

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN ASURANSI
TERHADAP PEMBELIAN BARANG ELEKTRONIK
PADA *MARKETPLACE* TOKOPEDIA**

(Skripsi)

**Oleh :
Riska Rizkiana Anugraini
2012011108**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

ABSTRAK

TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN ASURANSI TERHADAP PEMBELIAN BARANG ELEKTRONIK PADA *MARKETPLACE* TOKOPEDIA

Oleh
RISKA RIZKIANA ANUGRAINI

Tokopedia merupakan platform yang menawarkan berbagai macam barang elektronik dengan harga yang bersaing. Salah satu usaha untuk menanggulangi risiko rusaknya barang elektronik yang dibeli melalui Tokopedia yaitu dengan menggunakan asuransi. Tokopedia bekerjasama dengan perusahaan asuransi menghadirkan sebuah Asuransi Pengiriman dan Proteksi Produk Elektronik. Permasalahan dalam penelitian ini mengenai pengikatan pembelian barang elektronik dengan asuransi di *marketplace* Tokopedia, tanggung jawab perusahaan asuransi terhadap pembelian barang di *marketplace* Tokopedia, dan tata cara klaim asuransi pembelian barang elektronik di *marketplace* Tokopedia.

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif terapan dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan masalah yang digunakan adalah *non judicial case study*. Pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan dan studi dokumen. Selanjutnya, data diolah dengan menganalisis dokumen perjanjian asuransi dan peraturan-peraturan yang terkait dengan asuransi.

Hasil penelitian dan pembahasan ini antara lain: pengikatan pembelian barang elektronik dengan asuransi di Tokopedia dilakukan dengan cara pembeli mengaktifkan layanan asuransi dengan mencentang kolom asuransi yang tersedia di halaman pembelian barang di Tokopedia atau pembeli diwajibkan penjual menggunakan asuransi dan membayar premi. Pengikatan tersebut sudah sesuai dengan ketentuan yang ada di Pasal 246 KUHD, UU Perasuransian, UU ITE, dan POJK 23/2015. Dalam Asuransi Pengiriman, PT Panasonic Insurance Service Indonesia dan Asuransi Tokio Marine Indonesia bertanggung jawab atas ganti rugi barang yang hilang, rusak, dan barang yang tidak sesuai, sedangkan Proteksi Produk Elektronik ditangani oleh PT Pialang Asuransi Indotekno dan PT Asuransi Simas Insurtech dalam hal kerugian akibat peristiwa tidak disengaja, terkena cairan, efek samping, dan ketidaknyamanan. Asuransi Tokopedia mengikat para pihak dengan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi, termasuk pemberian ganti rugi oleh perusahaan asuransi kepada tertanggung sesuai dengan Pasal 255 KUHD. Klaim Asuransi Pengiriman dan Proteksi Produk Elektronik di Tokopedia mengacu pada polis yang diterbitkan dalam bentuk digital. Polis tersebut sudah sesuai dengan Pasal 11 Peraturan OJK 23/2015.

Kata Kunci: Asuransi, Barang Elektronik, Tanggung Jawab, Tokopedia

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN ASURANSI
TERHADAP PEMBELIAN BARANG ELEKTRONIK
PADA *MARKETPLACE* TOKOPEDIA**

Oleh
Riska Rizkiana Anugraini

Skripsi
Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar
SARJANA HUKUM

Pada

**Bagian Hukum Keperdataan
Fakultas Hukum Universitas Lampung**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

Judul Skripsi : **Tanggung Jawab Perusahaan Asuransi
terhadap Pembelian Barang Elektronik
pada Marketplace Tokopedia**

Nama Mahasiswa : **Riska Rizkiana Anugraini**

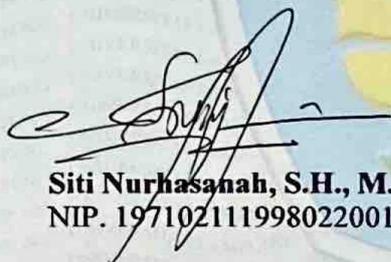
NPM : **2012011108**

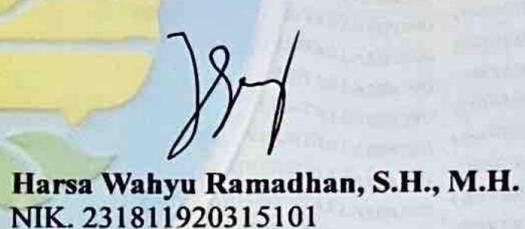
Bagian : **Hukum Keperdataan**

Fakultas : **Hukum**

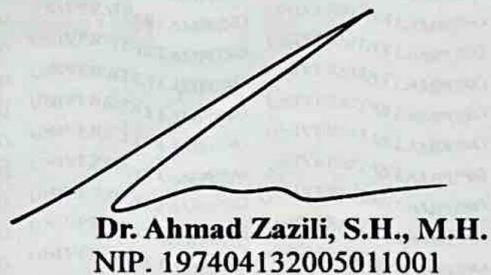


MENYETUJUI,
1. Komisi Pembimbing


Siti Nurhasanah, S.H., M.H.
NIP. 197102111998022001


Harsa Wahyu Ramadhan, S.H., M.H.
NIK. 231811920315101

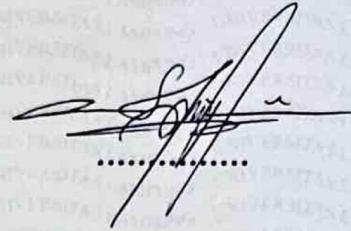
2. Ketua Bagian Hukum Perdata


Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.
NIP. 197404132005011001

MENGESAHKAN

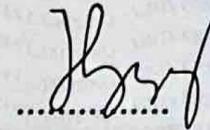
1. Tim Penguji

Ketua : Siti Nurhasanah, S.H., M.H.



