

SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI TOKO ONLINE
AKIBAT WANPRESTASINYA JASA EKSPEDISI
YANG MERUGIKAN PEMBELI



Diajukan oleh

SALWA NAZHIPAH

NIM. 2110211220177

PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
Banjarmasin, Desember, 2024

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI TOKO ONLINE
AKIBAT WANPRESTASINYA JASA EKSPEDISI
YANG MERUGIKAN PEMBELI**



Diajukan oleh

SALWA NAZHIPAH

NIM. 2110211220177

PROGRAM SARJANA

PROGRAM STUDI HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

Banjarmasin, Desember, 2024

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI TOKO ONLINE
AKIBAT WANPRESTASINYA JASA EKSPEDISI
YANG MERUGIKAN PEMBELI**

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum

Pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum

Universitas Lambung Mangkurat



Diajukan oleh

SALWA NAZHIPAH

NIM.2110211220177

PROGRAM STUDI HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

Banjarmasin, Desember, 2024

LEMBAR PERSETUJUAN
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI TOKO ONLINE
AKIBAT WANPRESTASINYA JASA EKSPEDISI
YANG MERUGIKAN PEMBELI

Diajukan oleh

SALWA NAZHIPAH


NIM. 2110211220177

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang panitia penguji

Pada hari Rabu tanggal 15 Januari 2025 dan dinyatakan

memenuhi syarat untuk diterima

Dosen Pembimbing,



Tavinayati, S.H., M.H.
NIP. 196411111990032002

Diketahui

Banjarmasin, 9 April 2025

Ketua Program,



Muhammad Ananta Nirdaus, S.H., M.H.

NIP. 198309032009121002

LEMBAR PENGESAHAN
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI TOKO ONLINE
AKIBAT WANPRESTASINYA JASA EKSPEDISI
YANG MERUGIKAN PEMBELI

Diajukan oleh

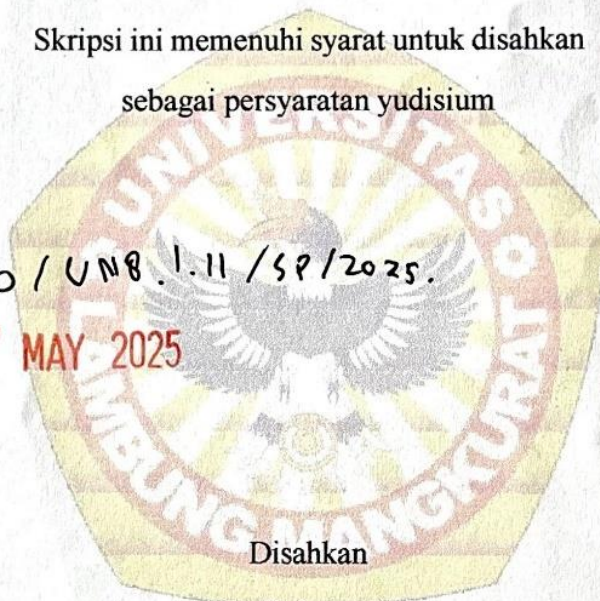
SALWA NAZHIPAH

NIM. 2110211220177

Skripsi ini memenuhi syarat untuk disahkan
sebagai persyaratan yudisium

Nomor : 220 / UN8 . 1. 11 / SP / 2025 .

Tanggal : 07 MAY 2025



Disahkan

Dekan,



Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H.

NIP. 197506152003121001

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan
di depan sidang panitia penguji

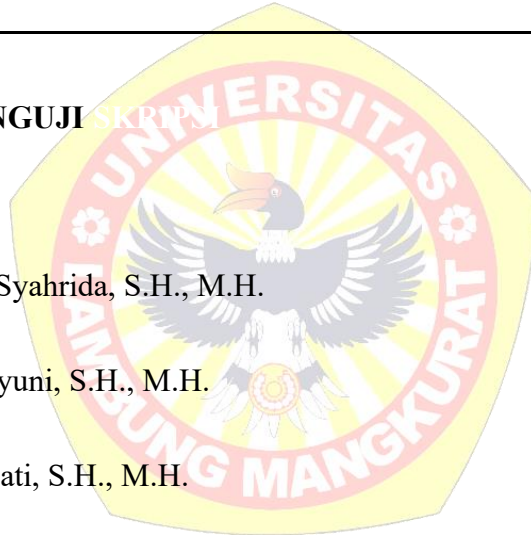
Pada hari Rabu tanggal 15 Januari 2025
dengan susunan Panitia Penguji

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua/Anggota : Dr. Hj. Syahrida, S.H., M.H.

