



## DINAMIKA HUKUM JASA PENGIRIMAN DI ERA DIGITAL: TANTANGAN REGULASI DAN TANGGUNG JAWAB LAYANAN SAME-DAY DELIVERY

Jordanno Lesmana<sup>1)\*</sup>, Gunardi Lie<sup>2)</sup>

Fakultas Hukum, Universitas Tarumanagara, Jakarta

<sup>1)</sup>[lesmanajordanno@gmail.com](mailto:lesmanajordanno@gmail.com), <sup>2)</sup>[gunardi@fh.untar.id](mailto:gunardi@fh.untar.id)

### Histori artikel

Received:  
15 April 2026

Accepted:  
20 April 2026

Published:  
22 April 2026

### Abstrak

Perkembangan pesat niaga elektronik (*e-commerce*) di era digital telah memicu disrupsi signifikan dalam industri logistik, yang ditandai dengan inovasi layanan pengiriman pada hari yang sama (*same-day delivery*). Meskipun menawarkan efisiensi waktu, model bisnis ini memunculkan kompleksitas hukum baru, terutama terkait kepastian regulasi dan batasan tanggung jawab penyedia jasa pengiriman atas wanprestasi seperti keterlambatan, kerusakan, atau kehilangan barang. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis dinamika hukum, mengidentifikasi tantangan regulasi, serta mengkaji konstruksi tanggung jawab hukum penyedia layanan *same-day delivery*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Bahan hukum primer dan sekunder dianalisis secara kualitatif dengan penarikan kesimpulan secara deduktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa instrumen hukum positif saat ini, seperti Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPPerdata), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, belum secara spesifik mengakomodasi karakteristik operasional dan kecepatan transaksi dari layanan pengiriman digital. Selain itu, masifnya penerapan klausula baku eksonerasi dalam Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) sering kali menggeser beban risiko secara sepihak yang merugikan konsumen. Oleh karena itu, disimpulkan bahwa diperlukan pembaruan kerangka regulasi logistik digital yang lebih adaptif dan penegasan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) guna mewujudkan keseimbangan perlindungan hukum yang berkeadilan bagi konsumen, mitra kurir, dan perusahaan ekspedisi. Secara praktis, penelitian ini merekomendasikan pemerintah untuk segera menyusun regulasi teknis yang mengatur standar operasional minimum dan skema asuransi wajib bagi aplikator jasa pengiriman guna memitigasi risiko kerugian konsumen secara instan.

**Kata-kata kunci:** Hukum Normatif, Jasa Pengiriman, Perlindungan Konsumen, *Same-Day Delivery*, Tanggung Jawab Hukum.

\*Penulis koresponding : Jordanno Lesmana ([lesmanajordanno@gmail.com](mailto:lesmanajordanno@gmail.com))

**Abstract.** The rapid growth of e-commerce in the digital era has triggered significant disruption in the logistics industry, notably through the innovation of same-day delivery services. While offering high time efficiency, this business model introduces new legal complexities, particularly regarding regulatory certainty and the liability limits of delivery service providers for defaults such as delays, damage, or loss of goods. This article aims to analyze legal dynamics, identify regulatory challenges, and examine the legal liability construction of same-day delivery service providers. This study employs a normative legal research method using a statute approach and a conceptual approach. Primary and secondary legal materials are analyzed qualitatively with deductive conclusion drawing. The findings reveal that existing legal instruments, such as the Indonesian Civil Code (KUHPPerdata), Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection, and Law Number 38 of 2009 on Postal Services, have not specifically accommodated the operational characteristics and rapid transactions of digital delivery services. Furthermore, the massive implementation of standard exoneration clauses in Service Level Agreements (SLAs) often unilaterally shifts the risk burden, disadvantaging consumers. Therefore, it is concluded that an adaptive renewal of the digital logistics regulatory framework and the reinforcement of strict liability principles are required to achieve a fair balance of legal protection for consumers, courier partners, and delivery companies. Practically, this research recommends that the government immediately formulate technical regulations governing minimum operational standards and mandatory insurance schemes for delivery service applicators to mitigate consumer loss risks instantaneously.