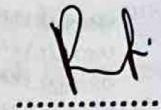
.....

Sekretaris/Anggota : Harsa Wahyu Ramadhan, S.H., M.H.



.....

Penguji Utama : Rilda Murniati, S.H., M.Hum.



.....

2. Dekan Fakultas Hukum



Dr. M. Fakhri, S.H., M.S.
NIP. 196412181988031002

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 10 Juli 2024

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riska Rizkiana Anugraini
NPM : 2012011108
Bagian : Hukum Keperdataan
Fakultas : Hukum

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Tanggung jawab Perusahaan Asuransi terhadap Pembelian Barang Elektronik pada Marketplace Tokopedia”** adalah benar-benar hasil karya sendiri dan bukan hasil plagiat sebagaimana telah diatur dalam Pasal 27 Peraturan Akademik Universitas Lampung dengan Surat Keputusan Rektor Nomor 3187/H26/DT/2010. Semua hasil tulisan yang tertuang dalam skripsi ini telah mengikuti kaidah penulisan karya ilmiah Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 10 Juli 2024
Pembuat Pernyataan,



Riska Rizkiana Anugraini
NPM. 2012011108

RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap penulis adalah Riska Rizkiana Anugraini. Penulis dilahirkan di Serang pada tanggal 10 November 2001, merupakan anak keempat dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Hujemi dan Ibu Aswanah.

Penulis mengawali pendidikan di Taman Kanak-Kanak (TK) Pembangunan Swasembada Anyer Banten dan lulus pada tahun 2008, kemudian melanjutkan Sekolah Dasar (SD) Negeri Anyar 1 Banten dan lulus pada tahun 2014, Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Anyer Banten dan lulus pada tahun 2017, dan Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Anyer Banten dan lulus pada tahun 2020. Pada Tahun 2020 penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung Program pendidikan Strata 1 (S1) melalui Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN).

Selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung, penulis telah mengikuti program pengabdian langsung kepada masyarakat yaitu Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 40 hari di Desa Bumi Waras, Kecamatan Way Krui, Kabupaten Pesisir Barat. Selama perkuliahan, penulis juga aktif berorganisasi di tingkat fakultas, seperti UKM-F Persikusi sebagai anggota Bidang Kominfo dan HIMA PERDATA sebagai anggota Bidang Kominfo.

MOTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

(QS Al Baqarah: 286)

"Hidup bukanlah tentang menemukan diri sendiri. Hidup adalah bagaimana membangun dirimu."

(George Bernard Shaw)

"Setiap tantangan adalah kesempatan untuk tumbuh dan meraih kesuksesan yang lebih besar."

(Riska Rizkiana Anugraini)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Atas Ridho Allah SWT dan dengan segala ketulusan dan kerendahan hati,
kupersembahkan skripsi ini kepada:

Kedua Orang Tua Tercinta

Bapak Hujemi dan Ibu Aswanah

Terima kasih setinggi-tingginya atas doa, dukungan, cinta kasih yang diberikan.
Terima kasih atas pengorbanan, kerja keras, dan perjuangan yang selalu diberikan.

SANWACANA

Alhamdulillah *rabbi' alamin*, segala puji dan syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan semesta alam yang maha kuasa atas bumi, langit dan seluruh isinya. Sebab, hanya dengan kehendak dan pertolongan-Nya Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Tanggung jawab Perusahaan Asuransi terhadap Pembelian Barang Elektronik pada Marketplace Tokopedia”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum Universitas Lampung di bawah bimbingan dari dosen pembimbing serta atas bantuan dari berbagai pihak. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan sahabatnya yang syafaatnya sangat kita nantikan di hari akhir kelak.

Penyelesaian penelitian ini tidak lepas dari bantuan, saran, dan dukungan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Fakhri, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
2. Bapak Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
3. Bapak Mohammad Wendy Trijaya, S.H., M.Hum., selaku Sekretaris Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung dan Dosen Pembahas II yang sangat baik karena telah memberikan kritik, saran, dan masukannya yang membangun terhadap skripsi ini;
4. Ibu Siti Nurhasanah, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu penulis dengan penuh kesabaran, kesediaan meluangkan waktunya, mencurahkan segenap pemikirannya, memberikan bimbingan, saran dan kritik dalam proses penyelesaian skripsi ini;

5. Bapak Harsa Wahyu Rmadhan, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu penulis dengan penuh kesabaran, kesediaan meluangkan waktunya, mencurahkan segenap pemikirannya, memberikan bimbingan, saran dan kritik dalam proses penyelesaian skripsi ini;
6. Ibu Rilda Murniati, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembahas I yang sangat baik karena telah memberikan kritik, saran, dan masukannya yang membangun terhadap skripsi ini;
7. Bapak Fathoni, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu penulis atas arahan yang telah diberikan selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung;
8. Seluruh dosen dan karyawan/i Fakultas Hukum Universitas Lampung yang penuh dedikasi dalam memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis, serta segala bantuan secara teknis maupun administratif yang diberikan kepada penulis selama menyelesaikan studi;
9. Orangtuaku Bapak Hujemi dan Mama Aswanah, serta kakakku Mindy Niadi, Chandra Maulana, dan Abdur Rafi Rafsanjani yang mendukung dan mendoakan penulis dalam mewujudkan cita-cita;
10. Teman-temanku yang tersayang Anggi Viki Pebiana, Mustika Dewi, Hilwatul Imani, Nida Wulandari, Nita Agustin, Nira Ayu Maretta, Ayunda Dwi Putri, Alan Rustandi, Nurul Amal Handika, dan Muhammad Fadli, yang selalu mengerti, mendengarkan keluh kesah, menghibur dan memberikan kebahagiaan, serta memberikan dukungan dan semangat sampai saat ini;
11. Teman-temanku, Nurulla Beliyana Umamit, Ike Kusuma Astuti, Afiliani Almira, Afifa Marasa Putri, Maulidza Diana Dzulfa, Dita Dwi Yentina, Tamara Febriyani, Nadjua Meinurizki, Reza Nuryana, Yulia Anggraini, Reza Nuryana, yang selama menjalani perkuliahan selalu membantu, pengertian, memberikan hiburan, semangat, dukungan, dan kebahagiaan dalam diri penulis;
12. Teman-teman ku, Ratna, Ratunia, Rita, Nissa, Zaky, Thoriq selaku teman KKN atas kerja sama dan kebersamaannya selama 40 hari, yang sampai saat ini memberikan dukungan dan semangat kepada penulis;
13. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Perdata;
14. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Banten;