Sekretaris/Anggota : H. Mahyuni, S.H., M.H.

Anggota : Tavinayati, S.H., M.H.



Ditetapkan dengan Keputusan

Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat

Nomor : 184/UN8.1.11/SP/2025

Tanggal : 10 Januari 2025

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salwa Nazhipah
Nomor Induk Mahasiswa : 2110211220177
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 7 November 2002
Program Kekhususan : PK. Perdata
Bagiam Hukum : Perdata
Program : Program Sarjana (S1)
Program Studi : Program Studi Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi saya yang berjudul:

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI TOKO ONLINE AKIBAT

WANPRESTASINYA JASA EKSPEDISI YANG MERUGIKAN PEMBELI

merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali terhadap kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi saya ini hasil jiplakan (dibuatkan atau plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk bersedia gelar kesarjanaannya saya dicabut sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan itu dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun

Banjarmasin, 16 Desember 2024

Yang membuat pernyataan,



Salwa Nazhipah

NIM. 2110211220177

MOTO

“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberi Rahmat dan ridhonya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam proses penyusunannya, penulis menerima banyak dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mempersembahkan skripsi ini kepada:

Mama dan Abah Tersayang

Skripsi ini adalah persembahan kecil dari penulis untuk mama abah **Wahyuni dan Nurmiyati** yang telah memberi segala bentuk supportnya dari penulis masih berada di kandungan hingga sekarang. Jalan penulis untuk menulis skripsi tidak akan mudah jika tanpa iringan do'a yang selalu mama dan abah panjatkan kepada Allah SWT. Segala kasih sayang, bimbingan, pelajaran, hingga pengorbanan mama dan abah tentunya belum dapat tergantikan oleh apapun. Semoga persembahan skripsi ini akan menjadi berkah dan ridho Allah. “Ridho Allah berada pada ridho orang tua.”

Kakak Terkasih

Sebagai adik satu-satunya tentu tidaklah luput dari bimbingan saudaranya. Maka dari itu, penulis mempersembahkan ini untuk kakak tersayang **M.Adrian Rizaldy**. Melihat perjuangan kakak yang selalu semangat, pantang menyerah menjadi inspirasi bagi penulis. Terima kasih atas segala peluk, nasihat, pendengar yang sudah selalu kakak berikan untuk penulis. Mari sama-sama berjuang untuk terus mengukir senyum untuk mama dan abah, kakak, dan penulis.

Dosen pembimbing skripsi

Terima kasih kepada ibu **Tavinayati, S.H., M.H.** atas bimbingan, ilmu, dan nasihatnya selama ini. Terima kasih ibu sudah sabar memberi ilmunya untuk penulis, dan selalu memberi saran yang baik agar skripsi ini selesai sesuai harapan. Terima kasih ibu sudah menjadi pembimbing yang sangat baik bagi penulis dari awal hingga sekarang.

