to the losses experienced by consumers due to the loss of goods on freight forwarding services. The many cases of lost goods in delivery services, especially in Lalamove's delivery services because they were taken away by their Driver Partners, are of course proof that the right of consumers to get the promised security and safety rights in accordance with the Principles of Consumer Protection regulated in Article 2 of Law (UU) Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection has been violated.

Based on the above problems, the author formulates the problems related to the title of the thesis above, namely: a) How is the legal protection for consumers who suffer losses due to the loss of goods in Lalamove services?. b) What is the responsibility of Lalamove business actors for the loss of consumer goods?

The type of legal research used in this study is empirical legal research. The data collected for this study uses two methods, namely primary data collected directly through interviews and secondary data obtained through literature studies on legal materials then analyzed qualitatively to then be described. The results of this study show that the legal protection of consumers for the loss of goods lost through Lalamove services and the responsibility of business actors to consumers who have been harmed by resolving disputes arising from the Terms that have been arranged by Lalamove, or the violation, termination, or defect of the Terms, will be resolved through mediation, arbitration, or courts in Indonesia in accordance with the policy that is considered appropriate by Lalamove.

Keywords: *Legal Protection, Consumers, Business Actors, Driver Partners, PT. Lalamove*

ABSTRAK

Muhammad Rusli, *Perlindungan Hukum Terhadap Barang Kiriman Konsumen Yang Hilang Melalui Jasa Layanan Lalamove*. Skripsi. Jakarta : Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia Jakarta, 2024

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen yang dimaksud tentu saja mencakup aspek yang sangat luas, dan tidak terkecuali kerugian yang dialami oleh konsumen karena mengalami hilangnya barang pada jasa pengiriman barang. Banyaknya kasus hilang barang pada jasa pengiriman khususnya pada layanan jasa pengiriman barang Lalamove karena dibawa kabur oleh Mitra *Driver*nya tentu saja menjadi bukti bahwa hak konsumen untuk mendapat hak keamanan dan keselamatan yang dijanjikan sesuai pada asas perlindungan konsumen yang diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah dilanggar.

Berdasarkan permasalahan diatas, Penulis merumuskan permasalahan yang berkaitan dengan judul skripsi diatas yaitu : a) Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian atas hilangnya barang pada layanan jasa Lalamove ?. b) Bagaimana pertanggung jawaban pihak pelaku usaha Lalamove atas hilangnya barang milik konsumen ?

Jenis penelitian hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris. Data yang dikumpulkan untuk penelitian ini menggunakan dua cara yaitu data primer yang dikumpulkan secara langsung melalui wawancara dan data sekunder yang diperoleh melalui studi pustaka terhadap bahan-bahan hukum kemudian dianalisis secara kualitatif untuk kemudian dideskripsikan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen atas kerugian barang yang hilang melalui layanan jasa Lalamove dan pertanggung jawaban pihak pelaku usaha terhadap konsumen yang telah dirugikan dengan menyelesaikan sengketa yang timbul dari terkait dengan Ketentuan yang telah diatur Pihak Lalamove, atau pelanggaran, pemutusan, atau kecacatan ketentuan tersebut, akan diselesaikan melalui mediasi, arbitrase, atau pengadilan di Indonesia sesuai dengan kebijakan yang dianggap tepat oleh Pihak Lalamove.

Kata Kunci : *Perlindungan Hukum, Konsumen, Pelaku Usaha, Mitra Driver, PT. Lalamove.*

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Abstract	vi
Abstrak	vii
Daftar Isi	
Daftar Tabel	
Daftar Gambar	
Daftar Lampiran	
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Metode Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Kerangka Teori	12
2.2 Kerangka Konseptual	15
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.4 Tinjauan Penelitian Terdahulu	29
BAB III : PEMBAHASAN	32
3.1 PT. Lalamove	32
3.1.1 Deskripsi PT. Lalamove	32
3.1.2 Hubungan Hukum Antara PT. Lalamove Dengan Mitra <i>Driver</i> Dalam Pengiriman Barang	32
3.1.3 Pendaftaran dan Proses Pengiriman Oleh Mitra <i>Driver</i> Lalamove	33
3.2 Perlindungan Hukum Konsumen Yang Mengalami Hilangnya Barang Pada Layanan Jasa Lalamove	35
3.2.1 Hak Konsumen pada Layanan Jasa Lalamove	37
3.2.2 Kewajiban Pelaku Usaha Layanan Jasa Lalamove	38
3.3 Pertanggung Jawaban Pihak Pelaku Usaha Lalamove Atas Hilangnya Barang Milik Konsumen	42

3.3.1 Kehilangan Barang Milik Konsumen pada Layanan Jasa Lalamove	42
3.3.2 Penjaminan Perlindungan Barang Layanan Jasa Lalamove	45
3.3.3 Tanggung Jawab dan Batasan Tanggung jawab Layanan Jasa Lalamove	46
3.3.4 Ganti Rugi Layanan Jasa Lalamove	50
3.3.5 Alternatif Penyelesaian Sangketa Layanan Jasa Lalamove	52
BAB IV : PENUTUP	54
4.1 Kesimpulan	54
4.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
Lampiran	60

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi dengan perkembangan teknologi digital yang semakin canggih hingga sekarang membuat perkembangan dunia maya semakin pesat, tidak hanya interaksi sosial melalui internet tetapi merambat pada bisnis virtual. Bisnis virtual ini biasa disebut dengan *electronic commerce* atau dengan sebutan *e-commerce*. Semakin meningkatnya transaksi *e-commerce* mulai menyediakan berbagai fasilitas layanan barang dan jasa yang bisa diakses dengan smartphone. Fasilitas tersebut mulai dari dompet digital, jasa transportasi, jasa privat mengajar dan jasa pengiriman barang yang berbasis *online*.

Rochati Maghfiroh mengatakan bahwa *e-commerce* memiliki beberapa ciri, seperti: terjadi transaksi antara dua belah pihak; terjadi pertukaran barang, jasa, atau informasi; dan dilakukan tanpa tatap muka, mengandalkan kepercayaan antara kedua belah pihak.¹ Transaksi *e-commerce* atau transaksi *online* harus melibatkan kepercayaan kedua belah pihak antara konsumen dan pelaku usaha karena tan pa adanya pertemuan secara langsung. Transaksi ini sangat memerlukan jasa pendukung. Jasa pendukung dalam transaksi *online* harus bekerja sama dengan pelaku usaha dan melibatkan konsumen atau pengguna aplikasi dengan pihak ketiga yaitu layanan jasa pengiriman barang

Jasa pengiriman barang adalah dua sisi mata uang atau sesuatu yang tidak dapat dipisahkan. Bisnis *online* secara otomatis akan meningkatkan bisnis pengiriman barang, tetapi kebutuhannya tidak terbatas pada bisnis *online* tetapi juga pada transportasi kebutuhan hidup karena semakin banyak orang yang menggunakan jasa pengiriman barang, baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Hubungan antara pelanggan dan penyedia jasa pengiriman barang sangat penting untuk memenuhi kebutuhan individu untuk mengirimkan barang dan dokumen penting ke tujuan dengan proses yang efisien.²

Banyaknya *driver* dari jasa pengiriman barang yang nakal membuat banyaknya konsumen yang dirugikan, dimulai dari banyaknya *driver* jasa pengirim barang sendiri yang langsung membawa kabur barang milik konsumen dan *driver* tersebut hilang begitu saja tanpa jejak. Kejahatan yang terjadi di internet sangat sulit untuk diidentifikasi dan banyak yang tidak terdeteksi. Konsumen sangat dirugikan karena pihak penanggung jawab jasa pengiriman barang tidak memberikan informasi atau konfirmasi yang mengakibatkan hilangnya barang. Selain itu, jumlah pengguna yang terus meningkat di jaringan seringkali membuat pihak berwenang kesulitan menindak tegas pelaku yang melakukan pelanggaran. Akibatnya, perjanjian pengiriman barang tidak selalu berjalan dengan baik.

Hakikatnya perjanjian pengiriman harus didasari adanya kesepakatan antara kedua pihak yaitu konsumen dan pelaku usaha pengiriman, hal yang demikian jika pelanggaran dilakukan dari pihak pelaku usaha pengiriman karena ulah mitra *driver*-nya, maka pelaku usaha pengiriman tetap mengganti kerugian yang dialami konsumen karena secara mitra *driver* masih dalam pengawasan pelaku usaha pengiriman, serta konsumen berhak menuntut ganti kerugian.

¹ Rochati Mahfiroh, 'Perlindungan Hukum Terhadap Barang Kiriman Konsumen Pengguna Jasa Go-Send Instant Courier Melalui Tokopedia', *Jurnal Lex Renaissance*, 5.1 (2020), pp. 235–49, doi:10.20885/jlr.vol5.iss1.art15.

² Muhamad Abas Dkk "Perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa", 6.1 (2021), p. 43.

Namun sebelum menuntut ganti kerugian, konsumen harus mempunyai dasar-dasar hukum yang mengikat atas perjanjian pengiriman yang mencakup tujuan pengiriman, nama pengirim, nama pengangkutan, dan biaya pengiriman, karena itu, para pihak melakukan apa yang harus mereka lakukan, sehingga dokumen-dokumen itulah yang akan digunakan sebagai bukti dalam kasus sengketa di kemudian hari.

Sementara itu, Sigit Nurhadi dan Laili menuliskan bahwa ketentuan hukum perjanjian, keabsahan perjanjian (termasuk perjanjian pengirim barang) selalu diukur melalui keterpenuhan unsur-unsur perjanjian yang menjadi syarat-syarat terjadinya persetujuan yang sah³, sebagaimana diatur dalam pasal 1320 KUH Perdata, yang meliputi :

1. *Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;*
2. *Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;*
3. *Suatu hal tertentu;*
4. *Suatu sebab yang halal;*

Sebagai bentuk perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen, dua syarat utama dan pelengkap harus dipenuhi oleh kedua belah pihak. Syarat pokok jika tidak dipenuhi, akan berdampak pada tujuan utama dari perjanjian. Sedangkan syarat pelengkap jika tidak dipenuhi, maka syarat pelengkap hanyalah syarat yang diperlukan dalam perjanjian dan tidak akan menggugurkan atau menghapus perjanjian. Perjanjian yang dihasilkan dari kesepakatan antara kedua belah pihak berfungsi sebagai dasar bagi para pihak untuk mencapai tujuan dan kepentingan masing-masing.⁴

Andi Riyanto mengatakan bahwa Perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang baru dalam dunia peraturan perundang-undangan di Indonesia. Meskipun "dengungan" 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 suatu "rahasia umum" dalam dunia industri Indonesia.⁵

Selain syarat utama harus dipenuhi, juga Sigit Nurhadi dan Laili dalam R. Subekti dan R. Tjitrosudibio mengatakan bahwa ditinjau dari hukum perjanjian, salah satu kewajiban paling dasar bagi perusahaan angkutan umum dan konsumen diatur di dalam pasal 186 Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang berbunyi : *"Perusahaan angkutan umum wajib mengangkut orang dan/atau barang setelah disepakati perjanjian angkutan dan atau dilakukan pembayaran biaya angkutan oleh penumpang atau pengirim barang"*. Kedua pihak sama-sama memiliki keharusan, jasa pengirim barang mengantarkan barang sesuai alamat yang disepakati dan konsumen atau pengirim melakukan pembayaran biaya angkutan atau pengiriman.

Peneliti Marcella Agustia Lestari, dkk mengatakan bahwa menurut Poerwosutjipto mendefinisikan pengangkut sebagai perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim barang, di mana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk mengangkut orang dan barang dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan tertentu, dan pihak pengirim

³ Sigit Nurhadi Nugraha and Nurlaili Rahmawati, 'Cidera Janji (Wanprestasi) Dalam Perjanjian Fidusia Berdasarkan Pasal 15 Ayat (3) UU Nomor 42 Tahun 1999 Pasca Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor: 18/PUU-XVII/2019 Dan Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor: 2/PUU-XIX/2021', *Al WASATH Jurnal Ilmu Hukum*, 2.2 (2021), pp. 77-91.

⁴ Muhamad Hasan Muaziz and Achmad Busro, 'Pengaturan Klausula Baku Dalam Hukum Perjanjian Untuk Mencapai Keadilan Berkontrak', *Law Reform*, 11.1 (2015), p. 74, doi:10.14710/lr.v11i1.15757.

⁵ Gunawan, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta; PT Gramedia Pustaka Umum, 2001) hlm. 1.

mengikatkan diri untuk membayar jasa pengangkutan tersebut. Dalam pengertian ini, pengangkut dan pengirim barang memiliki hubungan timbal balik, tetapi keduanya memiliki tanggung jawab yang sama.⁶ Suatu perikatan dalam pihak jasa pengangkutan barang untuk mengirimkan barang kepada konsumen sesuai dengan alamat yang telah disepakati kedua pihak, kewajiban tersebut merupakan tanggung jawab penuh jasa pengangkutan barang.

Saat ini sangat banyak perusahaan jasa pengangkut atau pengiriman barang baik milik swasta maupun pemerintah. Salah satu perusahaan jasa pengiriman barang milik swasta adalah jasa Lalamove dari PT. Lintas Transport yang di bawah naungan PT. Bhinneka Group. Didirikan di Hongkong pada tahun 2013, Lalamove adalah platform pengiriman *on-demand* yang hadir dengan misi untuk memberdayakan komunitas dengan membuat pengiriman cepat, sederhana dan terjangkau. Hanya dengan sekali klik, individu, UMKM dan perusahaan dapat mengakses armada kendaraan pengiriman yang luas dan dioperasikan oleh mitra pengemudi profesional. Didukung oleh teknologi, kami menghubungkan orang-orang, kendaraan, muatan, dan jalan, mengirimkan barang-barang penting dan memberikan manfaat untuk komunitas lokal di 11 pasar Asia dan Amerika Latin.⁷

Jasa pengiriman barang Lalamove menjadi solusi bagi manusia yang ingin mengirimkan barang dengan mudah dan praktis, jasa pengiriman barang adalah pilihan yang bagus. Ini terutama berlaku jika mereka berada di sekitar wilayah bahkan diluar wilayah yang tidak dapat dijangkau sendiri oleh masyarakat. Karena banyaknya orang yang mengirimkan barang dari satu tempat ke tempat lain yang jauh, jasa pengiriman barang menjadi sangat penting bagi masyarakat.⁸ Masyarakat jika menggunakan jasa Lalamove maka disebut dengan pengguna jasa atau Konsumen, namun sebelum Konsumen menggunakan jasa pengiriman Lalamove, Konsumen wajib tahu atas syarat dan ketentuan yang dibuat oleh Lalamove. Saat Kosumen menggunakan atau mengakses Platform, Konsumen memiliki kemampuan untuk berinteraksi, membeli barang dan jasa dari, atau berpartisipasi dalam promosi dari penyedia layanan pihak ketiga yaitu Mitra *Driver* Lalamove.

Mitra *driver* Lalamove adalah pihak ketiga antara pelaku usaha Lalamove dan konsumen, *driver* merupakan pihak yang bertanggung jawab atas segala kegiatan, syarat, kondisi, jaminan, atau representasi yang terkait dengan kegiatan tersebut.⁹

Pihak Lalamove sebagai pelaku usaha pengiriman menyatakan dalam ketentuannya bahwa pihak Lalamove dibebaskan atau tidak terkait dalam hal pengiriman barang konsumen yang dilakukan oleh mitra *driver* Lalamove, melainkan pengiriman barang dibebankan kepada konsumen atas keamanan barangnya sendiri dengan mitra *driver* Lalamove, sehingga pihak Lalamove tidak bertanggung jawab atas perjanjian yang terjadi antara konsumen dan mitra *driver* Lalamove.¹⁰

Berdasarkan pernyataan diatas sangat disayangkan bahwa jika terjadinya kerugian yang dialami konsumen pihak Lalamove justru malah mengalihkan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha. Dengan hal demikian Konsumen dilema atas keamanan barangnya, disisi lain Konsumen butuh jasa pengiriman, disisi lain khawatir kehilangan

⁶ Suharnoko, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Prenada Media, 2004, hlm. 117

⁷ Website resmi milik jasa pengirim Lalamove, <https://www.lalamove.com/id/about-lalamove>, diakses pada 13 Juni 2024 Pukul 09.43 WIB

⁸ Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khasna, and Bambang Eko Turisno, 'Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang, (2018), p. 151,

⁹ Baca syarat dan ketentuan Lalamove pada pasal 3.5 tentang Interaksi Pihak Ketiga Lainnya. <https://www.lalamove.com/id/terms-and-condition>, diakses pada 11 Desember 2024, pukul 15.49 WIB.

¹⁰ *Ibid.*

barang miliknya. jika hal demikian benar-benar terjadi. Selain merugikan konsumen juga akan pastinya berdampak kepada pihak Lalamove.

Penulis memberikan contoh kejadian sesuai dengan permasalahan diatas yang ditulis oleh Etimihi. Bermula pada tanggal 13 Desember 2023, kami memesan Lalamove dengan armada roda 4 untuk mengantar barang senilai Rp 25.290.000 dari sebuah toko di Glodok Jakarta Barat ke Pengangsaan Menteng Jakarta Pusat. Dan sesuai bukti CCTV, bahwa barang tersebut telah dijemput dengan nomor kendaraan B1205NOO dengan nama *driver* hairul Ramdhani pada Pukul 12.17 WIB. Namun barang tersebut tidak dikirim dan *driver* pun tidak dapat lagi dihubungi.

Atas kehilangan barang tersebut, kami telah melaporkan ke pihak Lalamove dengan melampirkan semua bukti-buktinya. Pada tanggal 19 Desember 2023 melalui email pihak Lalamove mengirimkan pemberitahuan bahwa refund yang dapat diproses untuk kehilangan barang tersebut adalah maksimal sebesar Rp 2 juta untuk pengantaran dengan armada roda empat.¹¹

Selain itu kasus pernyataan diatas mirip seperti yang dialami konsumen ketika motor milik pengguna TikTok @lovelynala hilang saat dikirim menggunakan layanan pengiriman *online* Lalamove. Kejadian ini bermula dari unggahan di TikTok yang segera menarik perhatian publik. “Telah Hilang Vespa Sprint Abu-Abu,” demikian ungkapan kekecewaan @lovelynala pada Rabu (1/5), saat motornya yang rusak hendak dibawa ke bengkel menghilang.

Driver Lalamove yang bertanggung jawab terakhir kali menginformasikan bahwa motor tersebut hampir sampai, namun tragisnya, kendaraan pengiriman justru menuju ke arah Bogor dan tidak pernah sampai tujuan.

Akun @lovelynala menyebutkan ciri-ciri motor yang hilang, sebuah Vespa Sprint Ige ABS berwarna abu-abu dengan kerusakan pada list kiri dan penyok di sein kanan. Ia juga membagikan gambar dua orang yang diduga sebagai pelaku pencurian, dan mencurigai bahwa mereka menggunakan akun kurir Lalamove untuk melancarkan aksinya.¹²

Ketidakberdayaan konsumen terhadap bisnis ini jelas merugikan masyarakat. Para pelaku usaha biasanya berlindung di balik berbagai informasi "semu" yang mereka berikan kepada konsumen, atau Standar Kontrak atau Perjanjian Baku yang ditandatangani oleh kedua belah pihak.¹³

Hal yang sangat merugikan Konsumen ketika barang milik berharganya hilang begitu saja, seolah-olah konsumen sudah merelakan atas barangnya. UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen seharusnya sudah melindungi konsumen pengiriman barang. Konsumen seringkali terus dirugikan karena masalah pengiriman barang. Pelaku usaha membayar kerugian yang dialami. Dalam kasus di mana barang hilang atau rusak sesuai dengan nilainya, pelaku usaha seharusnya memberikan tanggung jawab agar konsumen tidak merasa dirugikan jika terjadi keterlambatan barang dan kerugian mencakup hal-hal imateriil.¹⁴

Banyak peristiwa hukum terkait dengan jasa pengiriman barang, terutama yang berkaitan dengan tanggung jawab pihak jasa pengiriman barang terhadap kehilangan

¹¹ Estimihi, 2024. Baca artikel detiknews, "*Driver* Lalamove Tak Atarkan Barang, Jumlah Refund Tak Sesuai Harga Barang" selengkapnya <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-7125899/driver-lalamove-tak-atarkan-barang-jumlah-refund-tak-sesuai-harga-barang>. Diakses 13 Juni 20214 pukul 09.55 WIB.

¹² Vonza Nabilla Suryawan, 2024. "Hilangnya motor saat dikirim lewat Lalamove jadi Viral di TikTok", selengkapnya <https://bengkulu.antaranews.com/berita/344646/hilangnya-motor-saat-dikirim-lewat-lalamove-jadi-viral-di-tiktok?page=all>, diakses 3 Mei 2024 pukul 14.06 WIB.

¹³ *Ibid* hlm. 2.

¹⁴ Musyafah, Khasna, and Turisno. ' *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang* ' 2018

barang kiriman. Seringkali, klaim yang diajukan oleh pengirim tidak dijawab oleh pihak perusahaan pengiriman, yang menyebabkan sengketa.

Selain itu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 1 ayat (1) merumuskan bahwa *“Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”*. Konsumen dijamin dan dilindungi oleh hukum selagi konsumen merasa dirugikan. Jika terjadi kerugian yang ditimbulkan dalam pelaksanaan kewajiban jasa pengirim barang yaitu sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat (1) yang berbunyi : *“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, kehilangan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”*. Mengganti barang yang diberikan oleh pihak jasa Lalamove merupakan hak dari konsumen yang harus terpenuhi karena keduanya wajib memenuhi hak dan kewajibannya.

Pelaku usaha atau jasa pengirim barang wajib bertanggung jawab dengan memberikan kompensasi ganti rugi yang setara nilainya atas barang konsumen yang hilang, hal ini sesuai dalam pasal 19 ayat (2) mengatakan bahwa *“Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”*. Pelaku usaha atau jasa pengirim barang harus mengganti berupa barang yang sejenis atau pengembalian uang yang setara nilainya.

Dari uraian di atas yang menjadi latar belakang permasalahan pembahasan skripsi ini tentang perlindungan hukum yang diberikan konsumen karena kerugian yang dialaminya serta ganti rugi dari pihak yang bersangkutan dari kasus yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP BARANG KIRIMAN KONSUMEN YANG HILANG MELALUI LAYANAN JASA LALAMOVE”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang diatas dapat dikemukakan beberapa permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum konsumen atas barang yang hilang melalui jasa layanan Lalamove ?
2. Bagaimana pertanggung jawaban pihak pelaku usaha Lalamove atas hilangnya barang milik konsumen ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dilakukannya penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum konsumen atas barang yang hilang melalui jasa layanan Lalamove.
2. Untuk mengetahui pertanggung jawaban pihak pelaku usaha lalamove atas hilangnya barang milik konsumen.

1.4 Manfaat Penelitian

Kegunaan penelitian ini dapat ditinjau dari 2 segi yang saling berkaitan yakni dari segi teoritis dan segi praktis. Dengan adanya penelitian ini peneliti berharap akan dapat memberikan manfaat:

1. Manfaat teoritis :
 - a. Menambah literatur atau bahan-bahan informasi ilmiah yang dapat digunakan untuk melakukan kajian dan penelitian selanjutnya.