15. Almamater Tercinta, Fakultas Hukum Universitas Lampung;
16. Pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas jasa dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Akhir kata, penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini dan masih jauh dari sempurna, akan tetapi penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi pengembangan ilmu hukum pada umumnya.

Bandar Lampung, 10 Juli 2024
Penulis,

Riska Rizkiana Anugraini
NPM. 2012011108

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
COVER DALAM	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERNYATAAN.....	vi
RIWAYAT HIDUP.....	vii
MOTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
SANWACANA.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup.....	5
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Umum Mengenai Jual Beli	7
2.1.1 Pengertian Jual beli.....	7
2.1.2 Unsur-Unsur Pokok Jual Beli	8
2.1.3 Kewajiban Para Pihak.....	8
2.2 Tinjauan Umum Mengenai Asuransi.....	10
2.2.1 Pengertian Asuransi	10
2.2.2 Penggolongan Asuransi.....	12
2.2.3 Bentuk Hukum Usaha perasuransian	13
2.2.4 Perjanjian Asuransi	13
2.2.5 Terjadinya Perjanjian Asuransi	14
2.2.6 Berakhirnya Asuransi.....	15
2.2.7 Sifat Perjanjian Asuransi.....	15

2.2.8 Prinsip-prinsip Asuransi.....	16
2.2.9 Dasar Hukum Perjanjian Asuransi.....	18
2.3 Tinjauan Umum Mengenai <i>Marketplace</i>	18
2.3.1 Pengertian Marketplace	18
2.3.2 Manfaat Marketplace	20
2.3.3 Perkembangan Marketplace di Indonesia	21
2.4 Tinjauan Umum Mengenai Tokopedia.....	22
2.4.1 Profil Tokopedia.....	22
2.4.2 Visi, Misi, dan Nilai Tokopedia	23
2.4.3 Manajemen Tokopedia.....	24
2.4.4 Kelebihan Tokopedia	26
2.4.5 Transaksi di Tokopedia	26
2.4 Kerangka Pikir	27
III. METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Pendekatan Masalah.....	30
3.3 Jenis Data dan Sumber Bahan Hukum.....	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	32
3.4.1 Studi Kepustakaan	32
3.4.2 Studi Dokumen	32
3.5 Analisis Data	32
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Pengikatan Pembelian Barang Elektronik dengan Asuransi di Marketplace Tokopedia.....	34
4.1.1 Pengikatan Pembelian Barang Elektronik dengan Asuransi Pengiriman di Tokopedia.....	37
4.1.2 Pengikatan Pembelian Barang Elektronik dengan Proteksi Produk Elektronik di Tokopedia.....	42
4.2 Tanggung Jawab Perusahaan Asuransi dalam Pembelian Barang Elektronik di Marketplace Tokopedia	43
4.3 Tata Cara Klaim Asuransi Pembelian Barang Elektronik di Marketplace Tokopedia.....	53
4.3.1 Pengajuan Klaim Asuransi Pengiriman	54
4.3.2 Pengajuan Klaim Proteksi Elektronik.....	57

V. PENUTUP	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir.....	27
Gambar 2. Tampilan Layar Pengaturan Asuransi Pengiriman oleh Penjual	38
Gambar 3. Tampilan Layar Asuransi Pengiriman oleh Pembeli	38
Gambar 4. Skema Pengembalian Dana Ketika Tidak Menggunakan Asuransi Pengiriman	40
Gambar 5. Skema Pengembalian Dana Ketika Menggunakan Asuransi Pengiriman	41
Gambar 6. Tampilan Layar Proteksi Produk Elektronik Oleh Pembeli	42

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat membutuhkan barang elektronik yang menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari. Kehadiran barang elektronik memungkinkan masyarakat untuk lebih efisien dan produktif dalam berbagai aktivitas mereka. Pada masa lalu, untuk mendapatkan barang elektronik, masyarakat harus pergi ke toko fisik yang mungkin tidak terlalu dekat dengan rumah mereka. Namun, dengan kemajuan teknologi, kini semua orang bisa dengan mudah membeli barang elektronik dari kenyamanan rumah mereka sendiri melalui *marketplace online*. Adapun *marketplace online* adalah wadah pemasaran produk secara elektronik yang mempertemukan banyak penjual dan pembeli untuk bertransaksi.

Keberadaan *marketplace* memberikan akses yang lebih mudah dan cepat kepada konsumen, karena dalam transaksi jual beli *online* penjual dan pembeli tidak bertemu langsung¹ serta di dalam *marketplace* lebih banyak pilihan barang dan penjual. Adapun yang menjadi subjek jual beli *online* sama dengan jual beli secara konvensional, yaitu pelaku usaha selaku penjual yang menjual barangnya dan pembeli sebagai konsumen yang membayar harga barang.² Perubahan ini mencerminkan pergeseran perilaku konsumen yang lebih cenderung mengandalkan *marketplace* untuk memenuhi kebutuhan belanja mereka.