**Keywords:** Consumer Protection, Delivery Services, Legal Liability, Normative Law, Same-Day Delivery.

## Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah membawa perubahan fundamental dalam berbagai aspek kehidupan manusia, khususnya sektor ekonomi dan perdagangan. Pergeseran pola perilaku masyarakat dari transaksi konvensional secara tatap muka menuju transaksi digital (*e-commerce*) menciptakan ekosistem bisnis baru yang menuntut kecepatan, kepraktisan, dan efisiensi (Barkatullah, 2017).

Di Indonesia, perkembangan internet mendorong perdagangan elektronik menjadi pilar utama perekonomian nasional yang keberhasilannya sangat bergantung pada infrastruktur logistik dan jasa pengiriman (Kamaluddin, 2003). Layanan pengiriman kini bukan sekadar penunjang, melainkan ujung tombak kepuasan konsumen melalui inovasi disruptif seperti *same-day delivery*. Layanan ini terintegrasi secara langsung melalui *Application Programming Interface* (API) dengan platform niaga elektronik maupun aplikasi berbasis *on-demand* (Makarim, 2013). Namun, model bisnis ini melahirkan konstruksi hubungan hukum yang jauh lebih kompleks dibandingkan pengangkutan konvensional (Purwosutjipto, 2007).

Di era digital, pihak yang terlibat menjadi multidimensi: penjual, platform perantara, aplikator jasa pengiriman, mitra kurir sebagai pihak ketiga, dan pembeli. Kompleksitas ini mengaburkan batasan mengenai siapa yang secara hukum berkedudukan sebagai pengangkut dan siapa yang memikul tanggung jawab penuh apabila terjadi kerugian. Secara normatif (*das sollen*), setiap barang yang diserahkan harus dijamin keselamatannya hingga tiba di tangan penerima (Hadjon, 1987).

Berdasarkan Pasal 1243 KUHPPerdata, hubungan antara konsumen dan penyedia jasa merupakan perikatan yang jika dilanggar dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi (Subekti, 2014). Selain itu, Pasal 1365 KUHPPerdata mengenai Perbuatan Melawan Hukum (PMH)

mewajibkan penggantian rugi atas kelalaian yang menyebabkan kerusakan barang (Syaifuddin, 2012).

Masalah utama yang muncul adalah adanya *research gap* terkait kegamangan regulasi saat ini. UU Perlindungan Konsumen memberikan hak atas keamanan dan kepastian waktu, namun instrumen ini beserta UU Pos belum secara spesifik menjangkau model bisnis *gig economy* yang melibatkan kurir sebagai mitra independen (Miru & Yodo, 2015). Regulasi saat ini belum cukup tajam dalam mendefinisikan tanggung jawab hukum ketika perusahaan memposisikan diri hanya sebagai penyedia teknologi, yang sering kali melegitimasi penggunaan klausula baku eksonerasi dalam kontrak elektronik (Putri, 2018). Ketiadaan kepastian hukum yang spesifik mengatur operasional *same-day delivery* berpotensi menciptakan ketidakadilan berkelanjutan bagi konsumen (Rochati, 2020).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menjawab dua permasalahan pokok, yaitu bagaimana kerangka dan tantangan regulasi hukum positif di Indonesia saat ini dalam merespons dinamika operasional layanan *same-day delivery*, serta bagaimana konstruksi tanggung jawab hukum perusahaan penyedia jasa pengiriman terhadap konsumen apabila terjadi wanprestasi, khususnya terkait dengan penerapan klausula baku eksonerasi dalam layanan tersebut.