- b. Diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang perlindungan konsumen dan juga sebagai bahan perbandingan antara teori dan praktek yang terjadi di lapangan.
 - c. Sebagai salah satu syarat menempuh ujian Sarjana Fakultas Hukum Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia Jakarta.
2. Manfaat praktis :
- a. Dapat menambah ilmu pengetahuan hukum peneliti pribadi, dan dari hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat untuk memecahkan masalah-masalah yang timbul, khususnya masalah yang berhubungan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen.
 - b. Diharapkan juga para praktisi hukum dalam penelitian ini dapat mengambil keputusan mengenai perlindungan konsumen.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian hukum ini adalah yuridis empiris. Abdul Kadir Muhamad menerangkan menurutnya yuridis empiris ialah penelitian yang dilakukan dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu untuk kemudian dilanjutkan dengan mengadakan penelitian terhadap data primer di lapangan”.¹⁵ Penelitian ini pada dasarnya untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum konsumen serta pertanggung jawaban pada layanan jasa Lalamove atas kerugian barang milik konsumen yang hilang yang dibawa kaburnya oleh oknum mitra *driver* Lalamove, Peneliti melakukan penelitian dengan yuridis empiris hasil dari bahan-bahan hukum, buku yang relevan dengan penulisan penelitian sehingga mengkaji bagaimana penerapan hukum dalam masyarakat yang disebut peneliti mencari data primer, sebab menurut Erry Agus mengatakan data dari berbagai temuan lapangan yang bersifat individual akan dijadikan bahan utama dalam mengungkapkan permasalahan yang diteliti dengan berpegang pada ketentuan yang normatif. Dengan kata lain hukum merupakan variabel independen yang mempengaruhi perilaku masyarakat sebagai variabel idependennya.¹⁶

Peneliti dengan melakukan wawancara serta observasi untuk mengumpulkan data penelelitian sekaligus melakukan analisis data selama proses penelitian. Untuk itu, penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif kualitatif. Pendekatan analisis ini menurut I Made Winartha menjelaskan yaitu menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan.¹⁷ Tujuan pendekatan ini untuk memberikan pemahaman yang mendalam dan menyeluruh tanpa menggunakan numerik, data yang dianalisis seperti wawancara, serta observasi yang dilakukan oleh peneliti sebagai alat utama dalam pendekatan ini.

¹⁵ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*. (Bandung:Citra Aditya, 2004), halaman 134

¹⁶ Erry Agus Priyono, *Materi Perkuliahan Matakuliah Metodologi Penelitian Hukum*, (Semarang:UNDIP, 2003), halaman 12.

¹⁷ I Made Winartha, *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*, Yogyakarta: C.V. Andi Offset, 2006, hlm. 155 atau Ridwan, M. (2021). Sumber-sumber Hukum Islam dan Implementasinya (Kajian Deskriptif Kualitatif Tentang AlQur'an, Sunnah, dan Ijma'). *Borneo: Journal of Islamic Studies*, 1(2), 28-41Ridwan, M. (2021). Sumber-sumber Hukum Islam.

1.52 Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penulisan ini adalah PT. Lalamove Logistik Indonesia. Alasan objek penelitian ini karena dapat memberikan jawaban persoalan-persoalan atas konflik yang dialami konsumen. Sehingga objek ini penting untuk dijadikan fokus persoalan.

1.53 Sumber Data

Sumber data adalah istilah yang mengacu pada sumber data yang dikumpulkan dan dikumpulkan oleh peneliti untuk menyelesaikan masalah penelitian. Jumlah sumber data yang diperlukan bergantung pada kebutuhan dan kecukupan data. untuk menentukan jawaban atas pertanyaan penelitian. Apakah itu data primer atau data sekunder, akan ditentukan oleh sumber data ini. Jika data diperoleh dari sumber asli atau pertama, itu disebut data primer. Sebaliknya, jika diperoleh dari sumber lain, itu disebut data sekunder.¹⁸ Data primer itu data tangan pertama yang dikumpulkan oleh individu-individu atau lebih dari 2 orang sedangkan data sekunder adalah data yang ada di dalam literatur-literatur atau pustaka baik buku, jurnal, pendapat ahli atau yang lainnya.

Penelitian hukum empiris dalam mendapatkan sumber data yang dihasilkan dari data lapangan yang berasal dari responden, informan, dan ahli sebagai narasumber.¹⁹ Menurut responden merupakan individu atau kelompok masyarakat yang memberikan jawaban terhadap pertanyaan peneliti. Responden dapat berasal dari kelompok masyarakat atau individu yang terkait secara langsung berkaitan dengan subjek penelitian. Dalam penelitian ini penulis tidak melakukan sumber data dari responden yaitu konsumen Lalamove.

Wiwik melanjutkan pembahasan sumber data yang didapat dari informan bahwa dalam penelitian ini diperlukan untuk mendapatkan data secara kualitatif. Informan adalah orang atau individu yang memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti sebatas pengetahuan mereka dan peneliti tidak dapat memberikan jawaban yang diinginkan. Penulis melakukan wawancara dengan observasi *online* dari website resmi milik PT. Lalamove dan mendapatkan data dari *driver* Lalamove dengan menjelaskan syarat pendaftaran serta asumsi *driver* Lalamove yang mungkin terjadinya pelanggaran oknum *driver* yang diakibatkan merugikan konsumen.

1. Data Primer

Teknik pengumpulan data primer dalam penelitian hukum empiris terdapat tiga teknik pengumpulan data yang dapat digunakan, baik digunakan secara sendiri-sendiri atau terpisah maupun digunakan secara bersama-sama sekaligus. Ketiga teknik pengumpulan data tersebut adalah wawancara, angket atau kuisioner dan observasi. Ketiga teknik pengumpulan data tersebut tidak menunjukkan bahwa teknik pengumpulan data yang satu lebih unggul atau lebih baik dari yang lain, masing-masing mempunyai kelemahan dan keunggulan.²⁰

Data primer yang diperoleh secara langsung dari masyarakat, data ini dapat dari sumber pertama dari individu atau perorangan seperti hasil wawancara²¹

¹⁸ Wahidmurni, W. (2017). Pemaparan metode penelitian kualitatif, hal. 8.

¹⁹ Dr. Wiwik Sri Widiarty, S.H., M.H. (2024) *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*, hal 139

²⁰ *Ibid.* Hal 145

²¹ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 42.

Data yang secara langsung berkaitan dengan masalah penelitian. Peneliti mendapati data sebagai data baru atau data asli jika diperoleh atau dikumpulkan secara langsung di lapangan yang terlibat dalam sumber penelitian atau disebut Informan. Informan memberikan sumber data primer, yang terdiri dari kata-kata dan tindakan yang memberikan informasi.

Selain peneliti memilih pendekatan yang tepat, juga harus memilih peralatan dan metodologi pengumpulan data yang sesuai. Peneliti menggunakan pengumpulan data dalam data primer yaitu Wawancara, dan Observasi *online*.

a. Wawancara

Wawancara dalam penelitian hukum empiris adalah data penting. Karena tanpa wawancara, peneliti akan kehilangan informasi yang hanya dapat diperoleh dengan bertanya secara langsung kepada informan, responden, atau narasumber. Peneliti harus mendapatkan data yang dibutuhkan untuk melakukan wawancara, yang dapat dilakukan secara bebas dengan bantuan panduan daftar pertanyaan atau tanya jawab. Wawancara dapat dilakukan secara santai, dapat pula secara formal sesuai dengan situasi dan kondisi yang dihadapi peneliti.²²

Proses wawancara ini dengan proses tanya jawab di antara dua orang atau lebih, dengan maksud mendapatkan penjelasan atau jawaban. Peneliti melakukan wawancara dengan tanpa terstruktur yaitu wawancara berfokus dan bebas. Peneliti berinteraksi secara langsung tanpa intervensi atau perantara untuk mengumpulkan data dari subjek penelitian yang disebut Informan. Peneliti melakukan wawancara dengan Informan yaitu *Driver* Lalamove yang tepat pada soal permasalahan penelitian atas batas tanggung jawab dari jasa pengiriman barang Lalamove.

Sugiyono mengatakan bahwa pelaksanaan wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan responden untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian sehingga menjawab persoalan-persoalan dari rumusan penelitian.²³

b. Observasi *online*

Observasi berbasis *online* adalah teknik observasi yang dilakukan dengan cara memantau fenomena yang terjadi di dunia digital. Peneliti mengamati pola komunikasi, komentar, atau konten yang dihasilkan oleh individu di platform daring untuk memperoleh data yang relevan dengan penelitian.²⁴

Data yang dikumpulkan melalui pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di media *online* atau platform digital, di mana data atau aktivitas yang diamati bersifat publik dan dapat diakses oleh siapa saja tanpa memerlukan izin khusus dari peneliti. Data observasi ini, peneliti menggunakan data yang bersifat terbuka artinya data yang diakses tersedia secara publik tanpa perlu izin khusus dengan mengakses website resmi milik PT. Lalamove yang digunakan untuk mengumpulkan data tentang syarat dan ketentuan yang didalamnya berupa pertanggung jawaban pihak Lalamove terhadap Konsumen hal itu tertulis dan dinyatakan secara eksplisit.

Selain itu dengan mengamati aktivitas, perilaku, atau interaksi individu atau kelompok di ruang digital seperti media sosial, situs web, atau forum *online*, observasi *online* memungkinkan peneliti mengakses fenomena yang tidak dapat diamati secara langsung dalam kehidupan nyata.

²² Dr. Wiwik Sri Widiarty, S.H., M.H, *Ibid*.

²³ Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

²⁴ *Ibid*.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data tambahan yang mendukung masalah penelitian yang diambil dari dokumen dan sumber lain.²⁵ Jenis data sekunder atau data kepustakaan atau bahan hukum, dalam penelitian hukum seperti ada kesepakatan yang tidak tertulis dari para ahli peneliti hukum, bahwa hukum itu berupa literature.²⁶

Data yang telah dikumpulkan dan tersedia oleh pihak lain disebut data sekunder menurut Indriantoro, dkk, ini biasanya dalam bentuk laporan, dokumentasi, atau publikasi.²⁷ Data ini menurut Sugiyono bahwa peneliti memperoleh secara tidak langsung melalui media perantara yang didapat dan dicatat oleh pihak lain.²⁸

Peneliti mengumpulkan data yang sudah disusun oleh pihak lain berupa teks yang berkaitan dengan isu hukum yang menjadi pokok bahasan. Data skunder yang didapat seperti literatur buku-buku, tesis, skripsi yang berkaitan dengan topik penelitian, serta artikel dan jurnal yang dapat ditemukan dari internet.

1.54 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang relevan untuk tujuan penelitian, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data. Teknik ini harus sesuai dengan jenis data yang akan dikumpulkan, baik primer maupun sekunder.²⁹

Arikunto berpendapat bahwa salah satu langkah strategis dalam penelitian adalah teknik pengumpulan data, yang merupakan tujuan utama untuk menjawab soal masalah penelitian. Jika dilakukan dengan cara yang valid dan dapat diandalkan, penelitian dapat menghasilkan hasil yang akurat dan bermanfaat.³⁰

Peneliti dalam pengumpulan data ini dilakukan dengan mengumpulkan data primer dengan dua data yaitu, berupa wawancara dan observasi *online*. Data yang dikumpulkan dari Wawancara yang diperoleh langsung dengan *Driver* Lalamove dan dilakukan dengan dua Informan statusnya sama-sama *Driver* Lalamove, masing-masing peneliti melakukan wawancara dengan satu kali pertemuan, dengan durasi paling lama 2 jam. Informan bernama Saepul dengan peneliti melakukan berinteraksi langsung pada tanggal 02 Desember 2024, pukul 13.20 WIB tentang syarat pendaftaran mitra *Driver* Lalamove dan masing-masing kewajiban anantara *Driver* dan Konsumen. Selain itu peneliti melakukan wawancara mendalam dengan inisial M pada tanggal 03 Desember 2024, pukul 14.12 WIB, tentang oknum *Driver* yang menyebabkan hilangnya barang milik Konsumen dan selain itu peneliti juga mengumpulkan data melalui observasi *online* yang diakses melalui website PT. Lalamove tentang syarat dan ketentuan yang didalamnya berupa pertanggung jawaban Pelaku Usaha pihak Lalamove terhadap Konsumen, sedangkan pengumpulan data sekunder yang dikumpulkan melalui penelitian literatur tentang bahan-bahan hukum.

1.55 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif ini diperoleh dari hasil wawancara dan observasi. Analisis data dilakukan dengan mengelompokkan data ke dalam kategori, menjabarkan data ke dalam unit, menganalisis data yang signifikan, menyusun atau

²⁵ Moleong, 2009. Bentuk Informasi Yang Diperoleh Dalam Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta.

²⁶ Mukti Fajar Nur Dewanta & Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 157.

²⁷ Indriantoro, N., & Supomo, B. (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.

²⁸ Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

²⁹ *Ibid*.

menyajikan data yang berkaitan dengan masalah penelitian dalam bentuk laporan, dan membuat kesimpulan yang mudah dipahami.³¹

Proses analisis data dengan metode kualitatif adalah dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya.³² Menurut Sugiyono analisis data proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Selain itu beliau juga mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh dan tidak ada lagi data atau informasi baru.³³

Sesuai dengan jenis penelitian di atas, maka peneliti menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman untuk menganalisis data hasil penelitian. Terdapat 4 tahapan dalam analisis data model interaktif dijelaskan sebagai berikut:³⁴

1. Reduksi Data
Analisis data yang mengklasifikasikan, menggolongkan, dan membuang yang tidak penting untuk memudahkan penarikan kesimpulan adapun isi hukum tidak terkait dengan penelitian akan dikesampingkan. Peneliti memperoleh data melalui wawancara, dan observasi *online* dengan cara merangkum, memilih dan memfokuskan data yang sesuai dengan tujuan penelitian.
2. Penyajian data
Dapat tersebut berupa bentuk narasi, gambar, grafik dan tabel. Penyajian ini membantu mendeskripsikan situasi terkait perlindungan hukum konsumen secara visual dan terstruktur. Setelah peneliti merangkum data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi *online* kemudian disajikan data dalam bentuk catatan wawancara, catatan observasi *online* yang sesuai dengan pedoman wawancara dan observasi *online* sehingga peneliti dapat menganalisis dengan cepat dan mudah. Masing-masing data yang sudah di analisis dan disajikan dalam bentuk teks.
3. Kesimpulan, Penarikan, atau Verifikasi
Penarikan kesimpulan dari verifikasi adalah langkah terakhir dalam analisis data kualitatif model interaktif. Peneliti membuat kesimpulan yang didukung bukti berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan. Hasil dari rumusan masalah dan pertanyaan yang telah diungkapkan oleh peneliti sejak awal disebut sebagai kesimpulan.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk lebih memudahkan dalam membaca dan memahami isi dari penulisan ini secara keseluruhan, penulis membuat sistematika atau garis besar dari penulisan ini yang terbagi menjadi 4 bab, dengan sub-sub bab yang masing-masing diuraikan sebagai berikut:

³¹ *Ibid.*

³² Imam Suprayogo, Tobroni, *Metode Penelitian Sosial-Agama* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003), 191.

³³ Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Ke1&2)*. Bandung : Alfabeta, CV.

³⁴ Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Sage Publications.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini tersusun dengan latar belakang penjelasan tentang pentingnya penelitian perlindungan hukum konsumen, serta pertanggung jawabana pelaku usaha, rumusan masalah pertanyaan-pertanyaan yang dijawab dan menjadi fokus pada penelitian ini, tujuan penelitian menjawab rumusan masalah secara spesifik diantaranya bagaimana perlindungan hukum konsumnen, kegunaan Penelitian berupa manfaat teoritis kontribusi peneliti terhadap pengembangan ilmu hukum dan manfaat teoritis implikasi khususnya bagi konsumen, selanjutnya metode penelitian yang berisi dengan jenis, pendekatan, objek, sumber, pengumpulan, dan analisis data penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini tersusun atas teori-teori yang relevan berdasarkan permasalahan. Yakni kerangka teori yang merupakan pedoman dalam menganalisis data serta memperjelas arah penelitian dan pembahasan, kerangka pemikiran berupa tabel yang menggambarkan proses pada penelitian, dan tinjauan penelitian terdahulu bertujuan untuk membedakan *gap* dan *novelty* temuan baru pada penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini khususnya pada bentuk perlindungan pelaku usaha dengan prinsip tanggung jawab pembatas.

BAB III PEMBAHASAN

Bab ini menjawab dari rumusan-rumusan masalah pada penelitian yang didapat pada data metode penlitian guna membahas mengenai deskripsi PT. Lalamove serta Mitra *Driver* Lalamove pada batasan kewajiban dan tanggung jawab dalam mengirimkan barang, perlindungan hukum konsumen yang mengalami hilangnya barang pada layanan jasa Lalamove yang di dapat pada data primer dan sekunder yang relevan pada penelitian, serta pembahasan tentang pertanggung jawaban pelaku usaha Lalamove terhadap konsumen yang dirugikan.

BAB IV PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir dalam skripsi ini yang berisikan kesimpulan dari temuan utama penelitian yang menjawab rumusan masalah dan saran untuk rekomendasi pada pihak-pihak terkait khususnya bagi pelaku usaha dan konsumen.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teori

2.1.1 Teori Perlindungan Hukum

Hukum berfungsi sebagai melindungi hak-hak individu, terutama dalam pembahasan pelaku usaha dan konsumen. Dalam perlindungan hukum itu dilaksanakan ketika hukum itu dilanggar dan harus ditegakkan, Sudikno mengatakan ada tiga unsur dalam menegakkan hukum diantaranya yaitu, kemanfaatan, kepastian hukum serta keadilan.³⁵ Perlindungan hukum diperuntukan untuk kepentingan manusia, menegakkan kemanfaatan, kepastian hukum serta keadilan harus diberikan kepada konsumen jika pelaku usaha melakukan wanprestasi, wanprestasi muncul ketika salah satu pihak melanggar sesuai kesepakatan. Pelaku usaha dan konsumen harus sama-sama melakukan hak dan kewajibannya guna munculnya hak-hak asasi manusia dalam transaksi yang sehat sehingga tidak saling merugikan.

Philip M. Hadjon mengatakan perlindungan hukum adalah perlindungan harkat dan martabat serta pengakuan terhadap hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya.³⁶

Secara keseluruhan, pernyataan Philip M. Hadjon tentang perlindungan hukum menekankan betapa pentingnya hukum sebagai alat untuk melindungi harkat dan martabat manusia, mengakui hak asasi manusia, dan memberikan perlindungan terhadap kesewenangan. Perlindungan hukum harus didasarkan pada ketentuan hukum yang jelas dan menjamin hak-hak individu dalam masyarakat.

Kemudian Sajipto Raharjo mengartikan luas dari makna perlindungan hukum yang memberi perlindungan kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan memberikan perlindungan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati hak-haknya yang dijamin oleh hukum. Hukum dapat digunakan untuk memberikan perlindungan yang tidak hanya adaptif dan fleksibel, tetapi juga prediktif dan antisipatif.³⁷ Berdasarkan teori Sajipto Raharjo bahwa memberikan perlindungan hukum yang diharapkan berupa perlindungan hukum prediktif artinya menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen sebelum masalah terjadi dan memberikan mekanisme yang jelas untuk meminimalkan kerugian, sedangkan perlindungan antisipatif bertujuan untuk mencegah masalah sejak awal dengan langkah pencegahan yang jelas. Ini melindungi hak pelanggan dan meningkatkan kepercayaan layanan.

Melindungi konsumen dengan berbagai hukum diperlukan untuk mereka yang lemah dan tidak kuat secara sosial, ekonomi, dan politik untuk memperoleh keadilan. Salah satu memberikan keadilan kepada masyarakat sebagai konsumen adalah memperoleh ganti kerugian barangnya yang hilang dengan jasa layanan dan itu atas kelalaian dari pelaku usaha sehingga tidak meminimalkan risiko keamanan kepada mitra *driver*, khususnya oknum yang membawa kabur barang milik konsumen, sudah sewajarnya konsumen membutuhkan perlindungan hukum atas dasar keselamatan serta keamanan barangnya.

³⁵ Sudikno Mertokusumo, S. H. *Tugas Akhir Semester Merangkum Materi Filsafat Hukum dari Buku Teori Hukum oleh Prof. Dr. Sudikno Mertokusumo, SH.*

³⁶ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Edisi Khusus, Cetakan Pertama, Penerbit Peradaban, Surabaya, 2007, hal.2-5.

³⁷ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Cetakan ke-V, (Bandung: Citra Aditya Bakti, , 2000)

Berdasarkan teori perlindungan hukum, semua orang berhak mendapatkan perlindungan hukum. Hal ini selaras dengan UUD 1945 Pasal 28D ayat (1) telah dinyatakan bahwa “*Setiap orang berhak diakui serta mendapatkan jaminan perlindungan hukum yang sama di mata hukum*”. Dan dilanjut dalam pasal 28G ayat (1) UUD 1945 menyatakan bahwa “*Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang di bawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi*”.

Perlindungan hukum pada dasarnya menurut Philipus M Hadjon, perlindungan hukum terdiri atas dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif yakni :³⁸

1. Sarana perlindungan hukum preventif dibantu lembaga-lembaga pemerintahan yang memiliki tujuan supaya mencegah adanya perbuatan-perbuatan hukum yang terlarang yang ada di UU Konsumen yang bermaksud supaya tidak terjadinya perbuatan melanggar hukum serta menyampaikan batasan atau larangan pada saat memenuhi tanggung jawab tertentu. Dalam hal ini perlindungan preventif adalah wujud perlindungan dalam bidang hukum yang diupayakan agar dilindunginya hak seorang terhadap adanya pelanggaran hak-hak yang dilakukan seseorang ataupun pihak lain dengan cara melanggar hak serta peraturan yang ada.³⁹ Upaya untuk mencegah terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen sebelumnya berupa pengawasan terhadap kondisi kendaraan, pemberian informasi tentang estimasi kedatangan *Driver* pada lokasi tujuan, sistem pemantauan dengan digunakannya GPS (*Global Positioning System*) untuk menentukan posisi, kecepatan dan waktu yang akurat, selanjutnya standar keamanan barang konsumen, serta sistem pengaduan konsumen untuk mengevaluasi perusahaan jasa pengangkutan dan pengiriman yang efektif sehingga kemauan atau keluhan konsumen dapat diketahui oleh perusahaan yang perlu dikembangkan.
2. Sarana perlindungan represif yaitu upaya di mana perlindungan hukum dimaksudkan untuk menyelesaikan sengketa yang disebabkan oleh perbedaan kepentingan dan mengatasi pelanggaran hak-hak konsumen yang telah terjadi.⁴⁰ Menyelesaikan sengketa diantaranya berupa hukuman yaitu 1) pengadilan yang memberikan putusan dan memerintahkan kepada pelaku usaha untuk membayar kompensasi kepada konsumen, 2) sanksi administratif berupa pencabutan izin usaha, denda. Bentuk perlindungan terhadap hukum bagi pemakai atau biasa disebut konsumen artinya agar melindungi hak-hak konsumen.

Seluruh subjek berhak serta pantas disaat memperoleh suatu perlindungan hukum pada sifat apapun, baik itu preventif ataupun represif sebab seluruh subjek hukum sama dimata perundang-undang serta seluruh rakyat berhak akan menerima suatu keadilan yang akan dipergunakan agar bisa membela diri disaat terjadinya suatu masalah ataupun tindakan yang sesuai peraturan yang ada.⁴¹

Singkatnya upaya perlindungan hukum preventif memiliki tujuan mengantisipasi adanya perbuatan melawan hukum UU konsomen yang instrumennya adalah aturan,

³⁸ Hadjon, Philipus M. 2011. *Pengantar Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

³⁹ *Ibid.*

⁴⁰ Zennia Almaida, ‘Perlindungan Hukum Preventif Dan Refresif Bagi Pengguna Uang Elektronik Dalam Menggunakan Transaksi Tol Nontunai’, *Privat Law*, 9 (2021), pp. 222–23.

⁴¹ I Gede Putu J Gusnaedi, I Nyoman Putu Budiarta, Ni Made Puspasutari Ujianti. 2022. “*Perlindungan Hukum bagi Investor yang Mengalami Kerugian Akibat Wanprestasi dalam Transaksi Trading Forex*, *Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa Denpasar*,.” *Jurnal Preferensi Hukum* 3(3).

sedangkan upaya perlindungan hukum represif tujuannya adalah untuk menyelesaikan perkara yang dihadapi konsumen yang intrumennya dengan bentuk sanksi atau hukuman.

Selain itu teori perlindungan hukum berdasarkan bahwa setiap konsumen yang dirugikan karena kehilangan barang miliknya atas layanan jasa pengiriman barang, konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum dengan didasarkan pada ketentuan hukum yang jelas dan menjamin hak-hak individu dalam masyarakat.