Marketplace berkembang dengan sangat cepat sebagai akibat dari munculnya kebutuhan konsumen dan kepraktisan di dalam internet. Fenomena jual beli barang

¹ Asnawi, Haris Faulidi, *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam*, (Yogyakarta : Laskar Press, 2008), hlm. 34

² *Ibid*, hlm. 34

elektronik melalui *marketplace* merupakan hasil dari perkembangan teknologi dan pertumbuhan *e-commerce*. *Marketplace* menyediakan platform yang memungkinkan penjual dan pembeli untuk berinteraksi secara mudah, menawarkan berbagai macam barang elektronik dengan harga yang bersaing dan memberikan kenyamanan dalam bertransaksi secara *online*.

Salah satu *marketplace* terbesar yang berkembang di Indonesia adalah Tokopedia. Tokopedia memfasilitasi penjual untuk melakukan penjualan segala kebutuhan yang diperlukan masyarakat mulai dari barang-barang elektronik, alat serta keperluan rumah tangga hingga kecantikan. Fenomena jual beli barang elektronik melalui Tokopedia mencerminkan peran besar platform tersebut dalam ekosistem *e-commerce* di Indonesia. Tokopedia menyediakan platform yang luas dan mudah digunakan bagi penjual dan pembeli untuk bertransaksi barang elektronik. Dengan fitur-fitur seperti ulasan pelanggan, rekomendasi produk, dan berbagai metode pembayaran yang tersedia, Tokopedia memfasilitasi pengalaman berbelanja yang aman dan nyaman bagi konsumen. Selain itu, program promosi dan diskon yang sering ditawarkan oleh Tokopedia juga menjadi daya tarik tersendiri bagi pembeli untuk berbelanja barang elektronik melalui platform tersebut.

Jual beli barang elektronik di *marketplace* khususnya Tokopedia, sulit bagi pembeli untuk mengetahui cacat barang, setidaknya karena dua sebab. Pertama, ia hanya melihat gambar barang elektronik yang dipajang di secara daring. Barang asli atau barang yang sesungguhnya belum tentu sama dengan gambar yang dipajang. Apabila penjual mengirimkan barang tidak sesuai dengan deskripsi, atau tidak sesuai gambar dan iklan, maka jelas bisa dikategorikan penjual telah melakukan wanprestasi, karena ketika pembeli memutuskan untuk membeli barang tersebut, artinya sudah berlaku unsur tawar menawar (secara elektronik) sesuai hukum kontrak. Kedua, barang elektronik yang sudah dijual tidak langsung diserahkan penjual kepada pembeli, melainkan menggunakan jasa pengantaran barang. Bukan mustahil kerusakan terjadi saat pengantaran berlangsung karena barang elektronik rentan rusak.

Salah satu usaha untuk menghadapi dan menanggulangi risiko rusaknya barang elektronik yang membawa kerugian ialah dengan menggunakan asuransi. Adanya

pelimpahan tanggung jawab dalam menanggung beban risiko terhadap pihak yang mampu mengambil alih tanggung jawab tersebut sebagai kontra prestasi dari pihak lain yang melimpahkan tanggung jawab, dan pihak tersebut diwajibkan membayar beban kepada pihak yang menerima pelimpahan tanggung jawab.³ Pihak penanggung akan menanggung kerugian itu dengan memberikan ganti kerugian kepada pihak tertanggung. Dalam Tokopedia asuransi diterapkan dalam transaksi jual beli barang elektronik, dalam hal ini Tokopedia bekerjasama dengan perusahaan asuransi dalam memberikan perlindungan terhadap barang-barang yang dijual di Tokopedia. Tokopedia telah bekerja sama dengan mitra perusahaan asuransi menghadirkan sebuah Asuransi Pengiriman dan Proteksi Produk Elektronik. Layanan Asuransi Pengiriman Tokopedia akan melindungi pesanan pembeli dari segala kendala yang terjadi saat proses pengiriman, seperti kehilangan atau kerusakan barang, termasuk *free return*/pengembalian gratis. Sementara, program Proteksi Produk Elektronik tidak melindungi barang pesanan pembeli pada proses pengiriman dan hanya pada saat barang tersebut sudah di tangan pembeli.

Pengaturan asuransi di Indonesia saat ini diatur dalam UU Nomor 40 Tahun 2014 atau UU Perasuransian. Perjanjian Asuransi juga tunduk terhadap pasal 1320 Kitab Undang- Undang Hukum Perdata. Asuransi juga diatur di dalam Kitab Undang- Undang Dagang (KUHD). Di dalam KUHD, asuransi secara umum di atur dalam pasal 246-286 KUHD. Sedangkan pengaturan asuransi yang bersifat khusus, diatur dalam pasal 287-308 KUHD. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) juga mengatur mengenai asuransi, salah satunya yaitu POJK Nomor 23/POJK.05/2014 tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi.

Pelaksanaan Asuransi Pengiriman dan Proteksi Produk Elektronik memunculkan isu-isu hukum. Salah satu kasus klaim proteksi barang elektronik di Tokopedia dialami oleh Rifda. Pada tanggal 25 September 2021, Rifda melakukan pembelian compressor kulkas merk Siberia 1/4 HP di Tokopedia dengan nomor invoice: INV/20210923/MPL/1611883406 dan ditambahkan biaya asuransi proteksi elektronik selama 90 hari. Setelah pemakaian beberapa hari, tiba-tiba *compressor*