RINGKASAN

Salwa Nazhipah, Desember 2024. **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI TOKO ONLINE AKIBAT WANPRESTASINYA JASA EKSPEDISI YANG MERUGIKAN PEMBELI.** Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, halaman. Pembimbing: Tavinayati, S.H., M.H.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh transformasi digital yang pesat, terutama dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, yang berdampak pada meningkatnya popularitas transaksi jual beli online. E-commerce yang berkembang pesat memberikan konsumen banyak pilihan berbelanja, dan untuk memfasilitasi transaksi antar daerah, penggunaan jasa ekspedisi menjadi penting. Jasa ekspedisi bertanggung jawab untuk mengurus pengemasan, pengambilan barang, pengiriman, pelacakan produk, serta pengembangan strategi bisnis. Meski demikian, tidak jarang terjadi wanprestasi dari pihak ekspedisi, seperti keterlambatan pengiriman atau kerusakan barang, yang merugikan toko online dan konsumen. Situasi ini tidak hanya berdampak pada kepercayaan konsumen terhadap toko online, tetapi juga memunculkan tantangan hukum terkait perlindungan hak pelaku usaha. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan hukum antara toko online dan jasa ekspedisi, serta mengevaluasi hak toko online untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialami pembeli akibat wanprestasi tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan hukum antara toko online dan jasa ekspedisi diatur melalui perjanjian pengangkutan yang diatur dalam KUHD. Perjanjian ini menciptakan hak dan kewajiban yang saling mengikat, di mana jasa ekspedisi bertanggung jawab menjaga keamanan barang dan mengirimkannya tepat waktu, sedangkan toko online harus memberikan informasi yang akurat dan melunasi biaya pengiriman. Apabila terjadi wanprestasi seperti keterlambatan, toko online berhak mengajukan klaim ganti rugi sesuai Pasal 1243 KUHPerdara, yang mencakup kerugian baik secara materiil maupun immateriil.

Penelitian ini menyarankan agar jasa ekspedisi meningkatkan transparansi, terutama dengan memberikan informasi pengiriman yang jelas dan konsisten kepada toko online dan pembeli. Selain itu, proses klaim ganti rugi harus dibuat lebih mudah, khususnya melalui jalur non-litigasi, untuk memastikan solusi yang cepat dan efektif bagi pihak yang dirugikan. Dengan adanya perlindungan hukum yang optimal, diharapkan toko online dapat menjalankan bisnisnya dengan rasa aman dan kepastian hukum yang memadai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1. Hubungan hukum antara toko online dengan penyedia jasa ekspedisi didasari oleh perjanjian pengangkutan, yakni suatu kontrak hukum yang mengatur kewajiban ekspedisi untuk mengirimkan barang dari pihak pengirim dalam hal ini toko online kepada penerima yang dituju. Sebagai imbalannya, pengirim memiliki kewajiban untuk membayar ongkos kirim sesuai kesepakatan.

Hubungan ini tidak sekadar merupakan transaksi bisnis biasa, melainkan sebuah relasi hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban timbal balik bagi kedua pihak. Kedudukan keduanya berada pada posisi yang setara dan koordinatif, dan hubungan tersebut dijalankan berdasarkan asas itikad baik dan saling percaya dalam memenuhi isi perjanjian. Penyedia jasa ekspedisi memiliki tanggung jawab utama untuk menjaga kondisi barang tetap aman, utuh, dan selamat selama proses pengiriman hingga sampai ke penerima. Selain itu, ekspedisi juga harus mengirimkan barang tepat waktu, sesuai dengan estimasi atau waktu pengiriman yang telah disepakati. Ketepatan waktu pengiriman sangat penting karena banyak barang yang dikirim berkaitan dengan kebutuhan pelanggan yang bersifat mendesak atau memiliki batas waktu penggunaan tertentu. Di sisi lain, sebagai pengirim, toko online memiliki hak untuk menerima layanan yang profesional dan terpercaya, mendapatkan akses informasi pelacakan secara transparan dan waktu nyata (real-time), serta mengajukan tuntutan atau klaim atas kerusakan, kehilangan, atau keterlambatan barang akibat kelalaian pihak ekspedisi. Hak untuk menyampaikan klaim ini berfungsi sebagai bentuk perlindungan hukum bagi toko online, agar bisa menuntut ganti rugi jika terjadi pelanggaran kewajiban oleh pihak ekspedisi. Selain memiliki hak, pengirim juga diwajibkan memenuhi sejumlah tanggung jawab guna mendukung kelancaran pengiriman. Kewajiban tersebut meliputi mengemas barang secara aman dan sesuai standar, terutama untuk barang-barang yang mudah rusak, memberikan data dan informasi yang benar dan lengkap, seperti alamat pengiriman, isi barang, serta kontak penerima, dan tentu saja melunasi biaya pengiriman sesuai ketentuan dalam kontrak.