Dengan menggunakan teori ini, untuk menganalisis bagaimana jasa pengiriman barang menggunakan *standar operasi prosedur* (SOP) dan asuransi untuk memberikan perlindungan preventif dan represif kepada pelanggan dalam kasus kehilangan barang.

2.1.2 Teori Tanggung Jawab Hukum

Dalil Al-Qur'an Surah Al-Mudassir ayat 38 mengatakan: "*Setiap orang bertanggung jawab atas apa yang mereka perbuat*". Begitulah bunyi dalil dalam Al-Qur'an, setiap orang itu dimintai pertanggung jawaban atas apa yang mereka perbuat. Dalam Pasal 330 KUHPerdara, seseorang dikatakan sudah dewasa jika sudah berusia 21 tahun atau sudah pernah menikah maka seseorang tersebut dianggap cakap dalam hukum. Unsur cakap hukum ini yang membuat timbulnya hukum tanggung jawab atas tindakan yang dilakukan dalam berbagai bidang hukum, seperti hukum perdata, pidana, dan administrasi. Menurut Philipus Teori tanggung jawab hukum menjelaskan kewajiban seseorang atau badan hukum untuk menanggung konsekuensi hukum dari tindakan yang dilakukan, baik secara sengaja maupun lalai, yang mengakibatkan kerugian atau pelanggaran hak orang lain.⁴² Terjadinya kerugian dari salah satu pihak maka pihak lainnya dianggap wajib memberikan kerugiannya sesuai kesepakatan antar keduanya, pihak yang dirugikan berhak menuntut rugi atas dasar terjadinya wanprestasi.

Pertanggung jawaban menurut Titik Triwulan Tutik, harus memiliki dasar. Ini berarti bahwa seseorang harus memiliki hak hukum untuk menuntut orang lain dan juga harus memiliki kewajiban hukum bagi orang lain untuk mempertanggung jawabkannya.⁴³

Dalam hukum perdata, dasar pertanggungjawaban dibagi menjadi dua kategori: kesalahan dan resiko. Oleh karena itu, ada pertanggungjawaban atas dasar kesalahan (*liability without fault*), pertanggungjawaban resiko atau tanggung jawab mutlak (*strict liability*).⁴⁴

Pertanggungjawaban atas dasar kesalahan merujuk pada situasi di mana seseorang atau entitas dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami oleh pihak lain, meskipun tidak ada kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh pihak yang bertanggung jawab. Dalam konteks perlindungan konsumen, ini berarti bahwa pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban meskipun mereka tidak secara langsung melakukan kesalahan.

Tanggung jawab mutlak adalah bentuk pertanggungjawaban di mana pelaku usaha atau produsen dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian yang disebabkan oleh produk atau layanan mereka, tanpa perlu membuktikan adanya kesalahan atau kelalaian. Dalam hal ini, fokusnya adalah pada risiko yang ditimbulkan oleh produk atau layanan tersebut.

Teori pertanggung jawaban ini ketika barang hilang atau hilang, penyedia jasa pengiriman harus mempertimbangkan teori tanggung jawab hukum untuk mengetahui

⁴² Philipus M. Hadjon. 2008. Teori Perlindungan Hukum dalam Perspektif Hukum Indonesia. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 38(4), 452-467.

⁴³ Titik Triwulan Tutik dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2010, hal 48.

⁴⁴ *Ibid*.

apa yang harus mereka lakukan dalam kasus ini, baik melalui mekanisme hukum perdata maupun perlindungan konsumen.

2.1.3 Teori Kepastian Hukum

Gustav Radbruch berpendapat bahwa, bersama dengan keadilan dan kemanfaatan, kepastian hukum adalah salah satu dari tiga nilai dasar hukum. Menurutnya, kepastian hukum berarti adanya hukum tertulis yang harus dipatuhi dan ditegakkan secara teratur.⁴⁵ Dengan adanya kepastian hukum maka nilai dasar hukum selain keadilan serta kemanfaatan cukup sempurna. Berdasarkan teori Gustav hukum tertulis yaitu adanya perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan hukum terhadap konsumen dan penyelesaian sengketa terhadap pelaku usaha jika nantinya timbul wanprestasi.

Untuk menciptakan keteraturan dalam kehidupan masyarakat, kepastian hukum harus dirumuskan dengan bahasa yang tegas dan tidak ambigu agar masyarakat memahami hak dan kewajibannya. Ini juga akan memungkinkan penegakan hukum untuk melindungi hak individu dan mencegah penyalahgunaan wewenang.

Hal ini sesuai dengan pendapat Philipus M. Hadjon bahwa kepastian hukum merupakan perlindungan hukum yang menjamin hak-hak subjek hukum melalui putusan atau peraturan yang bersifat jelas dan konsisten. Kepastian hukum memberikan kejelasan tentang hak dan kewajiban seseorang dalam hukum.⁴⁶ Pendapat ini juga selaras dengan Achmad Ali menurutnya bahwa kepastian hukum adalah ketika hukum dibuat dan ditegakkan berdasarkan aturan yang jelas dan objektif sehingga masyarakat dapat melaksanakan hak dan kewajibannya dengan aman.⁴⁷ Kepastian hukum secara tertulis, jelas serta tegas yaitu dengan adanya UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha.

Teori kepastian hukum relevan dalam penelitian ini karena konsumen yang mengalami kerugian akibat barang hilang membutuhkan kepastian hukum yang harus tertulis, jelas serta tegas atas terkait hak-hak konsumen, mekanisme ganti rugi, dan tanggung jawab penyedia jasa pengiriman, sehingga konsumen memiliki pegangan hukum yang jelas ketika konsumen mengalami kerugian akibat pelanggaran dari pelaku usaha.

2.2 Kerangka Koseptual

2.1.4 Konsep Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen terdiri dari dua kalimat yaitu kata “Perlindungan” dan “Konsumen”, Perlindungan dalam KBBI adalah tempat berlindung/tempat bernaung dari hal yang merugikan, sedangkan konsumen artinya adalah pemakai barang hasil produksi atau pengguna jasa. Perlindungan konsumen adalah segala perbuatan yang memberikan naungan dari hal-hal yang merugikan konsumen. Ahli Hukum Janus Sidabalok mendefinisikan hukum perlindungan konsumen adalah hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen.⁴⁸ Perlindungan yang ditujukan kepada konsumen sangat terkait dengan adanya perlindungan hukum yang diberikan terhadap konsumen telah diatur dan dinyatakan dalam undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menurut Pasal 1 ayat (1) menyebutkan bahwa “*Perlindungan Konsumen adalah segala*

⁴⁵ Radbruch, G. (2006). *Filsafat Hukum* (Terj. M. H. Hutagalung). Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

⁴⁶ Philipus M. Hadjon, *Ibid*.

⁴⁷ Achmad Ali. (2009). *Menguak Tabir Hukum: Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis*. Jakarta: Kencana.

⁴⁸ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006),

upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Segala upaya untuk menjamin kepastian hukum tersebut berarti bahwa segala upaya yang dapat dilakukan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen harus didasarkan pada dasar hukum yang kuat. Dasar hukum yang kuat tentu akan mencegah tindakan yang sewenang-wenang yang dapat sangat merugikan pelaku usaha yang berusaha memberikan perlindungan kepada konsumen.⁴⁹

AZ Nasution memberikan batasan dari hukum perlindungan konsumen yaitu keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan jasa konsumen.⁵⁰ Maka dari itu hukum perlindungan konsumen terjadi apabila permasalahan yang dipicu dan tidak seimbang yang mengadukan adanya kehilangan atas barang dan atau dokumen kiriman mereka. Dalam situasi apa pun, setiap orang memiliki kesempatan untuk menjadi konsumen, baik secara pribadi maupun bersama orang lain. Pihak yang tidak bertanggung jawab dapat dengan mudah memanfaatkan kelemahan konsumen. Oleh karena itu, perlindungan konsumen harus ada selama transaksi jual beli atau jasa.

Konsumen yang sudah dirugikan baik secara materiil berupa kerugian segi uang yang dikeluarkan maupun immateriil berupa kerugian dari segi waktu oleh pelaku usaha, namun pihak konsumen kurang usahanya untuk menuntut hak-haknya, dari kenyataan ini disebabkan konsumen kurang menyadari hal-hal apa saja yang menjadi haknya dan masih enggan untuk menjalani proses penuntutan hak-haknya yang lama dan rumit karena kurangnya edukasi tentang perlindungan hukum atas hak-haknya diantaranya asas keselamatan serta keamanan barang miliknya.

Konsumen dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) artinya adalah pemakai barang hasil produksi atau pengguna jasa sedangkan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menurut Pasal 1 ayat (2) menyebutkan bahwa *“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”*.

Namun demikian, pengertian konsumen menurut UUPK secara umum terbagi menjadi tiga bagian, diantaranya yaitu:⁵¹

1. Konsumen dalam arti umum, yang berarti orang yang menggunakan, memanfaatkan, atau menggunakan barang dan jasa untuk tujuan tertentu;
2. Konsumen antara: konsumen, pengguna, dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan mereka sendiri, keluarga, atau rumah; dan
3. Konsumen akhir: konsumen, pengguna, dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk diproduksi ulang (produsen) atau diperdagangkan (distributor) dengan tujuan komersial. Konsumen antara ini sama dengan pelaku bisnis.

Konsumen umum, perantara, maupun konsumen akhir bisa dikatakan seorang yang ingin menggunakan barang atau jasa untuk dijual kembali ataupun untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga ataupun rumah tangga nya selagi itu sesuai kesepakatan dengan pelaku usaha dalam transaksi.

A. Hak Konsumen

Konsumen memiliki hak yang terdapat dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 memberikan penjelasan mengenai apa saja yang menjadi hak-hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 4, yaitu:

⁴⁹ E Wijaya Gunawan, *Ibid*, Hal. 15

⁵⁰ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen suatu pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2006), hal.4.

⁵¹ Kusumadewi Yessy and dan Grace Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, 2022.

- a) *Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;*
- b) *Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/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 secara patut;*
- f) *Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen*
- g) *hak untuk dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;*
- h) *Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;*
- i) *Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang undangan lainnya.*

Dari sembilan hak konsumen tersebut, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen tampak menjadi prioritas utama dalam perlindungan konsumen. Untuk memastikan hal ini, konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan jasa yang mereka inginkan berdasarkan keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Konsumen berhak untuk didengar, dididik, diperlakukan dengan adil, dikompensasi, atau diganti rugi jika ada penyimpangan atau kerusakan yang merugikan.

Berikut perlindungan konsumen menurut UUPK :

1. Hak atas Keamanan dan Keselamatan: Pelaku usaha wajib memastikan bahwa produk/jasa yang ditawarkan memenuhi standar keamanan yang ditetapkan. Konsumen juga berhak mendapatkan barang dan jasa yang aman untuk digunakan dan tidak membahayakan kesehatan atau keselamatan mereka.
2. Hak atas Informasi: Konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang barang dan jasa yang mereka inginkan. Informasi tentang kualitas, harga, cara penggunaan, dan risiko produk dimasukkan ke dalamnya.
3. Hak untuk Memilih: Konsumen memiliki hak untuk memilih barang dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka tanpa tekanan atau penipuan.
4. Hak untuk Didengar: Konsumen memiliki hak untuk mengajukan keluhan atau pengaduan terhadap barang atau jasa yang tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan perjanjian.
5. Hak atas Ganti Rugi: Jika konsumen mengalami kerugian karena barang atau jasa, mereka berhak atas kompensasi atau ganti rugi.

Keamanan dan keselamatan yang diberikan pelaku usaha mengenai jaminan perlindungan konsumen jasa yang aman dan tidak merugikan konsumen, pelaku usaha jasa pengiriman menjaga barang dengan aman dan selamat seperti pelacakan barang yang bisa dipantau oleh konsumen, kemasan barang, armada yang digunakan, asuransi barang sampai kepada dokumentasi dan bukti pengiriman barang kepada tangan yang tepat. Dengan banyaknya barang dan jasa yang ditawarkan tentu saja harus diseimbangi dengan kewajiban pelaku usaha secara optimal.

B. Asas Perlindungan Konsumen

Menurut ketentuan yang terdapat dalam pengaturan tentang perlindungan konsumen ada lima asas perlindungan konsumen yang ditetapkan UUPK Pada pasal 2 yaitu

Perlindungan Konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Natasha Putri mengutip dalam bukunya Siahan menjelaskan bahwa asas-asas tersebut meliputi :⁵²

1) Asas Manfaat

Asas manfaat yang mengatakan bahwa segala upaya untuk melindungi konsumen harus dilakukan dengan cara yang paling menguntungkan bagi konsumen dan pelaku usaha secara umum;

Dalam hukum, Sudikno mengemukakan asas manfaat yang merupakan mengacu pada tujuan hukum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan menciptakan keadilan, ketertiban, dan kesejahteraan.⁵³ Kondisi hidup yang lebih baik bagi seluruh masyarakat sebagai konsumen itu artinya hukum telah mencerminkan nilai-nilai kemanusiaan yang kita anut.

2) Asas Keadilan

Asas keadilan dalam perlindungan konsumen adalah memberi perlindungan terhadap konsumen yang dirugikan oleh ketidakadilan dalam transaksi. Prinsip keadilan ini memastikan bahwa konsumen yang sering menjadi pihak yang dirugikan dapat memperoleh hak-hak mereka sesuai dengan kewajiban pelaku usaha.⁵⁴

Prinsip keadilan bahwa hukum harus berlaku sama bagi setiap orang tanpa diskriminasi dan memberikan hak yang sesuai dengan kedudukan dan keadaan masing-masing pihak. Dalam hal ini, konsumen, yang seringkali dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, harus mendapatkan perlindungan yang setara dan adil.⁵⁵

Dengan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak dan memenuhi kewajibannya secara adil, maka asas keadilan ini bertujuan untuk memaksimalkan partisipasi seluruh rakyat. Selain itu untuk memastikan bahwa konsumen tidak dirugikan dan merasa aman dan terlindungi dalam setiap transaksi ekonomi, asas keadilan berfokus pada pemerataan hak, perlindungan konsumen yang posisinya lebih lemah dalam transaksi, dan menjamin bahwa hak-hak mereka akan ditegakkan.

3) Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan dalam perlindungan konsumen menurut Philipus menekankan pada pembentukan hubungan yang setara antara pelaku usaha dan konsumen. Baik pelaku usaha maupun konsumen memiliki hak untuk mendapatkan produk atau jasa yang aman dan sesuai, dan pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memenuhi hak-hak tersebut. Di sisi lain, pelaku usaha juga berhak untuk memperoleh keuntungan yang wajar dari kegiatan usaha mereka.

Achmadi berpendapat dan masih relevan dengan saat ini bahwa asas keseimbangan itu mengatur agar tidak terjadi dominasi satu pihak atas pihak lainnya, baik itu pelaku usaha maupun konsumen. Dalam transaksi, pelaku usaha tidak boleh melakukan praktik yang merugikan konsumen, sementara konsumen juga memiliki kewajiban untuk mengikuti aturan yang telah disepakati.⁵⁶

Berdasarkan pendapat diatas prinsip keseimbangan dalam perlindungan konsumen untuk memastikan bahwa pelaku usaha antara konsumen harus menjalani tugasnya masing-masing dengan menjalankan hak serta tanggung jawabnya yang sesuai, demi

⁵² Putri Natasha Milenia, “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Hilangnya Barang Angkutan Pada Pt Jne*”, Skripsi Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2023, Hal. 41.

⁵³ Sudikno Mertokusumo. (2009). *Hukum dan Penemuan Hukum*. Yogyakarta: Liberty

⁵⁴ Hadjon, P. M. (1997). *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*. Surabaya: Bayumedia

⁵⁵ Soekanto, S. (2008). *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: UI Press

⁵⁶ Achmad Ali (2009), *Ibid*.

terciptanya kesetaraan pelaku usaha mendapatkan keuntungan sedangkan konsumen mendapatkan hak-haknya dalam mendapatkan produk atau jasa yang aman dan sesuai sehingga tidak munculnya kerugian dari salah satu pihak.

4) Asas Keamanan dan Keselamatan

Menurut prinsip keamanan dan keselamatan, pelaku usaha harus memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang barang dan jasa konsumen, termasuk risiko yang mungkin terjadi.⁵⁷ Achmadi juga menyebutkan, bahwa keamanan dan keselamatan konsumen adalah prioritas utama dalam perlindungan hukum, sehingga barang dan jasa yang ditawarkan harus memenuhi standar keamanan tertentu. Ketentuan ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari kerugian fisik, material, atau moral akibat penggunaan produk yang berbahaya.⁵⁸

Kedua pandangan ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum atas dasar keamanan dan keselamatan merupakan ketentuan utama dengan tujuan untuk melindungi konsumen dari kerugian materiil maupun immateriil. Pelaku usaha juga dapat memastikan produk atau jasa yang ditawarkan sudah memenuhi proses keamanan dan keselamatan yang merupakan prioritas utama dalam perlindungan hukum, khususnya perlindungan konsumen. Keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan guna untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, mengemukakan bahwa asas keamanan dan keselamatan konsumen adalah pelaku usaha harus memberikan jaminan kepada konsumen bahwa pelaku usaha harus memberikan keamanan dan keselamatan saat menggunakan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Jaminan ini dirumuskan dalam beberapa pasal mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha apabila terbukti bahwa hak konsumen atas keamanan dan keselamatan tidak dapat dipenuhi.

5) Asas Kepastian

Asas kepastian hukum dalam perlindungan konsumen harus dirumuskan dengan jelas dan tidak ambigu, sehingga dapat dipahami dan diterapkan secara tetap dan sesuai. Hal ini bertujuan untuk memberikan kejelasan dan keteraturan bagi konsumen dalam memahami hak dan kewajibannya yang sesuai dan telah diatur dengan hukum.⁵⁹

Asas ini menekankan bahwa setiap peraturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen harus tegas, jelas, dan dapat ditegakkan sehingga tidak menimbulkan ketidakpastian dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Prinsip kepastian hukum dalam perlindungan konsumen yang utama adalah konsumen diakui atas haknya dalam hukum, konsumen dilindungi oleh hukum atas hak-haknya sebagaimana dalam Undang-undang Perlindungan konsumen Pasal 4 yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, dan informasi yang benar mengenai barang dan/atau jasa yang digunakan.

Selain itu, konsumen juga berhak mendapati kepastian hukum dalam hubungan tanggung jawab pelaku usaha, pelaku usaha wajib memberi rasa aman dan selamat atas usaha yang ia tawarkan, jika hal kewajiban pelaku usaha dilanggar maka konsumen berhak menuntut ganti rugi sebagai kepastian hukum. Kepastian hukum konsumen yaitu dengan keberadaan UUPK yang merupakan landasan hukum yang jelas bagi konsumen untuk mengetahui hak-haknya dan bagi pelaku usaha untuk memahami kewajibannya.

⁵⁷ Philips. *Ibid.*

⁵⁸ Achmadi, *Ibid.*

⁵⁹ Julyano, M., & Sulistyawan, A. Y. (2019). Pemahaman Terhadap Asas Kepastian Hukum Melalui Konstruksi Penalaran Positivisme Hukum. *Crepido*, 1(1), 13-22

E. Tujuan Perlindungan Konsumen

Tujuan perlindungan konsumen menurut pasal 3 UU Perlindungan Konsumen adalah :

- 1) *meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;*
- 2) *mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksese negatif pemakaian barang dan/atau jasa;*
- 3) *meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;*
- 4) *menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;*
- 5) *menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;*
- 6) *meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.*

Abdul Halim mengemukakan pendapatnya tentang tujuan perlindungan konsumen bahwa Negara bertanggung jawab atas pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan hukum dalam rangka mewujudkan tujuan perlindungan hukum bagi konsumen. Ini dapat dicapai dengan menciptakan lingkungan usaha yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen, membangun lembaga perlindungan hukum bagi konsumen, dan meningkatkan sumber daya manusia, termasuk penelitian.⁶⁰ Selain mendapat perlindungan konsumen juga dapat dipastikan bahwa perlu mendapatkan perlakuan yang adil dan transparan dalam transaksi. Transparansi dalam transaksi demi mencegah adanya penipuan dan kecurangan sehingga konsumen dapat mendapatkan produk atau jasa yang sesuai dengan kebutuhannya, selain itu juga mengurangi risiko atas asas-asas perlindungan konsumen agar konsumen dapat merasa lebih aman dan percaya diri dalam melakukan transaksi dalam hal yang perlakuan ini konsumen akan percaya diri dan merasa bahagia dengan hidup yang berkualitas.

2.1.2 Konsep Pelaku Usaha

A. Pengertian Pelaku Usaha

Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Yang dimaksud

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi:.

Berdasarkan pada pengertian pelaku usaha menurut UUPK, pelaku usaha memiliki definisi yang luas. Sutarman Yodo menjelaskan bahwa ruang lingkup pelaku usaha dalam UUPK, ruang lingkup pelaku usaha tidak hanya terbatas pada perusahaan yang memproduksi atau membuat produk, tetapi juga seluruh rantai distribusi produk, termasuk distributor, agen, dan sebagainya.⁶¹

⁶⁰ Abdul Halim Barkatullah, *Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Bandung: Nusa Media, 2016, hal. 17

⁶¹ Miru, A., & Yodo, S. (2004). *Hukum perlindungan konsumen*.

Pelaku usaha yang berbadan hukum resmi seperti PT, CV, koperasi, atau UMKM. Dan khususnya bisa dikatakan Pelaku usaha walaupun belum berbadan hukum seperti usaha keluarga atau kelompok usaha yang menciptakan, mengolah atau memiliki jasa tertentu yang ditawarkan kepada konsumen bisa berupa makanan atau jasa pengiriman atau pindahan cara pemasarannya berupa dengan pemasaran digital atau promosi langsung.

Berdasarkan pengertian produsen atau bisa juga disebut pelaku usaha dikelompokkan menjadi tiga menurut Az Nasution dalam Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo diantaranya adalah :⁶²

1. Orang yang menyediakan dana untuk memenuhi kebutuhan penyedia barang dan/atau pelayanan jasa.
2. Orang yang menghasilkan atau membuat barang dan/atau pelayanan jasa.
3. Pemberi barang dan/atau jasa.

Berdasarkan konsep pengertian pelaku usaha bahwa pelaku usaha bisa dikatakan tanpa terlibat langsung dalam proses produksi atau pemasaran hanya saja pelaku usaha itu memberikan modal untuk produksi atau menyediakan barang atau jasa, investor misalnya. Dan pelaku usaha yang membuat produknya sendiri atau menyediakan layanan sesuai dengan kebutuhan konsumen jasa pengiriman, dan pendidikan. Selain itu pelaku usaha pemberi barang atau jasa yang menjadi perantara antara produsen dan konsumen akhir, misalnya perusahaan logistik yang mengirimkan barang ke konsumen.

B. Kewajiban Pelaku Usaha

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 juga mengatur kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha sebagai keseimbangan atas hak-hak konsumen dalam Pasal 7 menyatakan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah:

- a) *beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;*
- b) *memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;*
- c) *memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;*
- d) *menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;*
- e) *memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;*
- f) *memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;*
- g) *memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.*

Berdasarkan pasal tersebut, jelas bahwa pelaku usaha harus mengedepankan itikad sebagai kewajiban utama dan pertama. Ahmadi dan Sutarman menerangkan berdasarkan UUPK bahwa karena itikad baik mencakup semua tahapan bisnis, mulai dari desain produksi barang hingga penjualan, jasa pengiriman barang yang instan. Dengan demikian, tanggung jawab utama pelaku usaha adalah beritikad baik. Sebaliknya,

⁶² Ibid.

konsumen hanya diharuskan beritikad baik saat membeli/menggunakan barang/jasa.⁶³ Itikad baik pelaku usaha adalah prinsip dasar yang mengarahkan pelaku usaha untuk bertindak jujur, adil, dan bertanggung jawab dalam setiap aktivitasnya dengan tujuan membangun hubungan yang sehat dan saling menguntungkan antara mereka dan konsumen mereka.