³ Prama Hidayat, "Penerapan Manajemen Risiko dalam Meminimalisir Produk Jaminan Bank Garansi pada Perusahaan Asuransi di Provinsi Riau", *Jurnal Inovasi dan Bisnis*, Vol. 8 No. 14, Tahun 2018, hlm. 9

mati, akibat terkena air dari meluapnya penampungan air pembuangan kulkas. Letak bak tempat penampungan pembuangan air berada tepat diatas *compressor*. Pada tanggal 7 Oktober 2021, Rifda melakukan klaim melalui aplikasi Tokopedia dan untuk klaim diarahkan untuk menghubungi Mitra Asuransi Indotekno. Rifda mencoba menghubungi melalui nomor *WhatsApp* yang tertera pada aplikasi Tokopedia. Semua persyaratan yang diminta, seperti kronologi kejadian dilampirkan, juga foto letak pemasangan *compressor*, foto KTP dan foto kerusakan barang *compressor* sudah dikirimkan melalui email. Sampai tanggal 27 Oktober 2021 tidak ada respon, Rifda menghubungi Indotekno lagi melalui telepon dan email untuk menanyakan status klaim asuransi. Jawaban CS melalui telepon hanya diminta menunggu, tanpa ada kejelasan klaim diterima atau tidak.⁴

Salah satu kasus klaim pengiriman dialami oleh Haryono yang membeli sebuah *speaker* di Tokopedia dengan nomor invoice INV/20230927/MPL/3479994814 Pada tanggal 27 September. Pesanan tersebut diterima pada tanggal 30 September 2023, tapi produk tersebut cacat, entah karena di pengiriman atau dari penjual, dengan kondisi *packaging* yang biasa dan memang rentan untuk barang elektronik. Pada tanggal 01 Oktober, Haryono mengajukan klaim asuransi, dan klaim tersebut diterima oleh Tokopedia dengan proses 14 hari kerja untuk pengembalian dananya, terhitung mulai tanggal 03 Oktober. Pada tanggal 24 dan 27 Oktober, Haryono mencoba menanyakan perihal masalah ini, dan diminta untuk menunggu 3 hari. Sampai dengan tanggal 12 November 2023, masalah ini belum selesai tanpa ada kejelasan pertanggungjawaban dan kejelasan dari Tokopedia dan perusahaan asuransi.⁵

Dari adanya 2 kasus tersebut, berarti pembelian barang elektronik melalui Tokopedia ada peristiwa yang tidak dapat diperkirakan akan terjadi. Jika terjadi kehilangan pada proses pengiriman atau terjadi kerusakan ketika barang sampai di tangan pembeli, pembeli sebagai pihak bertanggung bisa klaim Asuransi

⁴ Rifda, "Tidak Ada Kejelasan Proses Klaim Proteksi Elektronik Tokopedia dari Mitra Asuransi Indotekno", (<https://mediakonsumen.com/2021/10/30/surat-pembaca/tidak-ada-kejelasan-proses-klaim-proteksi-elektronik-tokopedia-dari-mitra-asuransi-indotekno>, diakses pada 18 Juni 2024)

⁵ Haryono, "Kecewa dengan Proses Klaim Barang Rusak di Tokopedia", (<https://mediakonsumen.com/2023/11/13/surat-pembaca/kecewa-dengan-proses-klaim-barang-rusak-di-tokopedia>, diakses pada, 31 Mei 2024)

Pengiriman atau Proteksi Produk Elektronik. Perusahaan asuransi sebagai pihak penanggung di Tokopedia akan bertanggungjawab menanggung risiko yang terjadi dengan mengganti kerugian kepada pembeli.

Dari pemaparan di atas, peneliti tertarik untuk membahas mengenai bagaimana tanggung jawab perusahaan asuransi dalam menanggung risiko dan mengganti kerugian dalam bentuk skripsi yang berjudul “Tanggung Jawab Perusahaan Asuransi terhadap Pembelian Barang Elektronik pada *Marketplace* Tokopedia”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam tulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengikatan pembelian barang elektronik dengan asuransi di *marketplace* Tokopedia?
2. Bagaimana tanggung jawab perusahaan asuransi terhadap pembelian barang di *marketplace* Tokopedia?
3. Bagaimana tata cara klaim asuransi pembelian barang elektronik di *marketplace* Tokopedia?

1.3 Ruang Lingkup

Lingkup penelitian ini meliputi lingkup pembahasan hukum ekonomi dan bisnis khususnya hukum asuransi yang mengkaji tanggung jawab perusahaan asuransi dalam pembelian barang elektronik di *marketplace* Tokopedia.

1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian mengenai masalah di atas untuk memperoleh deskripsi lengkap dan komprehensif tentang:

- a. Pengikatan pembelian barang dengan asuransi.
- b. Tanggung jawab perusahaan asuransi terhadap pembelian barang di Tokopedia
- c. Tata cara klaim asuransi pembelian barang elektronik di Tokopedia.

1.4.2 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini merupakan salah satu syarat wajib untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung, selain itu dalam penelitian sebagai berikut:

a. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan mengenai tanggung jawab perusahaan asuransi terhadap pembelian barang elektronik di *marketplace*. Secara akademis penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan serta ilmu pengetahuan para mahasiswa Fakultas Hukum khususnya mahasiswa bidang Hukum Perdata.

b. Kegunaan Praktis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pembeli, penjual, pihak Tokopedia, dan pihak perusahaan asuransi dalam kegiatan pembelian barang elektronik di Tokopedia.
- 2) Hasil penulisan ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan bagi mahasiswa dan masyarakat, khususnya pada pembelian barang elektronik di Tokopedia.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum mengenai Jual Beli

2.1.1 Pengertian Jual beli

Menurut pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, jual beli adalah suatu persetujuan yang mengikat pihak penjual berjanji menyerahkan sesuatu barang/benda, dan pihak lain yang bertindak sebagai pembeli mengikat diri berjanji untuk membayar harga. Dari pengertian tersebut, persetujuan jual beli sekaligus membebankan dua kewajiban, yaitu :⁶

- a. Kewajiban pihak penjual menyerahkan barang yang dijual kepada pembeli.
- b. Kewajiban pihak pembeli membayar harga barang yang dibeli kepada penjual.