2. Penyelesaian hukum akibat keterlambatan pengiriman oleh jasa ekspedisi yang merugikan pembeli didasarkan pada adanya perjanjian pengangkutan antara toko online dan pihak ekspedisi. Dalam perjanjian tersebut, jasa ekspedisi memiliki tanggung jawab untuk mengirimkan barang tepat waktu dan dalam kondisi layak. Jika terjadi keterlambatan yang menimbulkan kerugian, maka jasa ekspedisi dapat dikategorikan telah melakukan wanprestasi, sebagaimana diatur dalam Pasal 468 KUHD dan Pasal 1243 KUHPerdara. Penyebab keterlambatan sering kali berasal dari masalah internal perusahaan ekspedisi, seperti kelalaian petugas, kurangnya pelatihan, kekeliruan dalam proses sortir, dan kelebihan kapasitas pengiriman. Dampak dari kondisi tersebut dapat merugikan toko online secara materiil, seperti kehilangan potensi keuntungan dan pengeluaran tambahan, maupun secara immateriil, seperti rusaknya reputasi dan hilangnya kepercayaan pelanggan. Untuk menindaklanjuti hal ini, toko online dapat memberikan somasi sebagai bentuk peringatan resmi, dan apabila tidak diindahkan, maka dapat menuntut ganti rugi berupa biaya, kerugian, dan bunga. Di samping itu, toko juga berhak mengajukan pembatalan perjanjian atau menuntut pemulihan nama baik. Penyelesaian perkara dapat ditempuh melalui jalur pengadilan (litigasi) atau secara damai di luar pengadilan (non-litigasi), sesuai kesepakatan para pihak. Sejumlah kasus di Indonesia menunjukkan bahwa keterlambatan pengiriman bisa berdampak signifikan, seperti hilangnya kesempatan kerja atau rusaknya barang yang bersifat mendesak, yang menegaskan pentingnya tanggung jawab hukum dari pihak ekspedisi.

Salwa Nazhipah, Desember 2024. **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI TOKO ONLINE AKIBAT WANPRESTASINYA JASA EKSPEDISI YANG MERUGIKAN PEMBELI.** Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, halaman. Pembimbing: Tavinayati, S.H., M.H.

ABSTRAK

Penelitian ini membahas perlindungan hukum bagi toko online akibat wanprestasinya jasa ekspedisi yang merugikan pembeli. Indonesia mengalami transformasi digital yang pesat, terutama dalam e-commerce, yang meningkatkan popularitas transaksi jual beli online. Untuk memfasilitasi transaksi antar daerah, jasa ekspedisi menjadi penting dalam pengemasan dan pengiriman barang. Namun, seringkali perjanjian dengan jasa ekspedisi tidak dipenuhi, baik secara sengaja maupun tidak, yang dapat merugikan konsumen dan toko online. Hal ini menyebabkan penurunan kepercayaan dan kerusakan reputasi toko online akibat ulasan negatif dari konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan hukum antara toko online dan jasa ekspedisi serta hak-hak yang dapat dituntut oleh toko online atas kerugian yang dialami akibat wanprestasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan perlindungan hukum bagi pelaku usaha di bidang e-commerce. Dengan memahami hubungan hukum ini, diharapkan para pelaku usaha dapat lebih siap dalam menghadapi risiko yang mungkin timbul dari ketergantungan pada jasa ekspedisi dan dapat menuntut hak-hak mereka secara efektif jika terjadi wanprestasi. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pembuat kebijakan untuk meningkatkan regulasi yang melindungi semua pihak dalam ekosistem e-commerce, sehingga menciptakan lingkungan bisnis yang lebih aman dan terpercaya.