Itikad baik pelaku usaha berarti bertindak secara transparan jelas dan sudah diatur, bertanggung jawab dengan memberikan kompensasi ganti rugi pengembalian uang atau penggantian barang baru, dan berkomitmen untuk menyelesaikan masalah kehilangan barang konsumen. Dengan menunjukkan itikad baik, pelaku usaha tidak hanya mematuhi hukum tetapi juga menjaga kepercayaan konsumen dan reputasi usahanya.

2.1.3 Konsep Kerugian

A. Pengertian Kerugian

Kerugian yang dimaksud dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kondisi dimana seorang tidak mendapatkan keuntungan dari apa yang telah mereka keluarkan. Kerugian ini timbul karena hadirnya wanprestasi dari salah satu pihak antara konsumen atau pelaku usaha. Wanprestasi adalah dimana pihak tidak melakukan prestasinya dengan baik. Sebagaimana yang telah diterangkan dalam pasal 1246 KUHPerdara, maka ganti kerugian tersebut terdiri dari 3 unsur :⁶⁴

1. Biaya, Biaya adalah segala pengeluaran atas pengongkosan yang nyata-nyata telah dikeluarkan oleh kreditur.
2. Bunga, bunga adalah segala kerugian yang berupa kehilangan keuntungan yang sudah dibayangkan atau yang sudah diperhitungkan sebelumnya.
3. Rugi, Ganti rugi itu harus dihitung berdasarkan nilai uang dan harus berbentuk uang.

Ganti rugi yang ditimbulkan adanya wanprestasi itu hanya boleh diperhitungkan berdasar sejumlah uang. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari terjadinya kesulitan dalam penilaian jika harus diganti dengan cara lain. Selain itu ilmu hukum juga dikenal beberapa kategori ganti rugi antara lain :⁶⁵

a) Ganti Rugi Nominal

Ganti rugi nominal adalah ganti rugi yang diberikan sejumlah uang, meskipun sebenarnya kerugian tidak dapat dihitung dengan uang, bahkan mungkin tidak ada kerugian materiil sama sekali.

b) Ganti Rugi Penghukuman

Ganti rugi penghukuman berfungsi sebagai hukuman bagi pelaku dan terdiri dari ganti rugi yang lebih besar daripada kerugian yang sebenarnya.

c) Ganti Rugi Aktual

Ganti rugi aktual adalah jenis ganti rugi yang dapat dihitung dengan mudah dan didasarkan pada kerugian yang benar-benar diderita secara nyata.

d) Ganti Rugi Campur Aduk

Ini adalah jenis strategi yang berbeda di mana pihak kreditur berusaha untuk meningkatkan haknya jika pihak debitur tidak melakukan apa-apa dan mengurangi atau menghilangkan kewajibannya jika pihak lain dalam kontrak tersebut menggugatnya.

B. Jenis Kerugian

Untuk memilih tindakan hukum atau penyelesaian yang tepat, penting untuk memahami jenis kerugian. Jenis kerugian yang dialami konsumen akan memengaruhi

⁶³ E Wijaya Gunawan, *Ibid*, Hal. 24.

⁶⁴ Munir Fuady. 2014. *Konsep Hukum Perdata*, Cetakan Pertama. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, Hal. 223

⁶⁵ *Ibid*, Hal. 224.

cara pengajuan klaim, jenis ganti rugi, dan cara penyelesaian melalui proses hukum atau non-litigasi.

Kerugian dalam hukum perdata dapat dibagi menjadi 2 (dua) klasifikasi, yakni kerugian materil dan kerugian immateril.⁶⁶

- 1) Kerugian materil adalah kerugian yang secara nyata diderita oleh konsumen, kerugian ini dapat diukur secara langsung dalam bentuk uang serta kehilangannya barang berharga. Riki Perdana berpendapat dalam artikel "Perluasan Ruang Lingkup Kerugian Immaterial". Ia menyebutkan bahwa kerugian materiil adalah kerugian yang senyatanya diderita dan dapat dihitung berdasarkan nominal uang, sehingga penilaian dilakukan secara objektif ketika tuntutan materiil diterima oleh hakim.⁶⁷
- 2) Kerugian immateriil adalah kerugian yang disebabkan oleh pelanggaran hukum yang tidak dapat dibuktikan, dipulihkan kembali, dan menyebabkan kehilangan kesenangan hidup sementara, ketakutan, sakit, dan terkejut, sehingga tidak dapat dihitung secara uang.⁶⁸ Kerugian immateril yang kerugian atas manfaat atau keuntungan yang mungkin diterima di kemudian hari, kerugian ini sebaliknya dari kerugian materiil bahwa kerugian ini bukan dalam bentuk uang tetapi emosional dan beban mental.

Berdasarkan pasal 19 ayat (4) UU perlindungan konsumen, ganti rugi tidak menghilangkan kemungkinan tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut adanya unsur kesalahan. Oleh karena itu, tanggung jawab pelaku usaha dibagi menjadi dua bagian: perdata (hukum privat) tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen akibat barang kiriman konsumen yang hilang dan pidana (hukum publik) seperti pelanggaran melawan hukum yang sekiranya merugikan konsumen.

2.1.5 Konsep Jasa Pengirim Barang

A. Pengertian Jasa Pengiriman Barang

Jasa pengiriman barang menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Angkutan Barang Pasal 1 Ayat (7): "*Jasa pengiriman barang adalah penyediaan angkutan barang melalui darat, laut, dan udara oleh perusahaan yang beroperasi secara komersial sesuai dengan peraturan perundang-undangan.*"

Jasa pengiriman barang atau disebut ekspedisi adalah layanan pengiriman barang yang melayani pengiriman barang dalam jumlah besar maupun kecil dengan menentukan tarif berdasarkan berat, volume, dan jarak pengiriman. Layanan ekspedisi mengurus seluruh proses pengiriman, mulai dari pengambilan, pengemasan, pengiriman, dan pengantaran barang ke tujuan akhir. Jasa ekspedisi dapat memenuhi kebutuhan berbagai jenis barang berkat jaringan logistik yang luas dan berbagai jenis armada.⁶⁹

Menurut Suyono menyebutkan bahwa badan usaha yang bertujuan memberikan jasa pelayanan atau pengurusan atau seluruh kegiatan yang diperlukan untuk terlaksananya

⁶⁶ Wagino, 2021. "Tinjauan terhadap Gugatan Perbuatan Melawan Hukum", Selengkapnya, "[Tinjauan terhadap Gugatan Perbuatan Melawan Hukum \(kemenkeu.go.id\)](https://kemenkeu.go.id/tinjauan-terhadap-gugatan-perbuatan-melawan-hukum)" diakses pada 09 Juli 2024 pada pukul 23.09 WIB.

⁶⁷ Dr. Riki Perdana Raya Waruwu, S.H., M.H. "Perluasan Ruang Lingkup Kerugian Immaterial", <https://kepaniteraan.mahkamahagung.go.id/artikel-hukum/1458-perluasan-ruang-lingkup-kerugian-immaterial-oleh-dr-riki-perdana-raja-waruwu-s-h-m-h>, diakses pada 20 Januari 2025, pukul 23:09 WIB.

⁶⁸ *Ibid.*

⁶⁹ Baca website PT. Lalamove, <https://www.lalamove.com/id/blog/jasa-ekspedisi-adalah/>, diakses pada Kamis, 19 November 2024, pukul 14.14 WIB.

pengiriman, pengangkutan, dan penerimaan barang dengan menggunakan multimodal transportasi baik darat, laut, maupun udara disebut sebagai jasa pengiriman barang.⁷⁰

Selain itu proses penyampaian nilai melalui perpindahan produk atau barang dari produsen ke konsumen dengan sistem yang terintegrasi adalah definisi jasa pengiriman barang, menurut Kotler dan Keller.⁷¹

Berdasarkan definisi para ahli jasa pengiriman barang merupakan layanan pengiriman barang dengan jumlah besar atau kecil yang menentukan tarif berdasarkan berat, volume, dan jarak pengiriman dengan multimodal transportasi darat, laut maupun udara untuk terlaksananya pengiriman barang sampai ketujuan akhir sehingga dapat memenuhi kebutuhan yang melalui perpindahan produk atau barang dari produsen ke konsumen dengan sistem yang terintegrasi.

B. Prinsip Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Barang

Tanggung jawab adalah ketika seseorang menyadari apa yang mereka lakukan, baik secara sengaja atau tidak sengaja. Dalam kasus di mana pihak pengangkut melanggar hak pengirim, pengirim harus berhati-hati dalam menentukan siapa yang bertanggung jawab dan seberapa besar tanggung jawabnya pihak pengangkut dalam mengirimkan barang.⁷² Pihak jasa pengiriman berkewajiban memberikan tanggung jawab kepada konsumen karena secara telah dirugikan atas hak-haknya, terkait bagaimana pertanggung jawaban pelaku usaha apakah sesuai dengan hukum atau tidaknya selagi itu bisa diselesaikan secara sepakat.

Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur tentang tanggung jawab bagi pelaku usaha terdapat didalamnya adalah :

- 1) *Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.*
- 2) *Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku*
- 3) *Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.*
- 4) *Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.*
- 5) *Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.*

Ketentuan dalam ayat (1) dan (2) pemberian ganti rugi yang dilakukan oleh Pelaku usaha terhadap konsumen dengan nilai yang setara atau sejenisnya, maka yang bertanggung jawab dalam hal ini adalah jasa pengiriman barang harus memberikan kompensasi ganti rugi terhadap konsumen dikarenakan *driver* yang membawa kabur barang milik konsumen.

⁷⁰ Suyono. (2003). *Manajemen Logistik*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

⁷¹ Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.

⁷² Edy Prasetyo, Arief Budiono, and Jan Alizea Sybelle, 'Pertanggung Jawaban Hukum Pihak Ekspedisi Pengiriman Terhadap Barang Hilang Atau Rusak', *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 5.1 (2024), pp. 29–43,

Luas tanggung jawab pihak jasa pengiriman selain terdapat di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ditentukan juga dalam KUHPerdara pada Pasal 1236 yang berbunyi "*Debitur wajib memberi ganti biaya, kerugian dan bunga kepada kreditur bila ia menjadikan dirinya tidak mampu untuk menyerahkan barang itu atau tidak merawatnya dengan sebaik-baiknya untuk menyelamatkannya*" dan Pasal 1246 yang berbunyi "*Biaya, ganti rugi dan bunga, yang dapat dituntut kreditur, terdiri atas kerugian yang telah dideritanya dan keuntungan yang sedianya dapat diperolehnya, tanpa mengurangi pengecualian dan perubahan yang disebut di bawah ini*".⁷³

Tanggung jawab pengangkut dalam perjanjian pengangkutan barang diatur oleh hukum, termasuk ketentuan yang ditemukan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) di Indonesia, khususnya Pasal 468 dan 477 KUHD. Pasal 468 KUHD menyatakan bahwa Perjanjian pengangkutan menjanjikan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya. Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali bila ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seluruhnya atau sebagian atau kerusakannya itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifatnya, keadaannya atau suatu cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim. Ia bertanggung jawab atas tindakan orang yang dipekerjakannya, dan terhadap benda yang digunakannya dalam pengangkutan itu.

Selanjutnya pada Pasal 477 KUHD Pengangkut bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan oleh penyerahan barang yang terlambat, kecuali bila ia membuktikan, bahwa keterlambatan itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya.

Dalam kasus hukum pengangkutan dan perlindungan konsumen, terdapat 5 prinsip tanggung jawab:

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan

Menurut konsep hukum yang dikenal sebagai prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan, pihak jasa pengiriman hanya dapat dituntut pertanggungjawaban hukum jika perbuatannya mengandung unsur kesalahan, yaitu jika tindakan tersebut dilakukan dengan sengaja atau karena kelalaian.

Pihak jasa pengiriman barang baru dimintai pertanggungjawaban secara hukum jika pihaknya melakukan kesalahan yang memiliki unsur-unsurnya. Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, yang biasanya disebut sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, menetapkan bahwa empat elemen utama harus dipenuhi.⁷⁴

- 1) Adanya perbuatan;
- 2) Adanya unsur kesalahan;
- 3) Adanya kerugian yang diderita;
- 4) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian

Ini dianggap adil karena hanya pihak jasa pengiriman yang bersalah yang akan dihukum. Dengan hukuman ini pihak jasa pengiriman akan berpikir dua kali sebelum melakukan sesuatu yang dapat merugikan konsumen. Prinsip ini memberikan kerangka kerja yang jelas dalam menentukan siapa yang bertanggung jawab atas suatu perbuatan yang merugikan orang lain.

2. Prinsip Tanggung Jawab Praduga Selalu Bertanggung Jawab

⁷³ Marcella, Andriyanto, *Ibid*, Hal. 122.

⁷⁴ Hermawan Lumba and Sumiyati, 'Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspediter Kepada Konsumen Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', *Mimbar Keadilan Jurnal Ilmu Hukum*, 8, 2014, pp. 73

Menurut prinsip hukum yang dikenal sebagai "tanggung jawab praduga selalu bertanggung jawab", pihak tertentu dianggap bertanggung jawab atas suatu kerugian atau kerusakan, terlepas dari kesalahan atau kelalaian mereka. Dengan kata lain, tanggung jawab untuk membuktikan dibalikkan. Bukan pihak yang dirugikan yang harus membuktikan bahwa pihak yang menyebabkan kerugian adalah yang salah; sebaliknya, pihak yang dituduh harus membuktikan bahwa dia tidak bersalah. Hermawan dan Sumiyanti mengidentifikasi empat variasi yang berkaitan dengan prinsip tanggung jawab ini.⁷⁵

- 1) Pihak jasa pengiriman dapat dibebaskan dari tanggung jawab jika dapat membuktikan bahwa kerugian disebabkan oleh hal-hal di luar kekuasaannya.
- 2) Jika pihak jasa pengiriman dapat membuktikan bahwa mereka bertanggung jawab, pengangkut dapat dibebaskan dari tanggung jawab jika mereka mengambil tindakan yang diperlukan untuk mencegah kerugian;
- 3) Pihak jasa pengiriman dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, kerugian yang timbul bukan karena kesalahannya;
- 4) Tidak bertanggung jawab pihak jasa pengiriman jika barang yang diangkut rusak karena kesalahan penumpang atas kualitas barang atau memilih kendaraan yang tidak sesuai dengan layanan barangnya.

Dalam prinsip ini pihak jasa pengirim barang membuktikan jika pihaknya tidak bersalah melainkan kelalaian dari konsumen, maka pihak jasa pengiriman dibebaskan dalam prinsip ini.

3. Prinsip Tanggung Jawab Praduga Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip tanggung jawab praduga tidak selalu bertanggung jawab berbeda dengan prinsip tanggung jawab praduga selalu bertanggung jawab, yang menyatakan bahwa pihak jasa pengiriman barang dianggap tidak bersalah atas kerugian atau kerusakan konsumen hingga terbukti sebaliknya. Prinsip ini dianggap lebih adil karena tidak langsung membebaskan pihak jasa pengiriman barang tanpa bukti yang cukup untuk bertanggung jawab. Konsumen membuktikan jika dirinya merasa dirugikan atas barang yang hilang dengan beberapa bukti seperti nota, resi pengiriman, bukti pembayaran, foto atau video barang, surat keterangan dari pihak kepolisian.

4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak mengatakan bahwa pihak jasa pengiriman dapat bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang ditimbulkan selama proses pengiriman tanpa ada bukti kesalahan atau kelalaian. Dengan kata lain, itu cukup untuk menuntut pertanggungjawaban hanya karena ada kerugian.

Prinsip ini menurut Shidarta tanggung jawab mutlak umumnya digunakan untuk "menjerat" pelaku usaha, terutama produsen barang yang merugikan konsumen. Meskipun demikian, Abdulkadir Muhammad berpendapat bahwa prinsip ini dapat diterapkan dalam perjanjian jika kedua belah pihak menginginkannya, meskipun tidak diatur dalam undang-undang.⁷⁶ Konsep hukum tanggung jawab mutlak penting untuk melindungi konsumen dan memastikan pelaku usaha bertanggung jawab jasa yang mereka tawarkan, serta memberikan kepastian hukum bagi konsumen dan mendorong pelaku usaha untuk jasa pengiriman yang aman.

⁷⁵ Ibid.

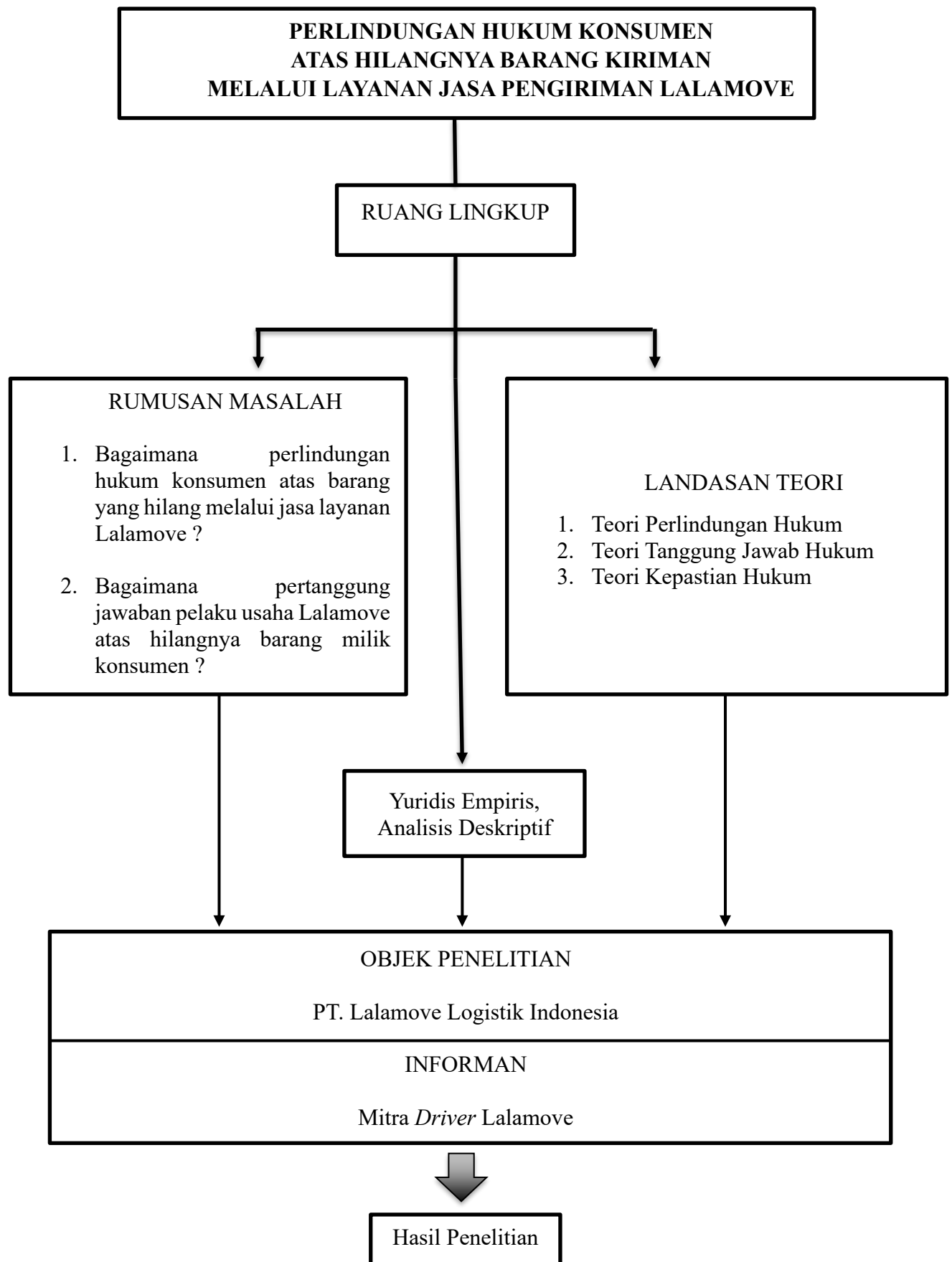
⁷⁶ Mahfiroh. Hal. 244

5. Prinsip Tanggung Jawab Dengan Pembatasan

Pelaku usaha dapat menggunakan prinsip tanggung jawab dengan pembatasan untuk mengelola risiko hukum. Namun, ini harus diterapkan dengan hati-hati dan jelas agar tidak merugikan konsumen atau melanggar ketentuan hukum yang ada. Adapun pada prinsip ini yang dapat diterapkan, tujuan pembatasan tanggung jawab pengiriman barang harus memenuhi ketentuan hukum yang berlaku diantaranya;

- a) Melindungi Penyedia Jasa Pengiriman
- b) Menyediakan Kepastian Hukum
- c) Mendorong Pengguna untuk Menyediakan Asuransi
- d) Menghindari Penyalahgunaan Layanan

2.2 Kerangka Pemikiran



2.3 Tinjauan Peneliti Terdahulu

No	Judul	Penyusun, Tahun	Permasalahan	Pembahasan	Perbedaan
1	Perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa ekspedisi	Nina Juwitasari, dkk 2021.	Menganalisis dan mengetahui penerapan prosedur pengajuan klaim asuransi pada J&T Express Cabang Tembalang terhadap barang kiriman yang mengalami kelalaian pada saat pengiriman barang.	Menganalisis dan mengetahui penerapan prosedur pengajuan klaim asuransi pada J&T Express Cabang Tembalang terhadap barang kiriman yang mengalami kelalaian pada saat pengiriman barang. Membahas ketidaksesuaian penerapan keabsahan klaim asuransi yang diajukan oleh konsumen berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif. Hasil penelitian dapat disimpulkan penanganan kasus terhadap pengaduan konsumen mengenai klaim asuransi tentang keterlambatan pengiriman barang dilakukan dengan mediasi antara lembaga perlindungan konsumen	1. Metode penelitian sebelumnya menggunakan metode penelitian yuridis normatif yang mengacu pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis empiris yang dilakukan dengan cara mengkaji keadaan sebenarnya yang terjadi masyarakat. 2. Peneliti sebelumnya membahas pada prosedur pengajuan klaim asuransi perusahaan ekspedisi J&T Express dan mempunyai karyawan atau disebut kurir yang mengantarkan barang tidak ada campur tangan dalam pengiriman, sedangkan pada penelitian ini membahas tentang bagaimana pertanggung jawaban pelaku usaha PT.

				dengan konsumen serta pelaku usaha.	Lalamove yang mengantarkan barangnya adalah mitra dari <i>Driver</i> Lalamove sekaligus statusnya adalah bukan karyawan atau disebut adanya pihak ketiga dalam menggunakan jasa ini.
2	Perlindungan hukum terhadap barang kiriman konsumen pengguna jasa go-send instant courier melalui tokopedia	Rochati Mahfiroh, 2020.	Kehilangan barang titipan konsumen yang memesan barang melalui Tokopedia yang telah bekerja sama dengan Go-Jek atas jasa pengiriman barang melalui layanan <i>Go-Send Instant Courier</i> dan dibawa kabur olehnya	Pertanggung jawaban pelaku usaha Tokopedia dan Go-Jek atas keamanan barang kiriman konsumen dalam pengangkutan barang melalui jasa Go-Send instan courier dengan menganut dari beberapa prinsip tanggung jawab, serta membahas konsumen mengambil langkah hukum atas kerugiannya yang dialami, mulai dari penyelesaian sengketa litigasi maupun nonlitigasi.	Pada peneliti terdahulu dalam jurnalnya berfokus pada subjek penelitian yaitu Tokopedia, Go-Jek, dan <i>Driver Go-Send Instant Courier</i> , sedangkan pada penelitian ini subjek penelitiannya adalah PT. Lalamove dan Mitra <i>Driver</i> Lalamove.
3	Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang	Aisyah Ayu Musyafah, dkk. 2018.	Keterlambatan barang yang mana kerugiannya bisa mencakup hal yang imateriil, maka pelaku usaha seharusnya bisa memberikan tanggung jawab agar konsumen	Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Keterlambatan Pengiriman Barang keterlambatan yang disebabkan oleh kelalaian karyawan. Apabila terjadi force majeure, pengirim barang tidak akan	Peneliti sebelumnya membahas pada wanprestasi keterlambatan barang dalam pengiriman dan subjek penelitiannya adalah perusahaan jasa pengiriman barang diantaranya yaitu PT. Pos Indonesia (Persero), Tiki

			tidak terlalu merasa dirugikan.	mendapatkan ganti kerugian. Kelalaian yang dilakukan oleh karyawan jasa pengiriman barang ini dikatakan sebagai wanprestasi.	dan Tiki JNE, sedangkan berbeda dengan penelitian saat ini lebih berfokus kepada tanggung jawab pihak pelaku usaha karena terjadinya kehilangan barang, dalam kontek keterlambatan dan kehilangan sangatlah berbeda dalam penyelesaian hukum.
--	--	--	---------------------------------	--	---

BAB III PEMBAHASAN

3.1 PT. Lalamove

3.1.1 Deskripsi PT. Lalamove

Lalamove adalah platform pengiriman *on-demand* yang didirikan di Hongkong pada tahun 2013, hadirnya platform Lalamove ini dengan misi untuk memberdayakan komunitas dengan membuat pengiriman cepat, sederhana dan terjangkau. Hanya dengan sekali klik, individu, UMKM dan perusahaan dapat mengakses armada kendaraan pengiriman yang luas dan dioperasikan oleh mitra pengemudi profesional.