Menurut Salim, Perjanjian jual beli adalah suatu perjanjian yang dibuat antara pihak penjual dan pihak pembeli.⁷ Di dalam perjanjian itu pihak penjual berkewajiban untuk menyerahkan objek jual beli kepada pembeli dan berhak menerima harga dan pembeli berkewajiban untuk membayar harga dan berhak menerima objek tersebut.⁸

Menurut Wirjono Prodjodikoro, jual beli adalah suatu persetujuan dimana suatu pihak mengikat diri untuk wajib menyerahkan suatu barang dan pihak lain wajib membayar harga, yang dimufakati mereka berdua.⁹

⁶ M. Yahya Harahap, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, (Bandung: Alumni, 1986), hlm. 181.

⁷ Salim H.S., *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), hlm. 49

⁸ *Ibid*

⁹ Wirdjono Prodjodikoro, *Hukum Perdata Tentang Persetujuan-persetujuan Tertentu*, (Bandung: Sumur, 1991), hlm. 17

Selanjutnya Volmar sebagaimana dikutip oleh Suryodiningrat mengatakan bahwa jual beli adalah pihak yang satu penjual (*verkopen*) mengikatkan dirinya kepada pihak lainnya pembeli (*loper*) untuk memindah tangankan suatu benda dalam eigendom dengan memperoleh pembayaran dari orang yang disebut terakhir, sejumlah tertentu, berwujud uang.¹⁰

2.1.2 Unsur-Unsur Pokok Jual Beli

Unsur-unsur pokok jual beli, diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Adanya subjek hukum, yaitu penjual dan pembeli.
- b. Adanya kesepakatan antara penjual dan pembeli tentang barang dan harga.
- c. Adanya hak dan kewajiban yang timbul antara pihak penjual dan pembeli.

Unsur pokok dalam perjanjian jual beli adalah barang dan harga, dimana antara penjual dan pembeli harus ada kata sepakat tentang harga dan benda yang menjadi objek jual beli. Suatu perjanjian jual beli yang sah lahir apabila kedua belah pihak setuju tentang harga dan barang. Sifat konsensual dari perjanjian jual beli tersebut ditegaskan dalam Pasal 1458 Kitab Undang-undang Hukum Perdata yang berbunyi:¹¹

“Jual beli dianggap sudah terjadi antara kedua belah pihak seketika setelah mereka mencapai kata sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang ini belum diserahkan maupun harganya belum dibayar.”

2.1.3 Kewajiban Para Pihak

- a. Kewajiban-Kewajiban Si Penjual

Berdasarkan pasal 1473 KUHPerdata, kewajiban penjual yakni :

14 ¹⁰ R.M Suryodiningrat, *Perikatan-perikatan Bersumber Perjanjian*, (Bandung, Tarsito, 1996), hlm.

¹¹ Prof.Subekti, *Aneka Perjanjian*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995), hlm. 2

- 1) Kewajiban penjual untuk menyerahkan barang yang dijual kepada pembeli.
- 2) Kewajiban penjual memberi pertanggungan atau jaminan (*vrijwaring*), bahwa barang yang dijual tidak mempunyai sangkutan apapun, baik yang berupa tuntutan maupun pembedaan.

b. Kewajiban-Kewajiban Si Pembeli

Sebagaimana Pasal 1513 KUHPerdata, yang menyatakan bahwa :

“Kewajiban utama si pembeli ialah membayar harga pembelian, pada waktu dan di tempat sebagaimana ditetapkan menurut perjanjian.”

Pembeli harus menyelesaikan pelunasan harga bersamaan dengan penyerahan barang. Jual beli tidak akan ada artinya tanpa pembayaran harga.

Terkait dengan jual beli yang telah diuraikan di atas, terdapat suatu keharusan adanya itikad baik di dalamnya. Sebagaimana yang tercantum di dalam *Black's Law Dictionary*, yang dimaksud itikad baik atau *good faith* adalah:¹²

“A state of mind consisting in (1) honesty in belief or purposes. (2) faithfulness to one's duty or obligation, (3) observance of reasonable commercial standards of fair dealing in a given trade or business, or (4) absence of intent to defraud or to seek unconscionable advantage”.

R.Subekti merumuskan itikad baik dengan pengertian sebagai berikut:¹³

Itikad baik di waktu membuat suatu perjanjian berarti kejujuran, orang yang beritikad baik menaruh kepercayaan sepenuhnya kepada pihak lawan, yang dianggapnya jujur dan tidak menyembunyikan sesuatu yang buruk yang di kemudian hari akan menimbulkan kesulitan-kesulitan.

¹² Bryan A. Garner, *Black's Law Dictionary, eight Edition*, (United Stated of America: 2004), hlm. 713

¹³ Samuel M.P. Hutabarat, *Penawaran dan Penerimaan dalam Hukum Perjanjian*, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010), hlm. 45

2.2 Tinjauan Umum mengenai Asuransi

2.2.1 Pengertian Asuransi

Asuransi atau pertanggungan berkaitan dengan resiko. Asuransi merupakan sebuah cara untuk mengelola resiko tersebut. Resiko tersebut dapat bermakna positif maupun negatif.¹⁴ Menurut H Gunarto, pengertian resiko sepanjang menyangkut asuransi pada umumnya digunakan dalam artian kemungkinan dideritanya kerugian yang disebabkan oleh sesuatu hak yang tidak pasti pada saat asuransi ditutup yang tidak diketahui apakah dan kapan peristiwa tersebut terjadi. Dari definisi resiko tersebut ada hal yang perlu diperhatikan. Hal yang diperhatikan tersebut adalah mengenai ketidakpastian dan sifat negatif. Resiko dapat digolongkan kedalam golongan, yaitu resiko pribadi atau perorangan, resiko harta kekayaan, dan resiko tanggung jawab.