## Metode

Penelitian mengenai dinamika hukum dan tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman di era digital ini menggunakan metode penelitian hukum normatif atau doktrinal. Penelitian hukum normatif memposisikan hukum sebagai sebuah bangunan sistem norma yang berfokus pada inventarisasi hukum positif, asas-asas, serta doktrin hukum (Hadjon, 1987). Pemilihan metode ini didasarkan pada adanya kekosongan hukum (*vacuum of law*) dan ketidaksinkronan regulasi terhadap praktik layanan *same-day delivery*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesiapan regulasi hukum positif di Indonesia serta merumuskan konstruksi tanggung jawab hukum yang tepat bagi penyedia jasa atas kerugian konsumen (Syaifuddin, 2012).

Untuk menjawab permasalahan secara komprehensif, digunakan dua pendekatan utama. Pertama, pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah regulasi terkait pengiriman logistik digital secara hierarkis dan horizontal. Kedua, pendekatan konseptual (*conceptual approach*) digunakan untuk membangun argumentasi hukum terkait pergeseran risiko, batas keabsahan klausula baku eksonerasi, serta relevansi penerapan tanggung jawab mutlak (*strict liability*) terhadap perusahaan penyedia aplikasi (Makarim, 2013).

Sebagai penelitian kepustakaan (*library research*), bahan hukum diklasifikasikan ke dalam tiga kategori. Bahan hukum primer terdiri dari otoritas yang mengikat seperti Buku III KUHPerdara tentang Perikatan, UU Perlindungan Konsumen, UU Pos, serta UU ITE dan perubahannya. Bahan hukum sekunder mencakup literatur berupa buku teks hukum, jurnal ilmiah terakreditasi, dan artikel daring yang berkaitan dengan hukum pengangkutan dan hukum siber (Purwosutjipto, 2007). Sementara itu, bahan hukum tersier berupa kamus hukum dan ensiklopedia digunakan untuk memberikan petunjuk serta penjelasan terhadap bahan hukum primer maupun sekunder.

Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi dokumen dengan langkah inventarisasi dan sistematisasi dokumen hukum yang relevan. Bahan hukum yang terkumpul kemudian dianalisis secara preskriptif kualitatif melalui interpretasi teks hukum untuk memberikan argumentasi mengenai apa yang seharusnya (*das sollen*). Proses analisis dilakukan dengan metode deduktif, yaitu menarik kesimpulan dari aturan hukum umum tentang pengangkutan dan perlindungan konsumen sebagai premis mayor terhadap fakta empiris layanan *same-day delivery* sebagai premis minor. Penalaran ini ditujukan untuk merumuskan konklusi dan rekomendasi pembaruan hukum yang berkeadilan bagi seluruh pihak dalam ekosistem logistik digital.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Hasil**

#### **Identifikasi Tantangan Regulasi dalam Operasional Logistik Digital**

Penelitian ini menemukan bahwa kerangka hukum positif di Indonesia saat ini menghadapi kendala dalam mengakomodasi karakteristik layanan *same-day delivery*. Berdasarkan inventarisasi peraturan, Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos mendefinisikan penyelenggara pos sebagai badan usaha, namun perusahaan aplikasi sering kali memposisikan diri sebagai perusahaan teknologi informasi. Hal ini mengakibatkan adanya kekosongan regulasi teknis yang spesifik mengatur tanggung jawab perusahaan aplikator ketika terjadi kegagalan layanan (Makarim, 2013). Selain itu, terdapat ketidaksesuaian antara prinsip tanggung jawab dalam hukum klasik dengan model *gig economy*.

Hasil kajian terhadap hubungan kerja menunjukkan bahwa kurir pada layanan *same-day delivery* berkedudukan sebagai mitra independen, bukan pekerja tetap. Kondisi ini menyebabkan prinsip *vicarious liability* atau tanggung jawab atasan terhadap perbuatan bawahan sebagaimana diatur dalam KUHPerdara menjadi sulit diterapkan dalam penyelesaian sengketa kerugian konsumen (Syaifuddin, 2012).