Didukung oleh teknologi, kami menghubungkan pengguna, kendaraan, muatan dan jalan, mengirimkan barang-barang penting dan memberikan manfaat untuk komunitas lokal di 13 pasar di Asia, Amerika Latin, dan Eropa, Timur Tengah dan Afrika (EMEA). Lalamove memasuki pasar Indonesia pada tahun 2018.

Perusahaan tersebut beroperasi di kota-kota belahan Asia dan Amerika Latin yang menghubungkan lebih dari 7 juta pengguna dengan lebih dari 700.000 sopir pengiriman. Layanan Lalamove kini tersedia di Hong Kong, Taipei, Singapura, Kuala Lumpur, Manila, Cebu, Bangkok, Pattaya, Ho Chi Minh City, Hanoi, Jakarta, Pune, Delhi, Chennai, Mumbai, Hyderabad, Ahmedabad, Bengaluru, São Paulo, Rio de Janeiro dan Mexico City.⁷⁷

Di tengah era digital yang berkembang pesat seperti sekarang, kebutuhan akan layanan pengiriman barang yang cepat, praktis, dan aman semakin meningkat. Oleh karena itu, Lalamove hadir sebagai solusi untuk menjawab serta memenuhi kebutuhan tersebut. Selain jasa pengiriman barang, Lalamove juga selalu siap sedia untuk memenuhi kebutuhan para pengguna dengan jasa pindahan rumah. Dengan menggunakan Lalamove, pindahan rumah juga akan semakin mudah karena berbagai macam pilihan armada dan mudah untuk pemesanannya.

Dengan menyajikan layanan pengiriman instan *on-demand* dengan berbagai keunggulan, menjadikan aplikasi Lalamove sekarang ini sebagai platform yang tertanam di benak konsumen sebagai jasa pengiriman barang instan dan juga jasa pindahan rumah yang handal. Menyajikan layanan pengiriman hampir semua jenis barang Lalamove bisa jadi solusi, mulai dari parsel kecil, buket bunga, makanan, hingga furniture dan mesin industri. Asalkan barang tersebut tidak ilegal dan melanggar hukum.

Sistem keamanan Lalamove mengubah metode pelacakan tradisional jasa pengiriman dengan kode dan angka menjadi sistem pelacakan real time di aplikasi maupun website. Konsumen bisa dengan mudah mengetahui posisi barang yang dikirimkan dari waktu ke waktu tanpa perlu khawatir barang yang konsumen kirim sampai ke tangan yang salah.⁷⁸ Konsumen bisa memastikan barang yang dikirimkan oleh mitra *driver* Lalamove dengan mengecek di platform Lalamove sehingga konsumen bisa memantau dan tanpa perlu khawatir atas barang miliknya.

3.1.2 Hubungan Hukum Antara PT. Lalamove Dengan Mitra *Driver* Dalam Pengiriman Barang

Hubungan hukum dapat muncul dari dua sumber: yang pertama adalah undang-undang; dan yang kedua adalah perjanjian antara dua pihak. Hubungan hukum antara PT. Lalamove dengan mitra *driver* dalam pengiriman barang diatur secara hubungan hukum melalui perjanjian kemitraan, sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan RI NO PM

⁷⁷ <https://id.wikipedia.org/wiki/Lalamove> diakses tanggal 24 November 2024, pukul 09.52 WIB.

⁷⁸ Website resmi PT. Lalamove tentang Blog <https://www.lalamove.com/id/blog/jasa-pengiriman-lalamove/>. Diakses tanggal 24 November 2024, pukul 10.07 WIB.

12 Tahun 2019 Pasal 15 bahwa hubungan hukum antara perusahaan aplikasi dengan pengemudi merupakan hubungan kemitraan. Perjanjian ini memiliki beberapa karakteristik hukum yang perlu diperhatikan karena hubungan ini berbasis kemitraan dan bukan hubungan ketenagakerjaan.

PT. Lalamove bertindak sebagai penyedia layanan aplikasi digital yang menghubungkan konsumen (pelanggan) dengan mitra *driver*. layanan aplikasi digital Lalamove dengan menyediakan infrastruktur teknologi dan layanan pendukung, seperti pemetaan rute, penghitungan biaya, dan sistem pembayaran, selain itu Lalamove bertindak sebagai pemberi kemitraan bukan pemberi pekerja, sedangkan Mitra *driver* bukanlah karyawan Lalamove, melainkan pihak independen yang memiliki kebebasan untuk menentukan kapan dan berapa lama mereka ingin bekerja yang bertindak sebagai penyedia layanan pengangkutan barang konsumen dengan menggunakan platform Lalamove untuk mendapatkan penghasilan.

Hubungan hukum antara PT. Lalamove dengan mitra *driver* dalam pengiriman barang diatur secara hubungan hukum melalui perjanjian kemitraan. Lalamove dan mitra *driver* berhubungan sebagai kemitraan bisnis, bukan hubungan kerja. Ini berarti mitra *driver* tidak memiliki hak-hak seperti karyawan (gaji tetap, jaminan sosial, tunjangan, dll.), dan Lalamove tidak memiliki kekuasaan hierarkis seperti atasan terhadap bawahan. Mitra *driver* memiliki kebebasan operasional, tetapi tetap harus mematuhi aturan yang ditetapkan dalam perjanjian.

Perjanjian kemitraan antara PT. Lalamove dengan mitra *driver* tidak secara eksplisit memberikan perlindungan hukum kepada *driver* atas risiko yang timbul dari pengiriman barang. Semua risiko yang terkait dengan pengiriman ditanggung sepenuhnya oleh *driver* karena mereka dianggap sebagai pihak independen dan bukan karyawan.

Lihat Syarat dan Ketentuan Lalamove Indonesia tentang perlindungan hukum dan tanggung jawab mitra *driver* dalam pengiriman barang. Menurut Ketentuan Layanan Bantuan⁷⁹, Lalamove dan mitra pengiriman tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan yang diderita oleh pelanggan atau pihak ketiga karena kinerja mitra, termasuk kecelakaan, kehilangan, atau kerusakan selama menyediakan layanan, termasuk cedera diri, kematian, dan kerusakan properti.

3.1.3 Pendaftaran dan Proses Pengiriman Oleh Mitra *Driver* Lalamove

Penulis melakukan wawancara dengan inisial S sebagai *driver* Lalamove dengan menanyakan apa syarat menjadi *driver* Lalamove, informan mengatakan bahwa syarat menjadi *driver* Lalamove harus terpenuhi beberapa data baik secara langsung dengan datang ke kantor pusat yang berada Mandiri Inhealth Tower (Basement 1, Jl. Prof. DR. Satrio IV No.6 Kav. E, Kuningan, Karet Kuningan, Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12940 maupun tidak langsung yang melalui dengan platform Lalamove. Calon mitra *driver* harus memenuhi beberapa data pribadi dan tentunya akan menjadi syarat mitra *driver* Lalamove diantaranya :

- 1) Kendaraan pribadi roda dua maupun roda empat yang layak pakai dan foto kendaraannya tampak samping, depan dan belakang (plat kendaraan terlihat jelas),
- 2) SIM harus mempunyai surat izin mengemudi yang masih berlaku, KTP, STNK,
- 3) Foto profil calon mitra *driver* dengan tampak jelas tanpa penutup apapun,
- 4) Smartphone *ios* 11.0 ke atas atau android 5.0 ke atas supaya kompatibel dengan platform Lalamove.

⁷⁹ Lihat website resmi Lalamove tentang ketentuan layanan bantuan, https://www.lalamove.com/id/help-service-terms/?utm_source, diakses pada Selasa, 08 April 2025, 13:33 WIB.

Setelah daftar serta melengkapi data diatas maka akun akan diverifikasi 3 x 24 jam hari kerja (Senin - Jumat). setelah upload data dengan lengkap, calon mitra mengikuti training *online driver* akan diberikan pertanyaan terkait pengetahuan berkendarnya. Untuk dapat melanjutkan proses pendaftaran, dan

- 5) membayar deposit yaitu pembayaran awal yang harus dilakukan oleh calon mitra Lalamove sebelum dapat mengambil pesanan besaran deposit yang harus dibayarkan Rp50.000 untuk roda dua dan Rp100.000 untuk roda empat.⁸⁰

Ia juga menjelaskan maksud dari training *online*. Training *online* yang diberikan kepada calon mitra *driver* harus menjawab pertanyaan kuis dengan benar dan memperoleh skor minimal 80. Jika tidak, maka calon mitra *driver* harus mengulang training *online*. Pertanyaan kuis training *online* ini mencakup materi tentang penggunaan aplikasi, prosedur pengiriman, dan standar pengiriman layanan Lalamove. Setelah calon mitra *driver* terverifikasi maka statusnya adalah menjadi mitra *driver* yang siap mengambil pesanan konsumen.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara, 02 Desember 2024 dengan inisial S sebagai *driver* Lalamove menurutnya bahwa pada *Standar Operasional Prosedur (SOP)* dalam pengiriman barang sangat tentu dilakukan guna memastikan layanan yang efisien dan kepuasan pelanggan, dalam hal ini mitra *driver* saat menerima pesanan konsumen dilanjut mengonfirmasi pesanan seperti pesanan barang, lokasi penjemputan dan pengantaran, jenis barang, dan layanan tambahan yang diminta oleh konsumen. *Driver* segera menuju lokasi penjemputan barang dalam pengiriman instan maksimal waktu menunggu 15 menit, jadwal pengiriman ditentukan dalam aplikasi.

Narasumber juga menjelaskan bahwa setelah sesampainya *driver* Lalamove pada lokasi penjemputan barang, *driver* memverifikasi artinya memeriksa dan memastikan jumlah serta kondisi barang, dokumentasi foto barang sebelum *driver* proses pengiriman sebagai bukti awal bahwa barang akan mulai diantar ke lokasi penerima. *Driver* bertanggung jawab atas keamanan selama proses pengiriman barang konsumen jika terjadi keterlambatan atau halangan di jalan, *driver* segera menginformasikan kepada konsumen melalui fitur pesan di aplikasi. Setelah pengantaran barang ke lokasi penerima sesuai lokasi konsumen arahkan, *driver* mengonfirmasi penerima maksudnya memastikan barang diterima oleh orang yang tepat dan sesuai dengan detail pesanan, tak lupa juga *driver* mendokumentasikan foto barang saat diserahkan dan tanda tangan penerimaan melalui aplikasi.

Konsumen harus memverifikasi betul atas informasi tentang pengiriman barang tersebut apakah penerima sudah menerima barang atau belum, karena setelah *driver* mengantarkan barang sesuai dengan titik pengantaran barang yang dipesan oleh konsumen, *driver* tidak bertanggung jawab atas ketidaksesuaian antara informasi apa pun dalam pengiriman dan informasi pesanan karena itu adalah kesalahan mutlak dari konsumennya sendiri.

Lebih lanjut S *driver* Lalamove menyebutkan bahwa banyak konsumen yang tidak tahu batas kapasitas atau maksimum pengangkatan barang apakah armada *driver* sesuai dengan barangnya atau tidak, banyak dicari konsumen hanyalah lebih memilih harga armada *driver* yang murah ketimbang pencegahan atas keamanan barangnya, padahal keamanan serta keselamatan barang yang ingin diantar, konsumen lebih tahu kondisi barang tersebut. Atas hal ini dinyatakan bahwa peristiwa tersebut tidak sesuai dan tentunya akan melanggar karena barang yang hendak diantar sesuai deskripsi pada syarat dan ketentuan Lalamove, pada saat *driver* tiba di lokasi pengambilan, *driver* dapat menolak

⁸⁰ Penulis melakukan wawancara dengan Inisial S *Driver* Lalamove, 02 Desember 2024, pukul 13.20 WIB.

untuk mengantarkan pesanan. Selanjutnya, *driver* dapat menagih biaya kepada konsumen atas pembatalan atau seluruh biaya pesanan. Jika hal itu konsumen tetap melanggar aturan Lalamove dan menolak biaya rugi pembatalan kepada *driver* atas membawa barang yang tidak sesuai dengan deskripsi maka konsumen bertanggung jawab atas setiap kerugian atau kerusakan yang diderita oleh *driver*.⁸¹ Dalam penjelasan ini konsumen dianggap bertanggung jawab atas kerugian atau kerusakan *driver* seperti kerusakan fisik, kerugian cedera pribadi ataupun kerusakan kendaraan yang barakibat dari pelanggaran konsumen terhadap aturan Lalamove.

3.2 Perlindungan Hukum Konsumen Yang Mengalami Hilangnya Barang Pada Layanan Jasa Lalamove

Bermula pada tanggal 13 Desember 2023, kami memesan Lalamove dengan armada roda 4 untuk mengantar barang senilai Rp 25.290.000 dari sebuah toko di Glodok Jakarta Barat ke Pengangsaan Menteng Jakarta Pusat. Dan sesuai bukti CCTV, bahwa barang tersebut telah dijemput dengan nomor kendaraan B1205NOO dengan nama *driver* hairul Ramdhani pada Pukul 12.17 WIB. Namun barang tersebut tidak dikirim dan *driver* pun tidak dapat lagi dihubungi.

Atas kehilangan barang tersebut, kami telah melaporkan ke pihak Lalamove dengan melampirkan semua bukti-buktinya. Pada tanggal 19 Desember 2023 melalui email pihak Lalamove mengirimkan pemberitahuan bahwa refund yang dapat diproses untuk kehilangan barang tersebut adalah maksimal sebesar Rp 2 juta untuk pengantaran dengan armada roda empat.⁸²

Selain itu hal yang serupa juga terjadi pada akun milik pengguna TikTok @lovelynala dengan nama pemilik Nala Suhaila (baca kemabali Bab I), Nala menuliskan dengan kekecewaannya karena akibat motor miliknya yang dibawa kabur oleh mitra *driver* Lalamove. Peristiwa tersebut pihak Lalamove dianggap sebagai perusahaan yang bertanggung jawab atas kerugian Nala walaupun yang ditimbulkan oleh mitra *driver* yang berada di bawah pengawasannya yang melakukan melanggar hukum serta tentunya tidak sesuai dengan UUPK Pasal 4 huruf a bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa. Kerugian yang dialami Nala berhak atas keamanan dan keselamatan atas barangnya dengan motor miliknya dibawa kabur oleh mitra *driver* Lalamove saat menggunakan layanan jasa pengiriman barang Lalamove. Kedudukan Nala ini sangat dirugikan, maka UUPK ini dijadikan dasar hukum dengan tujuan konsumen mendapati hak-haknya.

Perlindungan konsumen berdasar pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 3 Ayat 4 yaitu memiliki tujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi. Perlindungan hukum yang dimaksud agar konsumen mendapati kepastian hukum dalam menyelesaikan sangketa terhadap pelaku usaha yang berakibat merugikan konsumen. Sesuai dengan pasal 4 Ayat 2 dan ayat 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi bahwa hak konsumen antara lain :

Ayat 2

⁸¹ Baca syarat & ketentuan PT. Lalamove, Pasal 3.2 Aturan Penggunaan pada no. 3.2.7 dan 3.2.8. lebih jelasnya <https://www.lalamove.com/id/terms-and-condition> diakses pada tanggal 21 Desember 2024, pukul 17.26 WIB.

⁸² Estimih, 2024. Baca artikel detiknews, "*Driver* Lalamove Tak Atarkan Barang, Jumlah Refund Tak Sesuai Harga Barang" selengkapnya <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-7125899/driver-lalamove-tak-atarkan-barang-jumlah-refund-tak-sesuai-harga-barang>. Diakses 13 Juni 2024 pukul 09.55 WIB.

“hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”

Ayat 8

“hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”

Pasal 4 ayat 5 UUPK menyatakan bahwa hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Perlindungan konsumen bagi korban dapat dilaksanakan dengan macam-macam bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yaitu bentuk perlindungan hukum preventif dan represif.

Bentuk perlindungan hukum preventif untuk mencegah terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen sebelum pelanggaran itu terjadi. Upaya pencegahan yang dilakukan oleh jasa pengiriman barang Lalamove tersebut berupa syarat-syarat yang harus terpenuhi dalam pendaftaran calon mitra *driver* Lalamove, *SOP* dalam pengiriman barang oleh mitra *driver* salah satunya pemberian informasi tentang *driver* yang akan tiba pada lokasi pengantaran barang sehingga begitu barang diterima oleh penerima yang sesuai kesepakatan konsumen maka penerima diminta untuk menandatangani bentuk fisik dan diunggah oleh *driver* sebagai bukti bahwa barang telah di antarkan kepada orang yang tepat, selanjutnya Lalamove juga menggunakan GPS (*Global Positioning System*) sebagai sistem pemantauan terhadap mitra *driver* untuk menentukan posisi, kecepatan dan waktu yang akurat, dan upaya perlindungan hukum preventif dengan standar keamanan barang konsumen, serta sistem pengaduan konsumen untuk mengevaluasi perusahaan Lalamove dan pengiriman yang efektif sehingga kemauan atau keluhan konsumen dapat diketahui oleh perusahaan yang perlu dikembangkan. Dalam upaya-upaya yang dilakukan oleh perusahaan Lalamove sudah memberikan perlindungan terkait pengiriman barang kepada konsumen.

Bentuk perlindungan represif yaitu upaya di mana perlindungan hukum dimaksudkan untuk menyelesaikan sengketa yang disebabkan oleh perbedaan kepentingan dan mengatasi pelanggaran hak-hak konsumen yang telah terjadi. Nala pihak konsumen yang dirugikan cara menyelesaikan sengketa dengan jasa pengiriman Lalamove diantaranya berupa hukuman yaitu 1) pengadilan yang memberikan putusan dan memerintahkan kepada pihak Lalamove untuk membayar kompensasi kepada Nala, 2) sanksi administratif berupa pencabutan izin usaha perusahaan jasa pengiriman barang Lalamove atau denda. Bentuk perlindungan terhadap hukum ini dengan maksud agar melindungi hak-hak konsumen. Nala yang statusnya sebagai konsumen diharapkan mendapatkan perlindungan dari kerugian yang dialaminya. Sesuai yang telah diatur Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (1) merumuskan bahwa :

Pasal 1 Ayat 1

“Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Konsumen dijamin dan dilindungi oleh hukum selama konsumen merasa dirugikan, Jika terjadi kerugian yang ditimbulkan dalam pelaksanaan pengiriman barang kewajiban jasa pengirim barang yaitu sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat (1) yang berbunyi :

Pasal 19 ayat 1

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, kehilangan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

Pelaku usaha yang sebagai jenis usaha Ekspediter juga ditegaskan dalam Pasal 87 dan 88 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang memaparkan bahwa :

Pasal 87

“Ekspediter harus menjamin pengiriman dengan rapi dan secepatnya atas barang-barang dagangan dan barang-barang yang telah diterimanya untuk itu, dengan mengindahkan segala sarana yang dapat diambilnya untuk menjamin pengiriman yang baik”.

Pasal 88

“Ekspediter harus menanggung kerusakan atau kehilangan barang-barang dagangan dan barang-barang sesudah pengirimannya yang disebabkan oleh kesalahan atau keteledorannya”.

3.2.1 Hak Konsumen pada Layanan Jasa Lalamove

Untuk memastikan hukum yang perlu melindungi terhadap konsumen bahwa konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan jasa yang mereka inginkan berdasarkan keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Dalam penjelasan ini Nala berhak untuk didengar, dididik, diperlakukan dengan adil, dikompensasi, atau diganti rugi karena kehilangan motor miliknya dalam menggunakan jasa pengiriman barang Lalamove. Berikut hak-hak Nala yang mengalami kerugian berdasarkan UUPK secara ringkas diantaranya:

1. Hak atas Keamanan dan Keselamatan

Konsumen berhak mendapatkan jaminan bahwa barang yang dikirim akan tiba dengan selamat dan dalam kondisi baik. Lalamove memiliki kebijakan Penjaminan Perlindungan Barang yang memberikan kompensasi atas kehilangan atau kerusakan barang selama pengiriman yang disebabkan oleh mitra *driver*. Jaminan ini berlaku sejak mitra *driver* mengambil barang hingga diantarkan ke alamat tujuan.⁸³ Pihak Lalamove wajib memastikan bahwa bisnis pelayanan jasa pengiriman mulai dari platform yang telah disediakan seperti data-data pribadi pengguna, *SOP* pengiriman barang oleh mitra *driver*, atau hal lain yang terkait sudah memenuhi standar keamanan yang ditetapkan. Nala juga berhak mendapatkan jasa yang ia pilih khususnya jasa pengiriman Lalamove yang aman untuk digunakan dan serta tidak khawatirnya atas pengiriman barang miliknya.

2. Hak atas Informasi

Lalamove menyediakan informasi terkait layanan, termasuk ketentuan layanan bantuan, melalui situs resminya. Konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang digunakan.⁸⁴

Nala berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang barang dan jasa yang ia gunakan, informasi terkait kendala dalam perjalanan mitra *driver* pun diminta untuk segera menginformasi terkait keterlambatan pengantaran barang, informasi tentang kualitas kendaraan *driver* misalnya, harga yang sesuai dengan yang ada pada aplikasi Lalamove dan tidak berubah-ubah kecuali ada ketentuan-ketentuan lain yang perlu diketahui konsumen sebelum memesan jasa *driver*.

⁸³ Baca penjaminan perlindungan barang, jelasnya <https://www.lalamove.com/id/goods-protection-promises/>, diakses pada tanggal 21 Januari 2025, pukul 09.20 WIB.

⁸⁴ *Ibid*.

3. Hak untuk Memilih

Nala memiliki hak untuk memilih jasa sesuai dengan kebutuhannya yang disesuaikan dengan kuantitas barangnya bahkan, jika Nala sudah memesan pada aplikasi Lalamove akan tetapi *driver* yang didapat malah tidak sesuai dengan aplikasi Lalamove maka Nala berhak menolak atas *driver* yang didapat, hal ini sesuai dengan ketentuan-ketentuan Lalamove meskipun tidak disebutkan secara eksplisit, Lalamove secara spesifik berkomitmen untuk memberikan layanan yang aman dan sesuai dengan informasi yang tertera di aplikasi. Jika komitmen ini tidak terpenuhi, layanan akan dihentikan oleh Nala. Hal yang demikian guna mencapai tujuan dari perlindungan konsumen atas pelayanan ini.