Di Indonesia, selain istilah asuransi digunakan juga istilah pertanggungan. Pemakaian kedua istilah ini mengikuti istilah dalam bahasa Belanda, yaitu *assurantie* (asuransi) dan *verzekering* (pertanggungan). Dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *insurance* dan *assurance* yang mempunyai pengertian sama. Istilah *insurance* digunakan untuk asuransi kerugian sedangkan *assurance* digunakan untuk asuransi jiwa.¹⁵

Secara aspek hukum telah dituangkan dalam Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) yang dimaksud “Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dengan seorang penanggung yang mengikatkan dirinya kepada seorang tertanggung dengan menerima suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu”.

¹⁴ Ridwan Khairandy, *Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Ctk. Pertama, (Yogyakarta: FH UII Press, 2013), hlm. 387

¹⁵ Radiks Purba, *Mengenai Asuransi Angkutan Darat dan Udara*, (Jakarta: Djambatan, 1997), hlm.

Menurut Sastrawidjaja unsur-unsur yang dimaksud dalam Pasal 246 KUHDagang yaitu :¹⁶

- a. Perjanjian
- b. Kewajiban pertanggungan membayar premi
- c. Kewajiban penanggung memberikan ganti kerugian atau membayar sejumlah uang
- d. Adanya peristiwa yang belum pasti terjadi.

Adapun yang dimaksud dengan perjanjian adalah hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Hubungan hukum adalah suatu hubungan yang akibatnya diatur oleh hukum mengingat bahwa asuransi merupakan suatu perjanjian, maka ketentuan-ketentuan perikatan dan perjanjian yang terdapat dalam Buku III KUH Perdata dapat berlaku bagi perjanjian asuransi, selama ketentuan-ketentuan KUH Dagang tidak mengatur atau sebaliknya.

Asuransi adalah pertanggungan atau Perlindungan atas suatu objek dari ancaman bahaya yang menimbulkan kerugian.¹⁷ Didalam Pasal 1 angka 1 Undang- Undang No 40 tahun 2014 mendefinisikan pengertian asuransi. Menurut Pasal tersebut menyebutkan bahwa asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

- a. memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau
- b. memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan premi.

¹⁶ Man S.Sastrawidjaja, Endang, *Hukum Asuransi Perlindungan Tertanggung asuransi Deposito Usaha Perasuransian*, (Bandung: Alumni, 2013) hlm. 139

¹⁷ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Asuransi Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2019), hlm. 5

Asuransi dibedakan menjadi 2 yaitu asuransi kerugian dan asuransi sejumlah uang. Asuransi kerugian diusahakan oleh perusahaan asuransi kerugian atau perusahaan asuransi umum, sedangkan asuransi sejumlah uang diusahakan oleh perusahaan asuransi jiwa.¹⁸

Dalam Perspektif hukum, Asuransi adalah suatu kontrak pertanggungan risiko, antara pihak tertanggung dan penanggung. Penanggung memiliki kewajiban untuk membayar ganti rugi atau memberikan santunan yang disebabkan oleh resiko yang dipertanggungkan kepada tertanggung. Adapun kewajiban penanggung tertanggung adalah membayar premi secara berkala kepada penanggung.

Dasar hukum asuransi di Indonesia saat ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian. Undang-undang ini menggantikan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian.

2.2.2 Penggolongan Asuransi

Menurut KUHDagang penggolongan asuransi diatur dalam Buku I bab IX dan X serta Buku II bab X yaitu :

- a. Buku I Bab IX Pasal 287 KUHDagang sampai dengan Pasal 308 KUHDagang tentang pertanggungan kecelakaan, bahaya hasil panen dan pertanggungan jiwa.
- b. Buku II Bab IX Pasal 592 KUHDagang sampai dengan Pasal 685 KUHDagang tentang pertanggungan tentang bahaya laut.
- c. Buku II Bab X Pasal 659 KUHDagang sampai dengan Pasal 696 KUHDagang tentang pertanggungan terhadap bahaya dalam pengangkutan darat dan perairan darat.

Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian penggolongan asuransi dapat dibagi menjadi beberapa yaitu:

- a. Usaha asuransi kerugian yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko atas kerugian, kehilangan manfaat, dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang timbul dari peristiwa yang tidak pasti.

¹⁸ Sri Rejeki Hartono, *Hukum Asuransi Dan Perusahaan Asuransi*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2001), hlm. 89

- b. Usaha asuransi jiwa yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko yang dikaitkan dengan hidup atau meninggalnya seseorang yang di pertanggungkan.
- c. Usaha reasuransi yang memberikan jasa dalam pertanggunggan ulang terhadap risiko yang dihadapi oleh perusahaan asuransi kerugian dan atau perusahaan asuransi jiwa.

2.2.3 Bentuk Hukum Usaha perasuransian

Menurut ketentuan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian, usaha perasuransian hanya dapat dilakukan oleh badan hukum yang berbentuk yaitu :

- a. Perseroan terbatas;
- b. Koperasi; atau
- c. Usaha bersama yang telah ada pada saat Undang-Undang ini diundangkan.