### **Temuan Terkait Praktik Perjanjian dan Ganti Rugi**

Temuan empiris melalui studi dokumen pada berbagai platform niaga elektronik menunjukkan masifnya penggunaan kontrak elektronik berbentuk *clickwrap agreement*. Di dalam perjanjian tersebut, ditemukan penggunaan klausula baku eksonerasi yang secara eksplisit membatasi tanggung jawab penyedia layanan. Batasan ganti rugi sering kali dipatok maksimal sepuluh kali lipat dari ongkos kirim, terlepas dari nilai barang yang sebenarnya. Praktik ini secara nyata bergesekan dengan larangan klausula baku dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Miru & Yodo, 2015).

Data juga menunjukkan bahwa standar waktu pengiriman pada layanan *same-day delivery* hanya diatur dalam kebijakan internal perusahaan (*Service Level Agreement*) tanpa adanya standarisasi dari regulator. Akibatnya, keterlambatan pengiriman yang terjadi tidak memiliki konsekuensi hukum yang seragam, sehingga mekanisme kompensasi kepada konsumen bersifat sangat variatif dan tidak memberikan kepastian hukum yang menyeluruh (Rochati, 2020).

### **Pembahasan**

#### **Analisis Tantangan Regulasi di Era Logistik Digital**

Perkembangan teknologi telah mendisrupsi alur logistik konvensional menjadi ekosistem digital yang fleksibel namun kompleks. Kegamangan hukum muncul karena perusahaan aplikator cenderung menolak tunduk pada aturan pengangkutan tradisional dengan dalih hanya sebagai penyelenggara sistem elektronik. Padahal, secara fungsional, aplikator memegang kendali penuh atas transaksi, mulai dari penentuan tarif hingga alokasi kurir melalui algoritma (Makarim, 2013).

Hal ini menciptakan ketidakseimbangan posisi tawar (*bargaining position*), di mana konsumen sering kali dihadapkan pada kontrak elektronik yang tidak memberikan ruang negosiasi sama sekali (Putri, 2018). Tanpa adanya regulasi teknis yang spesifik, inovasi *same-day delivery* justru berpotensi menjadi celah bagi pelaku usaha untuk mengaburkan kewajiban hukumnya (Kamaluddin, 2003).

#### **Konstruksi Tanggung Jawab Hukum: Platform, Perusahaan, dan Kurir**

Menanggapi kompleksitas hubungan hukum dalam layanan kurir instan, perlu adanya redefinisi mengenai pembagian tanggung jawab perdata. Meskipun kurir berstatus sebagai mitra, perusahaan platform tidak dapat melepaskan tanggung jawab begitu saja ketika terjadi kegagalan layanan seperti barang rusak atau hilang. Secara teoritis, platform merupakan pihak yang menarik keuntungan dari transaksi dan menentukan standar layanan, sehingga

sudah sepatutnya memikul tanggung jawab utama melalui prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) (Syarifuddin, 2012).

Dalam perspektif hukum perdata, platform tetaplah pihak yang mengikatkan diri dalam perikatan dengan konsumen. Oleh karena itu, jika terjadi wanprestasi, platform wajib memberikan ganti rugi penuh tanpa beban pembuktian kesalahan di pihak konsumen (Subekti, 2014). Kurir sebagai pihak ketiga atau mitra hanya dapat dimintai pertanggungjawaban secara internal oleh platform. Bagi konsumen, kepastian hukum harus tetap bermuara pada entitas aplikator sebagai penyedia layanan utama guna menjamin perlindungan hukum yang berkeadilan (Hadjon, 1987; Rochati, 2020).