Kata Kunci (*keyword*): Toko Online, Wanprestasi, Jasa Ekspedisi

UCAPAN TERIMA KASIH

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Segala puji syukur kepada Allah SWT, Tuhan Yang Mahakuasa, yang telah melimpahkan taufik dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan penuh rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih kepada-Nya atas kesehatan, kekuatan, dan ketabahan yang diberikan dalam proses penyusunan skripsi ini sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Hukum di Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat. Penulis juga tidak lupa mengirimkan shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, tabi'in, dan pengikutnya hingga akhir zaman. Penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak, baik individu maupun institusi. Dengan penuh rasa hormat dan suka cita, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua yang telah berkontribusi dalam proses ini kepada:

1. Bapak **Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H.** selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat pada Program Sarjana Program Studi Hukum;
2. Bapak **Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.** selaku Ketua Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat sekaligus dosen pembimbing akademik yang telah bersedia memberikan layanan akademik dan administratif kepada penulis sejak awal studi sampai saat ini;
3. Ibu **Tavinayati, S.H., M.H.** selaku dosen pembimbing yang selalu memberi saran dan masukan terkait penelitian dan penulisan skripsi ini, sejak penyusunan proposalnya sampai dengan penyelesaian penyusunan penulisan skripsi ini;
4. Seluruh **Bapak/Ibu Dosen** Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, yang telah memberikan ilmunya yang sangat berarti dan bermanfaat dari awal penulis menempuh semester satu hingga dapat menyelesaikan skripsi ini;

5. Seluruh staf, karyawan dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan pelayanan yang sangat baik selama masa perkuliahan;
6. **Wahyu Rian Rijaya**, yang senantiasa menemani, memberi semangat, mendoakan, menjadi tempat berkeluh kesah, menjadi tempat penulis untuk selalu tertawa dan tidak putus asa dalam menyelesaikan skripsi ini
7. **Stephany Aprilia Natasha**, yang selalu menanyakan kabar, memberi support, mendoakan yang tiada putus sejak SMP hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
8. **Amalia Puspitasari**, yang senantiasa membantu penulis terkait ilmu perkuliahan, maupun ilmu kehidupan lainnya yang sangat bermanfaat bagi penulis.
9. **Rizka Amalia**, yang selalu menemani dan mendengarkan keluh kesah penulis, semua nasihat, teguran, canda tawa yang sangat berarti bagi penulis.
10. **Nanda Tri Wahyuningtyas, Nurul Hikmah, Nabilla Vernanda** yang sudah menjadi sahabat penulis, selalu membantu penulis dalam masa perkuliahan, menolong penulis saat penulis membutuhkannya hingga skripsi ini dapat selesai dengan yang diharapkan.
11. **Davina Azizah, Khairunisa, Shaheza Azreen, Nurhilalliyah, Kurnia Puspa Puspita** yang selalu menjadi pendengar penulis, memberi support, dan selalu ada dikala senang maupun sedih.
12. Teman-teman di LP2DH yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, teman-teman masa perkuliahan penulis yaitu **Marisa, Mira, Nanda, Ariza, Billy, Nazwa** terima kasih karena sudah mewarnai hari-hari penulis semasa kuliah.
13. Adik-adikku di PSDA tersayang terkasih, terima kasih sudah menolong penulis dalam menjalan proker UKM selama masa perkuliahan. Terima kasih sudah menjadi adik yang sangat baik bagi penulis, terima kasih karena menjadi salah satu alasan penulis untuk bersemangat selama masa perkuliahan.
14. Terima kasih untuk seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-satu. Karena do'a dan dukungan kalian penulis dapat berada dititik sekarang.

Penulis sadar, bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sebagai karya ilmiah. Maka dari itu penulis memohon maaf jika terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Penulis memohon masukan dan sarannya agar dapat lebih baik kedepannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Banjarmasin, Desember 2024

Penulis



Salwa Nazhipah

NIM.2110211220177

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN JUDUL DAN PRASYARAT GELAR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	viii
RINGKASAN	ix
ABSTRAK	xi
UCAPAN TERIMA KASIH	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Keaslian Penelitian	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
E. Metode Penelitian	10
F. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Perjanjian Secara Umum	15
B. Syarat Sah Perjanjian	15
C. Wanprestasi.....	17
D. Perjanjian Jual Beli.....	18
E. Jual Beli Online.....	20
F. Perusahaan Ekspedisi	21
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	24
A. Hubungan Hukum Antara Toko Online Dengan Pihak Jasa Ekspedisi.....	24
B. Penyelesaian Hukum Antara Toko Online dan Jasa Ekspedisi Atas Keterlambatan Yang Merugikan Pembeli	33
BAB IV PENUTUP	42
A. Simpulan	42
B. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