4. Hak untuk Didengar

Nala memiliki hak untuk mengajukan keluhan atau pengaduan terhadap barang atau jasa yang tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan perjanjian. Keluhan tersebut konsumen bisa mengadukan dengan mendatangi kantor Lalamove atau dengan *online* melalui via chat pelanggan, bahkan konsumen bisa mengadukan yang bisa diakses oleh siapa saja di Google Maps dengan alamat kantor perusahaan Lalamove.

5. Hak atas Ganti Rugi

Nala mengalami kerugian karena motor yang hilang dibawa kabur oleh mitra *driver*. Nala berhak atas menuntut kompensasi atau ganti rugi kepada pihak Lalamove, pihak Lalamove sebagai perusahaan dianggap bertanggung jawab atas kerugian Nala walaupun akibat yang ditimbulkan oleh *driver* yang berada di bawah pengawasannya. Sesuai pada Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Berikut penjelasannya:

Isi Pasal 19 UUPK

Ayat (1):

Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Ayat (2):

Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa: Pengembalian uang, Penggantian barang yang sejenis atau setara nilainya, atau Perawatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ayat (3):

Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Ayat (4):

Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Ayat (5):

Ketentuan pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan kesalahannya.

Dalam kasus tertentu, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat membantu menyelesaikan sengketa antara konsumen dan penyedia jasa, termasuk

menentukan besaran ganti rugi yang layak, jika terjadi kerugian akibat kelalaian penyedia jasa, konsumen berhak mendapatkan ganti rugi yang sepadan.⁸⁵

3.2.2 Kewajiban Pelaku Usaha dalam Layanan Jasa Lalamove

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 juga mengatur kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha sebagai keseimbangan atas hak-hak konsumen dalam Pasal 7 menyatakan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah:

- a) *beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;*
- b) *memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;*
- c) *memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;*
- d) *menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;*
- e) *memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;*
- f) *memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;*
- g) *memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.*

Berdasarkan uraian pasal diatas, jelas bahwa pihak Lalamove harus mengedepankan itikad sebagai kewajiban utama dan pertama. Ahmadi dan Sutarman yang menerangkan berdasarkan UUPK bahwa karena itikad baik mencakup semua tahapan bisnis, mulai dari desain produksi barang hingga penjualan, jasa pengiriman barang yang instan. Dengan demikian, tanggung jawab utama pelaku usaha adalah beritikad baik. Sebaliknya, konsumen hanya diharuskan beritikad baik saat membeli/menggunakan barang/jasa.⁸⁶ Itikad baik pelaku usaha adalah prinsip dasar yang mengarahkan pelaku usaha untuk bertindak jujur, adil, dan bertanggung jawab dalam setiap aktivitasnya dengan tujuan membangun hubungan yang sehat dan saling menguntungkan antara mereka dan konsumen.

Adapun beberapa kewajiban pelaku usaha layanan jasa Lalamove terhadap konsumen dalam syarat dan ketentuan yang telah dibuat, diantaranya :

1. Menjaga Keamanan Dan Keselamatan Pengguna

Lalamove menekankan pentingnya menjaga keamanan dan keselamatan semua pihak yang terlibat dalam layanan mereka. Mereka memiliki pedoman komunitas yang mengharuskan setiap individu berperilaku dengan rasa hormat, sopan santun, dan kasih sayang, serta melarang kekerasan fisik, ancaman, dan perilaku buruk lainnya.

- a. **Pedoman Komunitas Lalamove:** Lalamove telah menetapkan pedoman untuk semua orang yang menggunakan platform mereka, termasuk mitra pengemudi, pemilik usaha, dan pengguna. Setiap orang harus berperilaku dengan rasa hormat, sopan santun, dan

⁸⁵ Sanny Nuyessy Putri, dkk, “Upaya BPSK Dalam Menanggapi Laporan Konsumen Terhadap Barang Online yang Dicuri oleh Kurir Jasa Pengiriman Lalamove”, 2024, Hlm. 8

⁸⁶ E Wijaya Gunawan, *Ibid*, Hal. 24.

kasih sayang, serta menghindari tindakan seperti kekerasan fisik, ancaman, dan perilaku buruk lainnya.⁸⁷

- b. Kriteria Kendaraan Mitra *Driver*: Lalamove menetapkan kriteria khusus untuk kendaraan yang digunakan oleh mitra *driver*. Kendaraan harus dalam kondisi baik dan memenuhi persyaratan tertentu, seperti kebersihan interior, terutama untuk armada yang digunakan dalam pengiriman makanan dan bahan baku. Hal ini bertujuan untuk menjaga kualitas barang yang dikirim dan memastikan keselamatan selama pengiriman.⁸⁸
- c. Pelanggaran yang Mengancam Keamanan dan Keselamatan: Lalamove menemukan dan menindak tegas pelanggaran yang dapat membahayakan keselamatan, seperti perilaku ngebut, tidak mematuhi rambu lalu lintas, dan tidak menggunakan sabuk pengaman atau helm. Pelanggaran ini dianggap sebagai mengabaikan keselamatan pengguna dan dapat dikenakan sanksi sesuai dengan kebijakan perusahaan.⁸⁹
- d. Tips Berkendara Aman: Lalamove menawarkan panduan kepada mitra *driver* untuk menghindari risiko pelanggaran lalu lintas dan tetap selamat selama berkendara. Panduan ini termasuk penggunaan sabuk pengaman, mematuhi peraturan lalu lintas, dan memastikan kondisi kendaraan tetap baik.⁹⁰

2. Menanggapi Umpan Balik Konsumen

Lalamove mengambil umpan balik pelanggan untuk meningkatkan kualitas layanan. Sistem peringkat dan ulasan adalah salah satu metode yang digunakan. Ini memungkinkan pelanggan, pedagang, dan mitra pengemudi untuk memberikan dan menerima umpan balik tentang pengalaman pengiriman. Metode umpan balik ini meningkatkan kesadaran diri dan membantu membangun lingkungan yang aman, transparan, dan saling menghormati untuk semua orang.⁹¹

Lalamove menekankan bahwa komunikasi yang efektif antara mitra pengemudi dan pelanggan sangat penting. Misalnya, dengan menyambut pelanggan segera setelah menerima pesanan dan memverifikasi informasi pengambilan barang sebelum dikirim ke lokasi. Tindakan ini membuat pelanggan merasa aman dan memastikan pengiriman berjalan lancar.⁹²

Lalamove menghargai setiap masukan, pemikiran, dan perhatian dari konsumen. Mereka menerima komentar dengan senang hati selama disampaikan dengan cara yang menghormati komunitas, dan terus meningkatkan pedoman serta kebijakan berdasarkan masukan tersebut dan Lalamove berkomitmen untuk terus meningkatkan layanan demi kepuasan pelanggan dengan menggunakan berbagai metode umpan balik dan komunikasi yang efisien.

⁸⁷ Baca syarat & ketentuan PT. Lalamove, lebih jelasnya <https://www.lalamove.com/id/terms-and-condition> diakses pada tanggal 22 Januari 2025, pukul 09:06 WIB.

⁸⁸ Baca syarat dan kriteria kendaraan mitra *driver* Lalamove, jelasnya <https://www.lalamove.com/id/blog/kendaraan-terbaik-untuk-mitra-driver-lalamove/>, diakses 22 Januari 2025, pukul 09:08.

⁸⁹ Baca 11 Daftar Pelanggaran *Driver* Transportasi Online, <https://www.lalamove.com/id/blog/driver/daftar-pelanggaran-driver/>, diakses 25 Januari 2025, Pukul 14.03 WIB.

⁹⁰ Baca Tips Menghindari Risiko Pelanggaran Lalu Lintas selama Mengantar Penumpang, <https://www.lalamove.com/id/blog/driver/tips-menghindari-risiko-pelanggaran-lalu-lintas/>, diakses 25 Januari 2025, pukul 14.20 WIB.

⁹¹ Baca syarat dan ketentuan Layanan Jasa Lalamove, *Ibid*.

⁹² Baca website Lalamove “Cara Berkomunikasi yang Baik dengan Pelanggan Agar Menjadi *Driver* Favorite”, <https://www.lalamove.com/id/blog/cara-berkomunikasi-yang-baik-dengan-pelanggan/>, diakses pada Sabtu, 25 Januari 2025, pukul 19:35 WIB.

3. Mematuhi Peraturan dan Kebijakan yang Berlaku:

Lalamove memiliki syarat dan ketentuan yang harus dipatuhi oleh semua pengguna layanan mereka, termasuk mitra pengemudi dan konsumen. Hal ini mencakup kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dan kebijakan internal perusahaan.

a. Kepatuhan terhadap Peraturan Lalu Lintas dan Keselamatan

Lalamove menekankan bahwa keselamatan dan kepatuhan terhadap peraturan lalu lintas sangat penting bagi mitra pengemudi. Mereka diharapkan untuk menjaga etika berkendara yang baik, seperti menghindari pelanggaran lalu lintas dan parkir sembarangan, serta selalu mematuhi peraturan lalu lintas. Selain keselamatan pribadi, kenyamanan pelanggan adalah tujuan utamanya.⁹³

b. Kepatuhan terhadap Pedoman Komunitas

Lalamove memiliki Pedoman Komunitas yang harus dipatuhi oleh mitra pengemudi. Kepatuhan terhadap pedoman ini dinilai melalui fitur Kualitas Layanan, yang menunjukkan tingkat kepatuhan mitra pengemudi terhadap pedoman tersebut. Pengalaman pengemudi di platform dapat terpengaruh oleh kualitas layanan yang buruk.⁹⁴

c. Kepatuhan terhadap Kebijakan Privasi

Untuk melindungi data pribadi, Lalamove mematuhi undang-undang, aturan, dan peraturan yang berlaku, serta kebijakan dan prosedur internal perusahaannya. Penilaian kepatuhan terhadap undang-undang ini termasuk memastikan bahwa data pribadi diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku.⁹⁵

d. Kepatuhan terhadap Ketentuan Layanan

Lalamove juga membuat ketentuan layanan yang harus diikuti oleh pengguna dan mitra pengemudi. Misalnya, Ketentuan Layanan Bantuan menyatakan bahwa semua layanan transportasi, logistik, dan pindahan tunduk pada kesepakatan kontraktual antara pengguna dan mitra pengemudi, dan Lalamove tidak bertanggung jawab atas kinerja mitra pengemudi.⁹⁶

Kemudian dengan memenuhi kewajiban-kewajiban tersebut, Lalamove berupaya menunjukkan itikad baik dalam memberikan layanan yang aman, andal, dan responsif terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen.

Selaras dengan persoalan tersebut dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata: Itikad baik merupakan asas penting dalam pelaksanaan perjanjian dan penyelesaian sengketa. Poinnya adalah Itikad baik pihak Lalamove sebagai pelaku usaha berarti bertindak secara transparan jelas dan sudah diatur, bertanggung jawab dengan memberikan kompensasi ganti rugi pengembalian uang atau penggantian barang baru, dan berkomitmen untuk menyelesaikan masalah kehilangan barang milik Nala. Dengan menunjukkan itikad baik, pihak Lalamove tidak hanya mematuhi hukum, tetapi juga menjaga kepercayaan Nala sebagai konsumen dan reputasi usahanya.

⁹³ Baca website Lalamove “8 Tips Membangun Reputasi Positif sebagai Mitra Driver”, <https://www.lalamove.com/id/blog/driver/tips-membangun-reputasi-positif-driver/>, diakses pada Sabtu, 25 Januari 2025, pukul 22:11 WIB.

⁹⁴ Baca website Lalamove “Penilaian Skor Akun Driver”, lebih jelas <https://www.lalamove.com/id/driver/fitur-penilaian-mitra/>, diakses Minggu, 26 Januari 2025, pukul 06.43 WIB.

⁹⁵ Pemberitahuan Privasi Kandidat, jelasnya <https://www.lalamove.com/id/candidate-privacy-notice>, diakses Minggu 26 Januari 2025, pukul 07.00 WIB.

⁹⁶ Baca website Lalamove “Ketentuan Layanan Bantuan”, jelasnya <https://www.lalamove.com/id/help-service-terms/>, diakses pada Minggu 26 Januari 2025, pukul 06:59 WIB.

3.3 Pertanggung Jawaban Pihak Pelaku Usaha Lalamove Atas Hilangnya Barang Milik Konsumen

Dalil Al-Qur'an Surah Al-Mudassir ayat 38 yang berbunyi: "Setiap orang bertanggung jawab atas apa yang mereka perbuat". Begitulah bunyi dalil dalam Al-Qur'an, Dalam Pasal 330 KUHPerdara, seseorang dikatakan sudah dewasa jika sudah berusia 21 tahun atau sudah pernah menikah maka seseorang tersebut dianggap cakap dalam hukum. Unsur cakap hukum ini yang membuat timbulnya hukum tanggung jawab atas tindakan yang dilakukan dalam berbagai bidang hukum, seperti hukum perdata, pidana, dan administrasi.

Tanggung jawab terjadi ketika seseorang menyadari apa yang mereka lakukan, baik secara sengaja atau tidak sengaja. Dalam kasus di mana pihak jasa pengirim barang melanggar hak konsumen, konsumen harus berhati-hati dalam menentukan siapa yang bertanggung jawab dan seberapa besar tanggung jawabnya pihak pengangkut dalam mengirimkan barang⁹⁷.

Sebelum lahirnya tanggung jawab antara pihak pelaku usaha dan konsumen dalam jasa pengiriman barang, layanan jasa pengiriman barang dalam hal ini pihak Lalamove yang sudah menegaskan dalam ketentuannya bahwa sebelum pelanggan menggunakan layanan jasa Lalamove, pelanggan wajib mengetahui syarat dan ketentuan/aturan yang dibuat oleh pihak Lalamove karena ini akan terbatas dari pertanggung jawaban pihak Lalamove terhadap pelanggan. Pelanggan wajib mengikuti aturan yang berlaku dan sudah dibuat oleh pihak Lalamove, hal ini sesuai pada pasal 5 UUPK bahwa konsumen wajib membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;

Tidak sampai disitu pihak Lalamove kembali menegaskan jika pelanggan tidak setuju dengan salah satu dari syarat dan ketentuan Lalamove, mohon tidak mengakses atau menggunakan platform. harap baca dengan cermat "disclaimer", "batasan tanggung jawab", dan "indemnitas". Ketentuan-ketentuan ini membatasi tanggung jawab pihak Lalamove terhadap Pelanggan.

3.3.1 Kehilangan Barang Milik Konsumen pada Layanan Jasa Lalamove

Penulis menuliskan fenomena fakta pada konsumen, ketika motor milik pengguna TikTok @lovelynala hilang saat dikirim menggunakan layanan pengiriman *online* Lalamove. Kejadian ini bermula dari unggahan di TikTok yang segera menarik perhatian publik. "Telah Hilang Vespa Sprint Abu-Abu," demikian ungkapan kekecewaan @lovelynala pada Rabu, tanggal 01 bulan Mei 2024, saat motornya yang rusak hendak dibawa ke bengkel menghilang.

Driver Lalamove yang bertanggung jawab terakhir kali menginformasikan bahwa motor tersebut hampir sampai, namun tragisnya, kendaraan pengiriman justru menuju ke arah Bogor dan tidak pernah sampai tujuan.

Akun @lovelynala menyebutkan ciri-ciri motor yang hilang, sebuah Vespa Sprint Ige ABS berwarna abu-abu dengan kerusakan pada list kiri dan penyok di sein kanan. Ia juga membagikan gambar dua orang yang diduga sebagai pelaku pencurian, dan mencurigai bahwa mereka menggunakan akun kurir Lalamove untuk melancarkan aksinya.⁹⁸

Kemudian penulis melakukan pengamatan dengan video yang diunggah olehnya dan ternyata benar adanya. Penulis menambahkan salah satu masalah dari unggahan korban yang menceritakan bahwa 2 orang pelaku ini ternyata menyewa akun milik *driver* Lalamove (Hasan Basri) untuk melancarkan aksi pencuriannya artinya nomor kendaraan

⁹⁷ Edy Prasetyo, Arief Budiono, and Jan Alizea Sybelle, 'Pertanggung Jawaban Hukum Pihak Ekspedisi Pengiriman Terhadap Barang Hilang Atau Rusak', Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan, 5.1 (2024), pp. 29–43,

⁹⁸ *Ibid.* Vonza Nabilla Suryawan, 2024

yang mengangkut motor milik korban yakni B 9399 SCG, tidak sesuai yang ada pada aplikasi Lalamove yaitu B 9021 EAB. Selain itu sangat disayangkan korban justru menyetujui penggunaan jasa kepada 2 pelaku yang tidak terkonfirmasi atas sesuai pada aplikasi Lalamove yang dipesannya, hal yang demikian sudah termasuk unsur kelalaian atas konsumen.

Kemudian Penulis memperoleh data dari hasil wawancara dengan inisial M sebagai *driver* Lalamove untuk memperdalam persoalan alasan barang milik konsumen dibawa kabur oleh mitra *driver*. ia mengatakan bahwa kurangnya sistem keamanan pada aplikasi Lalamove yang didalamnya tidak menyediakan fitur keamanan verifikasi wajah sebelum mitra *driver* memulai orderan pertama dimulai, berbeda dengan aplikasi Go-Jek misalnya yang dalam hal fitur verifikasi wajah sudah tersedia sebagai sistem keamanan. Hal ini terdapat dapat peluang besar bagi oknum yang tidak terverifikasi akunnya, akun sewa ataupun akun jual beli sehingga memungkinkan menjadi penyebab utama barang milik konsumen yang hilang.⁹⁹

Berdasarkan pernyataan diatas maka konsumen sangat ekstra untuk melindungi atas keamanan barangnya, konsumen wajib memverifikasi informasi tentang *driver* disetiap pesannya, diantaranya dengan melihat foto profile akun *driver* yang sesuai atau tidak dengan wajah aslinya, konsumen berhak mendokumentasikan wajah *driver* tanpa ada penutup seperti helm, masker dan lain sebagainya yang menutup wajah aslinya sebelum membawa pesanan, konsumen memverifikasi dengan plat nomor kendaraan akun apakah sudah sesuai. Jika hal tersebut sudah diupayakan dan sudah valid atas informasi yang didapat maka konsumen mempunyai jaminan identitas *driver* jika sewaktu-waktu terjadinya wanprestasi.

Memverifikasi informasi *driver* sangatlah penting bahkan wajib dilakukan oleh konsumen bahkan jika konsumen tidak mengupayakan hal tersebut justru akan menjadi suatu dari kelalaian konsumen. Mengapa demikian M mengatakan bahwa akun joki atau akun palsu bisa dikatakan akun jual beli *driver* Lalamove saat ini masih ada dan digunakan oleh para oknum demi mendapatkan keuntungan atas pencurian barang, para oknum mendapati akun *driver* dengan membeli akun yang dijual oleh *driver* yang sudah terverifikasi oleh Lalamove. Transaksi jual beli akun sangatlah tindakan yang melanggar aturan Lalamove bahkan sekaligus melanggar hukum.

Akun yang disalah gunakan karena praktik jual beli akun justru kasus ini akan sangat membahayakan konsumen umumnya pada *driver* yang menjual akunnya. Pasalnya, nanti yang dikenakan pertanggungjawaban adalah pemilik awal. Apalagi biasanya saat menjual akun, selain itu mitra *driver* bertanggung jawab penuh atas penggunaan akun yang dijual atau disewakan.

Dalam ketentuannya pihak Lalamove telah menegaskan bahwa hukum pidana penyalahgunaan akun dan pelanggaran mitra *driver* dilarang melakukan aktivitas pemindah tangan akun yang merupakan tindakan kriminal memanipulasi data. Hal tentang jual-beli akun dapat dikenakan pasal dan hukuman yang berlaku seperti yang tertera berikut:

Pasal 35 UU ITE (Nomor 11 Tahun 2008) tentang Manipulasi

"Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan manipulasi, penciptaan, perubahan, penghilangan, pengrusakan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dengan tujuan agar Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik tersebut dianggap seolah-olah data yang otentik. "

⁹⁹ Penulis wawancara langsung dengan inisial M sebagai *Driver* Lalamove, pada tanggal 03 Desember 2024, pukul 14.12 WIB.

Pasal 51 UU ITE 11/2008 "Manipulasi Informasi Elektronik"

"Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 dipidana dengan pidana penjara paling lama 12 (dua belas) tahun dan/atau denda paling banyak Rp12.000.000.000,00 (dua belas miliar rupiah)"

Mitra Driver dihimbau untuk senantiasa melakukan pengantaran sesuai dengan prosedur yang tertera panduan dasar mitra Lalamove, yang hal demikian ketika pengantaran barang mendokumentasikan bukti foto barang telah diterima baik ciri-ciri penerima atau ciri-ciri lokasi barang diturunkan untuk validasi penyelesaian order. Barang yang hilang dengan tidak sengaja atau dengan sengaja dapat dikenakan sanksi sesuai dengan hukum yang berlaku, mitra driver yang melakukan tindakan yang menyebabkan perusakan, penghancuran atau bahkan penghilangan barang dapat dikenakan pasal dan hukuman yang tertera berikut:

Pasal 406 ayat 1 mengenai Perusakan/Penghancuran:

"Barang siapa dengan sengaja dan melawan hukum menghancurkan, merusakkan, membikin tak dapat dipakai atau menghilangkan barang sesuatu yang seluruhnya atau sebagian milik orang lain, diancam dengan pidana penjara paling lama dua tahun delapan bulan atau pidana denda paling banyak empat ribu lima ratus rupiah."

Pasal 362 Barang Hilang Dengan Sengaja

"Barangsiapa mengambil seluruhnya atau sebagian kepunyaan orang lain dengan maksud untuk dimiliki secara melawan hukum, diancam karena pencurian dengan pidana penjara paling lama lima tahun atau denda paling banyak enam puluh rupiah."

Hak dan kewajiban perusahaan aplikasi dan driver (pemilik akun) dapat dilihat dalam perjanjian kemitraan yang telah disepakati kedua belah pihak. Umumnya perusahaan telah memiliki perjanjian kode etik yang disusun, salah satunya peraturan akun tidak boleh diduplikasi, dijual atau dialihkan dengan cara apa pun. Apabila pemilik akun melanggar ketentuan, maka perusahaan aplikasi dapat memberikan sanksi sesuai kesepakatan.

Sanksi yang dimaksud berupa penghentian operasional sementara (*suspend*) hingga putus mitra, ataupun sanksi lainnya yang diatur dalam perjanjian. Sanksi *suspend* sendiri tercantum dalam Pasal 14 Permenhub 12/2019, yang berisi sebagai berikut;

1. Perusahaan aplikasi harus membuat standar, operasional, dan prosedur dalam penghentian operasional sementara (*suspend*) dan putus mitra terhadap pengemudi.
2. Standar, operasional, dan prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat:
 - a. jenis sanksi penghentian operasional sementara (*suspend*) dan putus mitra;
 - b. tingkatan pemberian sanksi penghentian operasional sementara (*suspend*) dan putus mitra;
 - c. tahapan pemberian sanksi penghentian operasional sementara (*suspend*) dan putus mitra; dan
 - d. pencabutan sanksi penghentian operasional sementara (*suspend*).
3. Standar, operasional, dan prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebelum ditetapkan terlebih dahulu dilakukan pembahasan dengan mitra kerja.
4. Standar, operasional, dan prosedur yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus disosialisasikan kepada mitra kerja oleh Perusahaan Aplikasi.

Pasal ini mengatur kewajiban pihak Lalamove untuk menetapkan prosedur terkait penghentian operasional sementara dan pemutusan kemitraan dengan pengemudi, dengan melibatkan pembahasan dan sosialisasi bersama mitra kerja.

3.3.2 Penjaminan Perlindungan Barang pada Layanan Jasa Lalamove

Berdasarkan teori perlindungan hukum terutama perlindungan barang dalam jasa pengiriman, semua orang berhak mendapatkan perlindungan hukum itu sendiri. Hal ini selaras dengan UUD 1945 Pasal 28D ayat (1) telah dinyatakan bahwa *“Setiap orang berhak diakui serta mendapatkan jaminan perlindungan hukum yang sama di mata hukum”*. Dan dilanjut dalam pasal 28G ayat (1) UUD 1945 menyatakan bahwa *“Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang di bawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi”*.