### **Legalitas Klausula Eksonerasi dan Perlindungan Hak Konsumen**

Penerapan klausula eksonerasi dalam *Service Level Agreement* (SLA) yang membatasi ganti rugi secara sepihak merupakan bentuk pelanggaran terhadap hak-hak dasar konsumen. Secara yuridis, segala bentuk pembatasan tanggung jawab yang merugikan konsumen secara sepihak dan bersifat memaksa dianggap batal demi hukum karena melanggar ketentuan ketertiban umum (Barkatullah, 2017). Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah memberikan pagar hukum yang jelas bahwa pelaku usaha dilarang mengalihkan tanggung jawab melalui klausula baku (Miru & Yodo, 2015).

Oleh karena itu, penyedia jasa pengiriman digital tidak diperkenankan menggunakan dalih "hanya penyedia aplikasi" untuk menghindar dari kewajiban ganti rugi (Purwosutjipto, 2007). Untuk memitigasi risiko ini, pemerintah perlu mewajibkan adanya skema asuransi otomatis atau dana talangan kompensasi instan dalam setiap transaksi *same-day delivery*. Langkah ini penting untuk memastikan bahwa kecepatan teknologi tidak mengesampingkan nilai keadilan dan kepastian hukum bagi masyarakat pengguna jasa pengiriman di era digital.

### **Kesimpulan**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kerangka hukum positif di Indonesia saat ini, khususnya Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, masih mengalami kegamangan dalam menjangkau dinamika layanan *same-day delivery*. Hal ini disebabkan oleh ambiguitas status hukum perusahaan aplikator yang sering kali memosisikan diri hanya sebagai penyedia teknologi untuk menghindari tanggung jawab pengangkutan, serta model kemitraan *gig economy* yang mengaburkan prinsip tanggung jawab hukum saat terjadi wanprestasi. Oleh karena itu, konstruksi tanggung jawab yang paling berkeadilan adalah penerapan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) bagi platform digital sebagai pengendali utama sistem dan algoritma.

Segala bentuk klausula eksonerasi dalam kontrak elektronik yang membatasi ganti rugi secara sepihak harus dipandang batal demi hukum karena bertentangan dengan hak konstitusional konsumen atas keamanan dan kepastian hukum dalam transaksi digital.

Penelitian ini memiliki batasan pada metode normatif-doktrinal yang berfokus pada analisis teks hukum, sehingga tidak mencakup data lapangan mengenai efektivitas penyelesaian sengketa di pengadilan. Selain itu, kajian ini terbatas pada hubungan hukum antara aplikator, mitra, dan konsumen tanpa membedah aspek persaingan usaha atau perbandingan regulasi dengan yurisdiksi negara lain. Analisis sepenuhnya berpijak pada instrumen hukum positif yang berlaku di Indonesia saat ini.

### Daftar Pustaka

- Barkatullah, A. H. (2017). *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia: Sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital*. Bandung: Nusa Media.
- Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: PT. Bina Ilmu.
- Kamaluddin, R. (2003). *Ekonomi Transportasi: Karakteristik, Teori, dan Kebijakan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Makarim, E. (2013). *Kompilasi Hukum Telematika*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Miru, A., & Yodo, S. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Purwosutjipto, H. M. N. (2007). *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*. Jakarta: Djambatan.
- Putri, W. S. (2018). Keabsahan Kontrak Elektronik dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau dari Hukum Perikatan. *Jurnal Analisis Hukum Lex Generalis*, 1(2).
- Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 146. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2014). *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek)*. (R. Subekti & R. Tjitrosudibio, Terj.). Jakarta: Pradnya Paramita.
- Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2024). *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Jakarta.
- Rochati, M. (2020). *Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Pengiriman Barang melalui Jasa Go Send Instant Courier*. [Skripsi/Tesis, Universitas Islam Indonesia].

Subekti, R. (2014). *Hukum Perjanjian*. Cetakan ke-25. Jakarta: Intermasa.

Syaifuddin, M. (2012). *Hukum Kontrak: Memahami Kontrak dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogmatik, dan Praktik Hukum*. Bandung: Mandar Maju.