Penulis melakukan observasi teks website Lalamove tentang penjaminan perlindungan barang.¹⁰⁰ Pihak Lalamove mengatakan dalam ketentuannya bahwa dalam konteks perlindungan barang ini, 'Barang' merujuk pada setiap pengiriman yang dilakukan melalui pihak Lalamove. Pihak Lalamove bertanggung jawab penuh atas segala kerugian yang dialami pelanggan bisnis akibat kehilangan atau kerusakan barang selama proses pengiriman, yang disebabkan oleh kesalahan mitra pengemudi. Namun, ada beberapa barang yang tidak ditanggung oleh pihak Lalamove. Beberapa jenis barang tidak termasuk dalam penjaminan ini, antara lain:

- Emas batangan
- Surat berharga dan uang tunai
- Barang terlarang menurut hukum
- Hewan hidup
- Barang militer seperti senjata dan amunisi
- Barang dengan risiko tinggi seperti barang pecah belah, perhiasan berharga, seni rupa, dan barang mewah lainnya.

Jika hal penjaminan perlindungan barang pada jasa Lalamove tidak tercapai sehingga timbulnya wanprestasi yang diakibatkan oleh mitra *driver*, maka pihak Lalamove dianggap bertanggung jawab dalam hal ini, karena secara mitra *driver* masih berada dibawah pengawasan jasa Lalamove. Sebagaimana tentang kewajiban pihak pelaku usaha tentang mengganti kerugian ini telah diatur dalam UUPK pada Pasal 19 UUPK secara tegas mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha. *“Pelaku usaha wajib memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan.”* Pelaku usaha memberikan kompensasi pemberian uang atau bentuk lain yang sebanding dengan kerugian yang dialami konsumen, ganti rugi pemberian uang untuk mengganti kerugian yang bersifat materiil, seperti kerusakan barang, dan penggantian pemberian barang atau jasa pengganti yang setara dengan barang atau jasa yang cacat atau tidak berfungsi sebagaimana mestinya.

Tak sampai disitu penulis melanjutkan pengamatan terhadap objek penelitian tentang ganti rugi yang diberikan oleh pihak Lalamove atas kewajibannya kepada konsumen yang dirugikan. Pertanggung jawaban yang berikan pihak Lalamove telah sesuai dengan syarat dan ketentuan dalam klasul yang dibuat dan tentunya dalam syarat ini konsumen sudah menyetujui sebelum menggunakan layanan jasa ini terutama perihal pengganti kerugian terhadap konsumen yang dirugikan.

¹⁰⁰ Baca website Lalamove tentang Penjaminan Perlindungan Barang <https://www.lalamove.com/id/goods-protection-promises/>, diakses pada 26 Desember 2024, pukul 11.31 WIB.

3.3.3 Tanggung Jawab dan Batasan Tanggung jawab pada Layanan Jasa Lalamove

Tanggung jawab pengangkut dalam perjanjian pengangkutan barang diatur oleh hukum, termasuk ketentuan yang ditemukan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) di Indonesia, khususnya Pasal 468 dan 477 KUHD. Pasal 468 KUHD menyatakan bahwa Perjanjian pengangkutan menjanjikan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya. Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali bila ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seluruhnya atau sebagian atau kerusakannya itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifatnya, keadaannya atau suatu cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim. Ia bertanggung jawab atas tindakan orang yang dipekerjakannya, dan terhadap benda yang digunakannya dalam pengangkutan itu.

Adapun analisa lebih rinci jika di implementasikan tanggung jawab pihak Lalamove terhadap konsumen atas kerugian barang yang hilang, terdapat 5 prinsip tanggung jawab:

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan

Menurut konsep hukum dalam prinsip ini pihak Lalamove hanya dapat dituntut pertanggungjawaban hukum jika perbuatannya mengandung unsur kesalahan, yang dimana tindakan tersebut dilakukan dengan sengaja atau karena kelalaian. Beban pembuktian ada pada pihak konsumen yang dirugikan. Dimana pihak yang dirugikan baik konsumen maupun pihak Lalamove wajib membuktikan atas dasar yang kuat. Prinsip ini konsumen diberi tanggung jawab untuk membuktikan adanya unsur kesalahan pihak Lalamove yang merugikan konsumen.

Hal ini selaras pada Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, yang biasanya disebut sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, menetapkan bahwa empat elemen utama harus dipenuhi atas prinsip tanggung jawab ini.¹⁰¹

- 1) Adanya perbuatan yang dilakukan dengan tindakan sengaja maupun kelalaian yang menimbulkan kerugian
- 2) Adanya unsur kesalahan, pelaku usaha melakukan tindakan yang bertentangan dengan kewajiban hukum, norma sosial, atau prinsip kehati-hatian.
- 3) Adanya kerugian yang diderita, dalam hal ini konsumen statusnya pihak yang dirugikan maka dalam poin ini harus ada yang nyata kerugian dialami oleh konsumen baik berupa materiil maupun immateriil.
- 4) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian

Harus ada hubungan sebab-akibat yang jelas antara tindakan pihak Lalamove (baik sengaja maupun lalai) dan kerugian yang diderita oleh korban. Jika tidak ada hubungan langsung, maka tanggung jawab hukum tidak dapat dibebankan.

Ini dianggap adil karena hanya pihak jasa Lalamove yang bersalah yang akan dihukum. Dengan hukuman ini pihak jasa pengiriman akan berpikir dua kali sebelum melakukan sesuatu yang dapat merugikan konsumen. Prinsip ini memberikan kerangka kerja yang jelas dalam menentukan siapa yang bertanggung jawab atas suatu perbuatan yang merugikan orang lain.

2. Prinsip Tanggung Jawab Praduga Selalu Bertanggung Jawab

Menurut prinsip hukum yang dikenal sebagai "tanggung jawab praduga selalu bertanggung jawab", pihak Lalamove dianggap bertanggung jawab atas suatu kerugian atau kerusakan, terlepas dari kesalahan atau kelalaian mereka. Dengan kata lain, tanggung jawab

¹⁰¹ Hermawan Lumba and Sumiyati, 'Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspediter Kepada Konsumen Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', *Mimbar Keadilan Jurnal Ilmu Hukum*, 8, 2014, pp. 73

untuk membuktikan dibalikkan. Bukan pihak yang dirugikan yang harus membuktikan bahwa pihak yang menyebabkan kerugian adalah yang salah; sebaliknya, pihak yang dituduh harus membuktikan bahwa dia tidak bersalah. Hermawan dan Sumiyanti mengidentifikasi empat variasi yang berkaitan dengan prinsip tanggung jawab ini.¹⁰²

- 1) Pihak Lalamove dapat dibebaskan dari tanggung jawab jika dapat membuktikan bahwa kerugian disebabkan oleh hal-hal di luar kekuasaannya.
- 2) Jika pihak Lalamove dapat membuktikan bahwa mereka bertanggung jawab, pengangkut dapat dibebaskan dari tanggung jawab jika mereka mengambil tindakan yang diperlukan untuk mencegah kerugian;
- 3) Pihak Lalamove dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, kerugian yang timbul bukan karena kesalahannya;
- 4) Tidak bertanggung jawab pihak Lalamove jika barang yang diangkut rusak karena kesalahan penumpang atas kualitas barang atau memilih kendaraan yang tidak sesuai dengan layanan barangnya.

3. Prinsip Tanggung Jawab Praduga Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip tanggung jawab praduga tidak selalu bertanggung jawab berbeda dengan prinsip tanggung jawab praduga selalu bertanggung jawab, yang menyatakan bahwa pihak Lalamove dianggap tidak bersalah atas kerugian yang diakibatkan hilangnya motor milik konsumen hingga terbukti sebaliknya. Prinsip ini dianggap lebih adil karena tidak langsung membebaskan pihak Lalamove tanpa bukti yang cukup untuk bertanggung jawab. Konsumen yang dirugikan membuktikan jika dirinya merasa dirugikan atas barang yang hilang dengan beberapa bukti seperti nota, resi pengiriman, bukti pembayaran, foto atau video barang, surat keterangan dari pihak kepolisian.

4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak mengatakan bahwa pihak Lalamove dapat bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang ditimbulkan selama proses pengiriman tanpa ada bukti kesalahan atau kelalaian. Dengan kata lain, itu cukup untuk menuntut pertanggungjawaban hanya karena ada kerugian.

Prinsip ini menurut Shidarta tanggung jawab mutlak umumnya digunakan untuk "menjerat" pelaku usaha, terutama pelaku usaha yang merugikan konsumen. Meskipun demikian, Abdulkadir Muhammad berpendapat bahwa prinsip ini dapat diterapkan dalam perjanjian jika kedua belah pihak menginginkannya, meskipun tidak diatur dalam undang-undang.¹⁰³ Konsep hukum tanggung jawab mutlak penting untuk melindungi konsumen dan memastikan pihak Lalamove bertanggung jawab jasa yang mereka tawarkan, serta memberikan kepastian hukum bagi konsumen dan mendorong pihak Lalamove untuk jasa pengiriman yang aman.

5. Prinsip Tanggung Jawab Dengan Pembatasan

Sesuai dengan analisa penulis bahwa pihak Lalamove menggunakan prinsip tanggung jawab dengan pembatasan untuk mengelola risiko hukum. Namun, ini harus diterapkan dengan hati-hati dan jelas agar tidak merugikan konsumen atau melanggar ketentuan hukum yang ada. Adapun pada prinsip ini yang dapat diterapkan, tujuan pembatasan tanggung jawab pengiriman barang harus memenuhi ketentuan hukum yang berlaku diantaranya;

- a) Melindungi Penyedia Jasa Pengiriman

¹⁰² Ibid.

¹⁰³ Mahfiroh. Hal. 244

Pihak Lalamove hanya bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan konsumen, dengan batas tanggung jawab tertentu yang ditetapkan oleh perjanjian atau undang-undang. Dengan demikian, konsumen tidak dapat menuntut Lalamove terlalu banyak.

b) Menyediakan Kepastian Hukum

Untuk memberikan keamanan hukum bagi semua pihak yang terlibat, Lalamove menetapkan batas tanggung jawab yang jelas, baik dalam hal jumlah kerugian tertinggi maupun kondisi di mana tanggung jawab berlaku.

c) Mendorong Pengguna untuk Menyediakan Asuransi

Pelanggan layanan jasa Lalamove disarankan untuk melindungi kepentingan mereka sepenuhnya dengan mengasuransikan barang kiriman mereka jika ada pembatasan tanggung jawab. Ini terutama berlaku untuk barang bernilai tinggi sehingga barang yang mereka kirim tidak ada rasa khawatir karena barang tersebut dilindungi dalam asuransi.

d) Menghindari Penyalahgunaan Layanan

Dengan batas tanggung jawab yang ditentukan, pelanggan tidak dapat menggunakan layanan secara tidak wajar atau mencoba menuntut kerugian yang tidak sesuai dengan ketentuan, sehingga tidak ada kesewenangan konsumen dalam menuntut kerugian yang faktanya tidak dirugikan oleh pihak Lalamove.

Kemudian Penulis menganalisis lebih dalam pada teks syarat ketentuan Lalamove, bahwa terdapat didalamnya Pihak Lalamove dianggap tidak bertanggung jawab atas kerugian konsumen jika tidak memenuhi syarat dan ketentuan dalam klausulnya, Lalamove tidak bertanggung jawab atas tindakan, kelalaian, atau kelalaian yang dilakukan oleh Mitra Pengemudi. Dalam setiap keadaan, Mitra Pengemudi bukanlah karyawan, agen, perwakilan, atau personel dari Lalamove.¹⁰⁴

Lalamove sendiri atau afiliasinya tidak memiliki, mempekerjakan, atau menyediakan layanan transportasi dan/atau logistik atau berfungsi sebagai operator transportasi, dan bahwa semua layanan transportasi atau logistik tersebut disediakan oleh Mitra Pengemudi.

PT. Lalamove tidak bertanggung jawab dan tidak akan dianggap bertanggung jawab atas:

- 1) kerusakan / kerusakan/ perubahan barang/ properti dari keadaan aslinya karena kemasan yang kurang memadai;
- 2) barang/properti yang sudah rusak/cacat/berubah sebelum dimulainya pengangkutan;
- 3) kualitas layanan karena sepenuhnya tergantung pada Mitra Pengiriman, yang pada akhirnya menyediakan Konsumen layanan transportasi dan/atau logistik;
- 4) setiap pemesanan yang tidak diterima;
- 5) kerusakan yang disebabkan oleh penggunaan atau ketidakmampuan menggunakan Layanan, termasuk kerusakan yang disebabkan oleh penggunaan Layanan yang salah, kesalahan pada nomor pusat panggilan, masalah jaringan, malware, virus, atau ketidakbenaran atau kelengkapan;
- 6) kesesuaian media komunikasi seperti ponsel atau email atau media komunikasi lainnya. Konsumen bertanggung jawab untuk segera melaporkan kesalahan, jika ada, yang terjadi dalam informasi yang dikirimkan kepada Konsumen mengenai konfirmasi pemesanan;
- 7) segala kerugian langsung, tidak langsung, punitif, insidental, khusus, atau konsekuensial atau segala kerugian lainnya termasuk keuntungan dan kerugian, baik berdasarkan kontrak, delik, kelalaian, tanggung jawab ketat atau lainnya, bahkan jika Lalamove telah diberitahu tentang kemungkinannya; dan

¹⁰⁴ Baca Syarat dan Ketentuan PT. Lalamove tentang Batasan Tanggung Jawab, <https://www.lalamove.com/id/terms-and-condition>, diakses 27 Desember 2024, 09.20 WIB.

- 8) barang yang hilang selama Layanan, Lalamove akan berusaha menemukan barang tersebut dengan "upaya terbaik" namun tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan barang tersebut.
- 9) Kecuali dalam hubungannya dengan Pengguna Akun Korporat, tanpa membatasi ketentuan di atas, sejauh yang diizinkan oleh Hukum yang Berlaku, dalam keadaan apa pun tanggung jawab agregat Lalamove yang timbul dari atau sehubungan dengan ketentuan ini atau Layanan yang diberikan di sini, baik berdasarkan kontrak, delik (termasuk kelalaian, tanggung jawab produk, atau teori lainnya), jaminan, atau lainnya, tidak akan melebihi jumlah tiga kali biaya pemesanan atau IDR2.000.000 (mana yang lebih rendah).

Berdasarkan ketentuan diatas bahwa konsumenlah bertanggung jawab atas kerusakan, kehilangan, atau masalah lainnya selama pengiriman. Selain itu Lalamove hanya bertanggung jawab atas layanan pemesanan dan penjemputan barang. Maka sangat penting bagi konsumen untuk dibaca sebelum menggunakan layanan Lalamove yang bisa diakses oleh siapa dan kapanpun. Hal yang demikian akan membantu konsumen memahami hak dan kewajiban sebagai pelanggan, terlebih aturan atau kontrak standar yang dibuatnya dalam klasula baku.

Klasula baku yang dibuat secara sepihak oleh pihak Lalamove dalam suatu perjanjian yang didalamnya terdapat ketentuan atau syarat-syarat yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam klausula ini konsumen tidak bisa bernegosiasi, mereka hanya memiliki opsi untuk menerima atau menolak keseluruhan kontrak. Klasula baku sering disebut kontrak yang merugikan pihak lain, namun klasula ini berlaku selama aturan yang dibuatnya sesuai dengan undang-undang dan tidak melanggar hukum.

Dalam UUPK No. 8 Tahun 1999 yang telah mengatur agar klasula baku yang dibuat oleh pihak penyedia layanan dalam konteks ini sejalan. Sebagaimana yang dimaksud pada Pasal 18 Tentang Ketentuan Pencantuman Klausula Baku;

- 1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;
 - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- 2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

- 3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- 4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

Kemudian jauh lebih mendalam hasil temuan penulis bahwa klausula-klausula pembatas tanggung jawab yang dibuat Lalamove ada beberapa klausul yang dianggap melanggar jika dibandingkan dengan UUPK Pasal 18 diantaranya;

- a. Klausul 3 yaitu “kualitas layanan karena sepenuhnya tergantung pada Mitra Pengiriman, yang pada akhirnya menyediakan Konsumen layanan transportasi dan/atau logistik”. Sedangkan Pasal 18 melarang pelaku usaha melepaskan tanggung jawab atas layanan yang disediakan oleh pihak yang bekerja atas nama mereka walaupun mitra *driver* statusnya independen dan bukanlah karyawan Lalamove tetapi justru mitra *driver* masih dibawah pengawasan Lalamove dan dianggap sebagai tanggung jawabnya.
- b. Klausul 7 Lalamove menyatakan segala kerugian langsung, tidak langsung, punitif, insidental, khusus, atau konsekuensial atau segala kerugian lainnya termasuk keuntungan dan kerugian, baik berdasarkan kontrak, delik, kelalaian, tanggung jawab ketat atau lainnya, bahkan jika Lalamove telah diberitahu tentang kemungkinannya; artinya pembatasan tanggung jawab untuk kerugian tidak langsung, insidental, atau konsekuensial sering diterapkan dalam kontrak standar. Namun, jika pembatasan ini mencakup kelalaian Lalamove, maka bisa dianggap melanggar Pasal 18 UUPK.
- c. Klausul 8 dalam batasan tanggung jawabnya Lalamove bahwa barang yang hilang selama Layanan, Lalamove akan berusaha menemukan barang tersebut dengan "upaya terbaik" namun tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan barang tersebut, hal ini dapat melanggar Pasal 18, karena ini melepaskan tanggung jawab pelaku usaha atas kelalaian mereka sendiri.

3.3.4 Ganti Rugi Layanan Jasa Lalamove Terhadap Konsumen

PT. Lalamove menegaskan dalam klausulnya bahwa pelanggan dalam arti individual maupun kelompok yang menggunakan aplikasi Lalamove sebagai jasa layanan pengiriman barang untuk sebagai kebutuhannya dianggap setuju atas risikonya sendiri dalam pengiriman, kecuali jika Konsumen ingin mengasuransikan barangnya sendiri, maka Konsumen harus mengurus perlindungan asuransi sendiri.¹⁰⁵

Selanjutnya penulis menggali informasi lebih dalam bahwa Pihak Lalamove akan tetap mengganti biaya atas barang yang hilang, dicuri, rusak, atau hancur yang diangkut oleh Pengemudi dengan batas maksimum hingga IDR2.000.0000 (untuk klien non-korporat dan klien korporat) atau hingga IDR7.600.0000 (untuk klien korporat yang memiliki akun korporat dengan Lalamove per pengiriman, dengan syarat memberikan bukti yang memadai kepada kepuasan Lalamove seperti kwitansi, faktur, dan foto barang yang rusak. Penggantian akan ditransfer langsung ke dompet Lalamove Konsumen.

Semua klaim harus diajukan melalui formulir klaim yang ditentukan dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja setelah kejadian. Klaim konsumen akan diterima, ditolak, atau akan diminta untuk memberikan informasi tambahan dalam jangka waktu maksimal 30 (tiga puluh) hari kerja setelah klaim diajukan. Hal yang perlu disiapkan oleh konsumen bagi yang merasa dirugikan atas haknya dan menyerahkan dokumen-dokumen berikut (jika ada) bersama dengan formulir klaim:

- Gambar atau bukti kiriman yang rusak

¹⁰⁵ Ibid.

- Faktur pembelian yang dapat menunjukkan nilai kiriman yang rusak
- Faktur perbaikan atau penggantian yang dapat menunjukkan biaya perbaikan/penggantian

Adapun secara detailnya Lalamove memberikan kompensasi kepada pelanggan atas kerugian langsung barang-barang yang hilang, dicuri, atau rusak selama pengangkutan atau pengiriman. Konsumen akan mendapatkan kompensasi dengan detail sebagai berikut:¹⁰⁶

- Motor: Rp1.000.000
- Mobil: Rp2.000.000
- Van: Rp4.000.000
- Pickup Bak: Rp6.000.000
- Pickup Box: Rp6000.000
- Engkel Box: Rp6.000.000
- Engkel Bak: Rp6.000.000
- CDD Bak: Rp6.000.000
- CDD Bak: Rp6.000.000
- Fuso Bak: Rp6.000.000
- Fuso Box: Rp6.000.000

Kemudian penulis melakukan analisa teks tentang pihak Lalamove jika sudah memberikan kompensasi ganti rugi kepada konsumen dengan nilai yang telah ditetapkan dalam klausulnya, ini menjadi pembatas bagi konsumen untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dari barang yang hilang dengan nilai yang sesuai dengan barang miliknya. Pihak Lalamove juga menyatakan bahwa terlepas dari yang disebut di atas, pada saat kompensasi diberikan kepada konsumen oleh Lalamove dalam penjaminan ini, konsumen menyetujui untuk melepaskan, mengabaikan dan selamanya melepaskan Lalamove dari klaim yang berhubungan dengan hal-hal yang terkait dengan kompensasi tersebut.

Dalam menyatakan bahwa membebaskan pihak Lalamove dari tanggung jawab ini dasarnya adalah melanggar hukum yang sesuai pada pasal 18 UUPK ayat 1 Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila: a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;.

Namun perlu diketahui klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab banyak dikategorikan sehingga tidaknya melanggar hukum pada pasal 18 UUPK. Dalam poin ini ketentuan Lalamove sudah sesuai dengan hukum yang berlaku dan menyatakan bahwa pihak Lalamove sudah mendorong agar konsumen yang hendak mengirimkan barang bernilai tinggi untuk disarankan menggunakan asuransi tambahan dari pihak ketiga, karena Lalamove tidak menyediakan asuransi melainkan penjaminan perlindungan barang dengan memberikan ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang dibuatnya.

Pernyataan diatas dorongan pihak Lalamove kepada konsumen untuk menggunakan asuransi tambahan yang dimaksudkan untuk memberikan konsumen pilihan perlindungan tambahan atas barang yang dikirimkan. Jika konsumen menggunakan dari pihak ketiga dalam konteks ini adalah asuransi ada beberapa hal yang mencakup dari asuransi itu tersendiri, sebagai berikut;

1. Opsional: Ini biasanya berguna untuk pengiriman barang berharga tinggi, seperti perhiasan, barang mewah atau sejenisnya yang nantinya Konsumen diberikan kebebasan untuk memutuskan apakah mereka ingin menambahkan asuransi pihak ketiga

¹⁰⁶ Baca website Lalamove tentang Penjaminan Perlindungan Barang <https://www.lalamove.com/id/goods-protection-promises/>, diakses pada 27 Desember 2024, pukul 20.56 WIB.

2. Keamanan Tambahan: asuransi pihak ketiga, konsumen dapat memperoleh cakupan lebih besar sesuai dengan kebutuhan mereka, berbeda dengan Lalamove yang sudah memiliki perlindungan dasar terhadap kehilangan atau kerusakan barang, tetapi nilai pertanggungjawabannya mungkin terbatas yang sesuai dalam ketentuan yang dibuatnya.
3. Pihak Ketiga Terkait: Konsumen diharapkan membaca syarat dan ketentuan dari penyedia asuransi tersebut, karena Asuransi pihak ketiga dalam pembahasan ini merupakan layanan eksternal yang direkomendasikan oleh Lalamove tetapi tidak dioperasikan langsung oleh perusahaan.
4. Tanggung Jawab Konsumen: Lalamove hanya bertindak sebagai perantara informasi, selebih dan selanjutnya dengan konsumen menggunakan asuransi pihak ketiga, konsumen secara langsung berhubungan dengan penyedia asuransi terkait klaim.

Pernyataan ini tertera pada syarat dan ketentuan layanan Lalamove, dan konsumen diwajibkan membaca dengan seksama untuk memahami batasan tanggung jawab dan manfaat dari asuransi yang ditawarkan. Syarat dan ketentuan sudah diatur oleh Lalamove artinya pihak Lalamove tidak sepenuhnya bertanggung jawab atas kehilangan barang milik konsumen, melainkan pihak Lalamove memberikan tanggung jawab kompensasi pada sesuai dengan ketentuan-ketentuan dalam klausulnya.

Hal ini selaras dengan Kewajiban Pelaku Usaha untuk Memberikan Informasi yang Jelas pada Pasal 7 UUPK Pihak Lalamove sudah memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa yang ditawarkan. Dan Lalamove juga menyarankan adanya asuransi tambahan, hal ini dianggap memenuhi kewajiban memberikan informasi terkait batas tanggung jawab mereka dan opsi perlindungan tambahan melalui pihak ketiga.

3.3.5 Alternatif Penyelesaian Sengketa pada Layanan Jasa Lalamove

Sebuah sengketa terjadi ketika dua pihak tidak setuju tentang hal tertentu. Satu pihak percaya bahwa haknya dirugikan oleh pihak yang lain, sedangkan pihak yang lain tidak percaya demikian. Sengketa konsumen antara konsumen dan pelaku usaha, baik publik maupun privat, mengenai produk, barang, dan jasa tertentu.¹⁰⁷

Alternatif penyelesaian sengketa adalah suatu bentuk penyelesaian sengketa diluar pengadilan berdasarkan kata sepakat (konsensus) yang dilakukan oleh para pihak yang bersengketa baik tanpa ataupun dengan bantuan para pihak ketiga yang netral. Menurut Undang-Undang nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, pada pasal 1 angka 10, alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian diluar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.

1) Konsultasi

Konsultasi merupakan suatu tindakan yang bersifat personal antara suatu pihak tertentu, yang disebut dengan klien dengan pihak lain yang merupakan pihak konsultan, yang memberikan pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan kliennya tersebut. Peran dari konsultan dalam penyelesaian sengketa tidaklah dominan, konsultan hanya memberikan pendapat (hukum), sebagaimana yang diminta oleh kliennya, yang untuk selanjutnya keputusan mengenai penyelesaian sengketa tersebut akan diambil sendiri oleh para pihak, meskipun adakalanya pihak konsultan diberi kesempatan untuk

¹⁰⁷ Nasution, A. Z. (1995). Konsumen dan hukum: tinjauan sosial ekonomi dan hukum perlindungan konsumen Indonesia.

merumuskan bentuk-bentuk penyelesaian sengketa yang dikehendaki oleh para pihak yang bersengketa tersebut.

Dengan adanya perkembangan zaman, konsultasi dapat dilakukan dengan secara langsung maupun dengan menggunakan teknologi komunikasi yang telah ada. Konsultasi dapat dilakukan dengan cara klien mengajukan sejumlah pertanyaan kepada konsultan. Hasil konsultasi berupa saran yang tidak mengikat secara hukum, artinya saran tersebut dapat digunakan atau tidak oleh klien, tergantung kepentingan masing-masing pihak.

2) Negosiasi

Negosiasi adalah sarana bagi pihak-pihak yang bersengketa untuk mendiskusikan penyelesaiannya tanpa keterlibatan pihak ketiga. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), negosiasi diartikan sebagai penyelesaian sengketa secara damai melalui perundingan antara pihak-pihak yang bersengketa.

Melalui negosiasi para pihak yang bersengketa dapat melakukan suatu proses penjajakan kembali akan hak dan kewajiban para pihak yang bersengketa dengan suatu situasi yang sama-sama menguntungkan, dengan melepaskan atau memberikan kelonggaran atas hak-hak tertentu berdasarkan pada asas timbal balik. Kesepakatan yang telah dicapai kemudian dituangkan secara tertulis untuk ditandatangani dan dilaksanakan oleh para pihak.

Namun proses negosiasi dalam penyelesaian sengketa terdapat beberapa kelemahan. Yang pertama ialah ketika kedudukan para pihak yang tidak seimbang. Pihak yang kuat akan menekan pihak yang lemah. Yang kedua ialah proses berlangsungnya negosiasi acap kali lambat dan bisa memakan waktu yang lama. Yang ketiga ialah ketika suatu pihak terlalu keras dengan pendiriannya.

3) Mediasi

Mediasi adalah intervensi terhadap suatu sengketa oleh pihak ketiga (mediator) yang dapat diterima, tidak berpihak dan netral serta membantu para pihak yang berselisih mencapai kesepakatan secara sukarela terhadap permasalahan yang disengketakan. Menurut Rachmadi Usman, mediasi adalah cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui perundingan yang melibatkan pihak ketiga (mediator) yang bersikap netral dan tidak berpihak kepada pihak-pihak yang bersengketa serta diterima kehadirannya oleh pihak-pihak yang bersengketa.

Mediator bertindak sebagai fasilitator. Hal ini menunjukkan bahwa tugas mediator hanya membantu para pihak yang bersengketa dalam menyelesaikan masalah dan tidak mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan. Mediator berkedudukan membantu para pihak agar dapat mencapai kesepakatan yang hanya dapat diputuskan oleh para pihak yang bersengketa. Mediator tidak memiliki kewenangan untuk memaksa, tetapi berkewajiban untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa. Mediator harus mampu menciptakan kondisi yang kondusif yang dapat menjamin terciptanya kompromi diantara pihak-pihak yang bersengketa untuk memperoleh hasil yang saling menguntungkan.

4) Konsiliasi

Penyelesaian melalui konsiliasi dilakukan melalui seorang atau beberapa orang atau badan (komisi konsiliasi) sebagai penengah yang disebut konsiliator dengan mempertemukan atau memberi fasilitas kepada pihak-pihak yang berselisih untuk menyelesaikan perselisihannya secara damai. Konsiliator ikut serta secara aktif memberikan solusi terhadap masalah yang diperselisihkan.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa :

4.1.1 Perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian atas hilangnya barang dengan Mitra *Driver* Lalamove diatur pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sehingga implementasinya antara lain : 1) Asas manfaat yang mengatakan bahwa segala upaya untuk melindungi konsumen harus dilakukan dengan cara yang paling menguntungkan bagi konsumen dan pelaku usaha secara umum, 2) Asas Keadilan dengan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan memenuhi kewajibannya secara adil, asas keadilan bertujuan untuk memaksimalkan partisipasi seluruh rakyat, 3) Asas Keseimbangan untuk menjaga keseimbangan antara kepentingan materil dan spiritual konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah, asas keseimbangan diciptakan, 4) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen basis keamanan dan keselamatan konsumen bertujuan untuk menjamin bahwa pelanggan akan aman dan selamat saat menggunakan, menggunakan, dan menggunakan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. 5) Asas Kepastian Hukum bertujuan untuk memastikan bahwa baik pelaku usaha maupun orang lain mematuhi hukum dan mendapatkan sistem perlindungan konsumen dan perlindungan hukum nasional.

4.1.2 Bentuk pertanggung jawaban pihak Lalamove akan tetap mengganti biaya atas barang yang hilang, dicuri, rusak, atau hancur yang diangkut oleh Pengemudi dengan batas maksimum hingga IDR2.000.0000 (untuk klien non-korporat dan klien korporat) atau hingga IDR7.600.0000 (untuk klien korporat yang memiliki akun korporat dengan Lalamove) per pengiriman, dengan syarat memberikan bukti yang memadai kepada kepuasan Lalamove seperti kwitansi, faktur, dan foto barang yang rusak. Penggantian akan ditransfer langsung ke dompet Lalamove Konsumen. Setiap klaim harus diajukan dalam waktu 24 jam setelah pengiriman selesai dilakukan, jika tidak Lalamove tidak akan bertanggung jawab sama sekali. Konsumen harus mengajukan semua klaim melalui obrolan langsung dengan tim layanan pelanggan kami dengan menyediakan bukti dan bukti nilai barang yang relevan beserta foto-foto. Tim layanan pelanggan kami akan memberi respons dalam waktu 7 hari kerja.

Adapun secara detailnya Lalamove memberikan kompensasi kepada pelanggan atas kerugian langsung barang-barang yang hilang, dicuri, atau rusak selama pengangkutan atau pengiriman. Konsumen akan mendapatkan kompensasi dengan detail sebagai berikut:

- Motor: Rp1.000.000
- Mobil: Rp2.000.000
- Van: Rp4.000.000
- Pickup Bak: Rp6.000.000
- Pickup Box: Rp6000.000
- Engkel Box: Rp6.000.000
- Engkel Bak: Rp6.000.000
- CDD Bak: Rp6.000.000
- CDD Bak: Rp6.000.000
- Fuso Bak: Rp6.000.000
- Fuso Box: Rp6.000.000

4.2 Saran

4.2.1 Bagi konsumen harus lebih teliti lagi dengan memesan jasa pengiriman barang dengan sangat ekstra untuk melindungi atas keamanan barangnya, maka konsumen wajib memverifikasi informasi tentang *driver* disetiap pesannya, diantaranya dengan melihat foto profile akun *driver* yang sesuai atau tidak dengan wajah aslinya, konsumen berhak mendokumentasikan wajah *driver* tanpa ada penutup seperti helm, masker dan lain sebagainya yang menutup wajah aslinya sebelum membawa pesanan, konsumen memverifikasi dengan plat nomor kendaraan akun apakah sudah sesuai. Jika hal tersebut sudah diupayakan dan sudah valid atas informasi yang didapat maka konsumen mempunyai jaminan identitas *driver* jika sewaktu-waktu terjadinya wanprestasi.

Memverifikasi informasi *driver* sangatlah penting bahkan wajib dilakukan oleh konsumen bahkan jika konsumen tidak mengupayakan hal tersebut justru akan menjadi suatu dari kelalaian konsumen. Karena sesuai dengan penulis dari hasil penelitian dengan wawancara *driver* Lalamove bahwa akun joki atau akun palsu bisa dikatakan akun jual beli *driver* Lalamove saat ini masih ada dan digunakan oleh para oknum demi mendapatkan keuntungan atas pencurian barang, para oknum mendapati akun *driver* dengan membeli akun yang dijual oleh *driver* yang sudah terverifikasi oleh Lalamove. Transaksi jual beli akun sangatlah tindakan yang melanggar aturan Lalamove bahkan sekaligus melanggar hukum.

4.2.2 Bagi pelaku usaha dengan demi fitur keamanan bagi pengguna pihak Lalamove harus menambahkan fitur verifikasi wajah sebelum mitra *driver* memulai orderannya karena hal ini dapat mencegah peluang bagi oknum-oknum yang dapat merugikan para pihak baik konsumen maupun pelaku usaha, agar tidak dapat terjadi lagi bagi konsumen-konsumen yang dirugikan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Halim Barkatullah, *Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Bandung: Nusa Media, 2016.
- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya, 2004.
- Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khasna, and Bambang Eko Turisno, 'Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang', *Law Reform*, 2018.
- Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen suatu pengantar*, Jakarta: Diadit Media, 2006.
- Edy Prasetyo, Arief Budiono, and Jan Alizea Sybelle, 'Pertanggung Jawaban Hukum Pihak Ekspedisi Pengiriman Terhadap Barang Hilang Atau Rusak', *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 5.1 2024.
- Edy Prasetyo, Arief Budiono, and Jan Alizea Sybelle, 'Pertanggung Jawaban Hukum Pihak Ekspedisi Pengiriman Terhadap Barang Hilang Atau Rusak', *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 5.1 2024.
- Erry Agus Priyono, *Materi Perkuliahan Matakuliah Metodologi Penelitian Hukum*, Semarang: UNDIP, 2003.
- Gunawan, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta; PT Gramedia Pustaka Umum, 2001.
- Hadjon, Philipus M. 2011. *Pengantar Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hermawan Lumba and Sumiyati, 'Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspeditur Kepada Konsumen Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', *Mimbar Keadilan Jurnal Ilmu Hukum*, 8, 2014.
- Hermawan Lumba and Sumiyati, 'Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspeditur Kepada Konsumen Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', *Mimbar Keadilan Jurnal Ilmu Hukum*, 8, 2014.
- Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- I Gede Putu J Gusnaedi, I Nyoman Putu Budiarta, Ni Made Puspasutari Ujianti. 2022. "Perlindungan Hukum bagi Investor yang Mengalami Kerugian Akibat Wanprestasi dalam Transaksi Trading Forex, Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa Denpasar,." *Jurnal Preferensi Hukum* 3(3).
- I Made Winarta, *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*, Yogyakarta: C.V. Andi Offset, 2006, hlm. 155 atau Ridwan, M. (2021). Sumber-sumber Hukum Islam dan Implementasinya (Kajian Deskriptif Kualitatif Tentang AlQur'an, Sunnah, dan Ijma'). *Borneo: Journal of Islamic Studies*, 1(2), 28-41.
- Ridwan, M. (2021). Sumber-sumber Hukum Islam.
- Imam Suprayogo, Tobroni, *Metode Penelitian Sosial-Agama* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006.
- Kusumadewi Yessy and dan Grace Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, 2022.
- Marcella, Andriyanto, *Ibid*, Hal. 122.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Sage Publications.
- Miru, A., & Yodo, S. (2004). *Hukum perlindungan konsumen*.
- Moleong, 2009. *Bentuk Informasi Yang Diperoleh Dalam Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Muhamad Abas Dkk "Perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa", 6.1 2021.

- Muhamad Hasan Muaziz and Achmad Busro, 'Pengaturan Klausula Baku Dalam Hukum Perjanjian Untuk Mencapai Keadilan Berkontrak', *Law Reform*, 11.1 2015.
- Mukti Fajar Nur Dewanta & Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Munir Fuady. 2014. *Konsep Hukum Perdata*, Cetakan Pertama. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Musyafah, Khasna, and Turisno. 'Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang' 2018
- Nasution, A. Z. (1995). Konsumen dan hukum: tinjauan sosial ekonomi dan hukum perlindungan konsumen Indonesia.
- Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Edisi Khusus, Cetakan Pertama, Penerbit Peradaban, Surabaya, 2007.
- _____. 2008. Teori Perlindungan Hukum dalam Perspektif Hukum Indonesia. *Jurnal Hukum & Pembangunan*.
- Putri Natasha Milenia, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Hilangnya Barang Angkutan Pada Pt Jne", Skripsi Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2023.
- Radbruch, G. (2006). *Filsafat Hukum* (Terj. M. H. Hutagalung). Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Rochati Mahfiroh, 'Perlindungan Hukum Terhadap Barang Kiriman Konsumen Pengguna Jasa Go-Send Instant Courier Melalui Tokopedia', *Jurnal Lex Renaissance*, 5.1 2020.
- Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Cetakan ke-V, (Bandung: Citra Aditya Bakti, , 2000.
- Sigit Nurhadi Nugraha and Nurlaili Rahmawati, 'Cidera Janji (Wanprestasi) Dalam Perjanjian Fidusia Berdasarkan Pasal 15 Ayat (3) UU Nomor 42 Tahun 1999 Pasca Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor: 18/PUU-XVII/2019 Dan Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor: 2/PUU-XIX/2021', *Al WASATH Jurnal Ilmu Hukum*, 2.2 2021.
- Sudikno Mertokusumo, S. H. *Tugas Akhir Semester Merangkum Materi Filsafat Hukum dari Buku Teori Hukum oleh Prof. Dr. Sudikno Mertokusumo, SH*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Suharnoko, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Prenada Media, 2004.
- Titik Triwulan Tutik dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2010.
- Wahidmurni, W. (2017). Pemaparan metode penelitian kualitatif.
- Zennia Almaida, 'Perlindungan Hukum Preventif Dan Refresif Bagi Pengguna Uang Elektronik Dalam Menggunakan Transaksi Tol Nontunai', *Privat Law*, 9, 2021.

Website

- Baca syarat & ketentuan PT. Lalamove, Pasal 3.2 Aturan Penggunaan pada no. 3.2.7 dan 3.2.8. lebih jelasnya <https://www.lalamove.com/id/terms-and-condition> diakses pada tanggal 21 Desember 2024, pukul 17.26 WIB.
- Baca syarat dan ketentuan Lalamove pada pasal 3.5 tentang Interaksi Pihak Ketiga Lainnya. <https://www.lalamove.com/id/terms-and-condition>, diakses pada 11 Desember 2024, pukul 15.49 WIB.
- Baca Syarat dan Ketentuan PT. Lalamove tentang Batasan Tanggung Jawab, <https://www.lalamove.com/id/terms-and-condition>, diakses 27 Desember 2024, 09.20 WIB.
- Baca website Lalamove tentang Penjaminan Perlindungan Barang <https://www.lalamove.com/id/goods-protection-promises/>, diakses pada 26 Desember 2024, pukul 11.31 WIB.

Baca website Lalamove tentang Penjaminan Perlindungan Barang <https://www.lalamove.com/id/goods-protection-promises/>, diakses pada 27 Desember 2024, pukul 20.56 WIB.

Baca website PT. Lalamove, <https://www.lalamove.com/id/blog/jasa-ekspedisi-adalah/>, diakses pada Kamis, 19 November 2024, pukul 14.14 WIB.

Baca syarat & ketentuan PT. Lalamove, lebih jelasnya <https://www.lalamove.com/id/terms-and-condition> diakses pada tanggal 22 Januari 2025, pukul 09:06 WIB.

Baca syarat dan kriteria kendaraan mitra *driver* Lalamove, jelasnya <https://www.lalamove.com/id/blog/kendaraan-terbaik-untuk-mitra-driver-lalamove/>, diakses 22 Januari 2025, pukul 09:08.

Baca 11 Daftar Pelanggaran *Driver* Transportasi Online, <https://www.lalamove.com/id/blog/driver/daftar-pelanggaran-driver/>, diakses 25 Januari 2025, Pukul 14.03 WIB.

Baca Tips Menghindari Risiko Pelanggaran Lalu Lintas selama Mengantar Penumpang, <https://www.lalamove.com/id/blog/driver/tips-menghindari-risiko-pelanggaran-lalu-lintas/>, diakses 25 Januari 2025, pukul 14.20 WIB.

Baca website Lalamove “Cara Berkomunikasi yang Baik dengan Pelanggan Agar Menjadi *Driver* Favorite”, <https://www.lalamove.com/id/blog/cara-berkomunikasi-yang-baik-dengan-pelanggan/>, diakses pada Sabtu, 25 Januari 2025, pukul 19:35 WIB.

Baca website Lalamove “8 Tips Membangun Reputasi Positif sebagai Mitra *Driver*”, <https://www.lalamove.com/id/blog/driver/tips-membangun-reputasi-positif-driver/>, diakses pada Sabtu, 25 Januari 2025, pukul 22:11 WIB.

Baca website Lalamove “Penilaian Skor Akun *Driver*”, lebih jelas <https://www.lalamove.com/id/driver/fitur-penilaian-mitra/>, diakses Minggu, 26 Januari 2025, pukul 06.43 WIB.

Pemberitahuan Privasi Kandidat, jelasnya <https://www.lalamove.com/id/candidate-privacy-notice>, diakses Minggu 26 Januari 2025, pukul 07.00 WIB.

Baca website Lalamove “Ketentuan Layanan Bantuan”, jelasnya <https://www.lalamove.com/id/help-service-terms/>, diakses pada Minggu 26 Januari 2025, pukul 06:59 WIB.

Estimihi, 2024. Baca artikel detiknews, "*Driver* Lalamove Tak Atarkan Barang, Jumlah Refund Tak Sesuai Harga Barang" selengkapnya <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-7125899/driver-lalamove-tak-atarkan-barang-jumlah-refund-tak-sesuai-harga-barang>. Diakses 13 Juni 2024 pukul 09.55 WIB.

<https://id.wikipedia.org/wiki/Lalamove> diakses tanggal 24 November 2024, pukul 09.52 WIB.

Vonza Nabilla Suryawan, 2024. “Hilangnya motor saat dikirim lewat Lalamove jadi Viral di TikTok”, selengkapnya <https://bengkulu.antaranews.com/berita/344646/hilangnya-motor-saat-dikirim-lewat-lalamove-jadi-viral-di-tiktok?page=all>, diakses 3 Mei 2024 pukul 14.06 WIB.

Wagino, 2021. “*Tinjauan terhadap Gugatan Perbuatan Melawan Hukum*”, Selengkapnya, “*Tinjauan terhadap Gugatan Perbuatan Melawan Hukum (kemenkeu.go.id)*” diakses pada 09 Juli 2024 pada pukul 23.09 WIB.

Website resmi milik jasa pengirim Lalamove, <https://www.lalamove.com/id/about-lalamove>, diakses pada 13 Juni 2024 Pukul 09.43 WIB

Website resmi PT. Lalamove tentang Blog <https://www.lalamove.com/id/blog/jasa-pengiriman-lalamove/>. Diakses tanggal 24 November 2024, pukul 10.07 WIB.

Wawancara

Penulis melakukan wawancara dengan inisial S *Driver* Lalamove, 02 Desember 2024, pukul 13.20 WIB.

Penulis wawancara langsung dengan inisial M sebagai *Driver* Lalamove, pada tanggal 03 Desember 2024, pukul 14.12 WIB.

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Daftar fokus observasi Penulis dalam website milik PT. Lalamove Indonesia, sebagai berikut :
1. Dibidang apa Lalamove melakukan bisnisnya?
 2. Apa saja hak-hak konsumen dalam menggunakan layanan jasa Lalamove?
 3. Apa kewajiban Pihak Lalamove terhadap konsumen?
 4. Apakah pihak Lalamove menyediakan asuransi untuk barang milik konsumen?
 5. Apa pernah ada peristiwa kehilangan barang milik konsumen yang diakibatkan oleh mitra *Driver* Lalamove ?
 6. Jika tidak, apa tindakan pencegahan pihak lalamove terhadap kejadian tersebut?
 7. Jika ada, apa tanggung jawab pihak Lalamove terhadap barang milik konsumen yang hilang?
- B. Daftar pertanyaan wawancara Penulis dengan *Driver* Lalamove, sebagai berikut :
1. Bagaimana syarat mendaftar menjadi mitra *Driver* Lalamove?
 2. Bagaimana prosedur pengiriman barang yang dilakukan *Driver* Lalamove?
 3. Apa batasan tanggung jawab *Driver* Lalamove dalam pengantaran barang?
 4. Apa alasan kemungkinan oknum *Driver* Lalamove bisa membawa kabur barang milik konsumen?
 5. Bagaimana konsumen bisa menjaga barangnya jika hal demikian pernah terjadi?
 6. Apa sanksi yang diberikan oleh pelaku usaha terhadap mitra *Driver* Lalamove jika melakukan wanprestasi?

ABSTRAK

Muhammad Rusli, Perlindungan Hukum Terhadap Barang Kiriman Konsumen Yang Hilang Melalui Jasa Layanan Lalamove. Skripsi. Jakarta : Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia Jakarta, 2024

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen yang dimaksud tentu saja mencakup aspek yang sangat luas, dan tidak terkecuali kerugian yang dialami oleh konsumen karena mengalami hilangnya barang pada jasa pengiriman barang. Banyaknya kasus hilang barang pada jasa pengiriman khususnya pada layanan jasa pengiriman barang Lalamove karena dibawa kabur oleh Mitra Drivernya tentu saja menjadi bukti bahwa hak konsumen untuk mendapat hak keamanan dan keselamatan yang dijanjikan sesuai pada asas perlindungan konsumen yang diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah dilanggar.

Jenis penelitian hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris. Data yang dikumpulkan untuk penelitian ini menggunakan dua cara yaitu data primer yang dikumpulkan secara langsung melalui wawancara dan data sekunder yang diperoleh melalui studi pustaka terhadap bahan-bahan hukum kemudian dianalisis secara kualitatif untuk kemudian dideskripsikan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen atas kerugian barang yang hilang melalui layanan jasa Lalamove dan pertanggung jawaban pihak pelaku usaha terhadap konsumen yang telah dirugikan dengan menyelesaikan sangketa yang timbul dari terkait dengan Ketentuan yang telah diatur Pihak Lalamove, atau pelanggaran, pemutusan, atau kecacatan ketentuan tersebut, akan diselesaikan melalui mediasi, arbitrase, atau pengadilan di Indonesia sesuai dengan kebijakan yang dianggap tepat oleh Pihak Lalamove.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Pelaku Usaha, Mitra Driver, PT. Lalamove.



Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia

Jl. Taman Amir Hamzah, Pegangsaan, Kota
Jakarta Pusat