2.2.4 Perjanjian Asuransi

Perjanjian asuransi disebutkan sebagai sebuah perjanjian dimana atas imbalan sejumlah premi yang telah disepakati, satu pihak menyanggupi untuk memberikan ganti kerugian kepada pihak yang lain atas subjek tertentu sebagai akibat dari bahaya tertentu. Hukum asuransi pada dasarnya berisikan ketentuan yang berkaitan dengan hak dan kewajiban para pihak sebagai akibat dari perjanjian pengalihan dan penerimaan risiko oleh para pihak. Maka asuransi merupakan suatu perjanjian oleh karena itu perjanjian itu sendiri tidak boleh bertentangan dengan syarat-syarat yang ada dalam Pasal 1320 KUHPdata yaitu :

- a. Sepakat mereka mengikatkan diri
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
- c. Suatu hal tertentu
- d. Suatu sebab yang halal

Dalam Pasal 255 KUHDagang yang berbunyi “pertanggunggan harus diberikan secara tertulis dengan akta yang diberi nama polis”. Berdasarkan ketentuan yang ada dalam Pasal tersebut maka bentuk asuransi itu sendiri harus secara tertulis dengan akta yang dinamakan polis. Polis asuransi itu sendiri sudah diatur di Pasal 255,256, 257, dan 258 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHDagang), polis

dapat digunakan sebagai alat pembuktian, hal ini dipertegas dengan adanya Pasal 258 KUHDagang yang menyebutkan, bahwa untuk membuktikan hal ditutupnya perjanjian tersebut, diperlukan pembuktian dengan tulisan. Dapat dikatakan polis merupakan bukti yang sempurna, tanpa polis maka pembuktian akan menjadi sulit dan terbatas.¹⁹

2.2.5 Terjadinya Perjanjian Asuransi

a. Asuransi Bersifat Konsensual

Setelah terjadinya kata sepakat antara tertanggung dan penanggung, maka perjanjian asuransi telah lahir. Hak dan kewajiban timbal balik timbul saat itu, bahkan sebelum polis ditandatangani. Perjanjian asuransi bersifat konsensual, walaupun tetap harus ada polis yang tertulis. Hak dan kewajiban antara penanggung dan tertanggung lahir setelah ada kata sepakat diantara kedua belah pihak.

b. Pembuktian Terjadi Kesepakatan

Undang-Undang mengatur bahwa pembuktian dibuktikan dengan polis atau perjanjian tertulis. Tetapi apabila polis belum dibuat, maka pembuktian dilakukan dengan catatan, nota, surat perhitungan, telegram, dan sebagainya yang disebut bukti permulaan tertulis. Apabila sudah ada bukti permulaan tertulis ini, baru dapat digunakan alat bukti lain yang diatur dalam Hukum Acara Perdata.

c. Pembuktian Syarat / Janji Khusus Asuransi

Apabila kesepakatan antara penanggung dan tertanggung sudah dapat dibuktikan, maka apabila terjadi syarat-syarat khusus atau janji-janji khusus, maka pembuktian boleh menggunakan semua alat bukti. Tetapi pembuktian mengenai syarat-syarat khusus maupun janji janji khusus yang menurut undang-undang mengancam batal jika tidak dimuat dalam polis, maka harus dibuktikan secara tertulis.

¹⁹ Emmy Pangaribuan Simanjutak, *Hukum Pertanggungan Pokok-pokok pertanggungan Kerugian, Kebakaran dan Jiwa*, (Yogyakarta: Seksi Hukum Dagang Fakultas Hukum UGM, 1990), hlm. 20.

2.2.6 Berakhirnya Asuransi

a. Jangka Waktu Sudah Habis

Asuransi biasanya diadakan dalam jangka waktu tertentu yang biasanya terdapat dalam perjanjian asuransi kebakaran atau asuransi kendaraan bermotor. Apabila jangka waktu yang ditentukan itu habis, maka perjanjian asuransi berakhir.

b. Perjalanan Berakhir

Mengenai hal ini, perjanjian asuransi ini biasanya digunakan dalam asuransi pengangkutan. Misalnya untuk perjalanan sebuah kapal tertentu. Apabila perjalanan kapal sudah selesai maka perjanjian asuransi berakhir.

c. Terjadi Evenemen Diikuti Klaim

Apabila ketika perjanjian asuransi itu sedang berjalan, lalu terjadi evenemen yang ditanggung kemudian menimbulkan kerugian, maka penanggung akan menanggung kerugian tertanggung. Dengan adanya pemenuhan ganti rugi ini, berakhir sudah perjanjian asuransi.

d. Asuransi Berhenti atau Dibatalkan

Hal ini biasa terjadi apabila pembayaran premi oleh tertanggung macet dan diperjanjikan dalam perjanjian asuransi. Selain hal ini, pembatalan perjanjian asuransi biasanya terjadi karena adanya pemberatan resiko ketika perjanjian asuransi sedang berjalan.

e. Asuransi Gugur

Asuransi gugur, biasanya terjadi dalam perjanjian asuransi pengangkutan. Biasanya dalam pengangkutan, barang yang menjadi objek asuransi tidak jadi diangkut, atau kapal yang mengangkut dihentikan. Perbedaan asuransi gugur dengan asuransi berhenti dilihat dari bahayanya. Dalam Asuransi berhenti bahaya sedang atau sudah terjadi, tapi dalam perjanjian asuransi gugur, bahaya belum terjadi.

2.2.7 Sifat Perjanjian Asuransi

a. Aletair

Didalam perjanjian asuransi, prestasi penanggung bergantung kepada sebuah peristiwa yang belum pasti terjadi, sebaliknya prestasi tertanggung sudah pasti.

Walaupun tertanggung telah melakukan prestasi dengan sempurna, penanggung belum tentu melakukan prestasinya dengan nyata.

b. Merupakan Perjanjian Bersyarat

Penanggung akan melakukan prestasinya apabila syarat-syarat yang tertuang dalam perjanjian asuransi dipenuhi. Pihak tertanggung dalam satu sisi tidak berjanji untuk memenuhi syarat, tetapi ia tidak bisa memaksa penanggung melakukan, kecuali syarat terpenuhi.

c. Perjanjian Sepihak

Perjanjian asuransi merupakan perjanjian sepihak, dimana hanya penanggung yang memberikan janji kepada tertanggung untuk memberikan penggantian mengenai kerugian yang dialami tertanggung, setelah tertanggung membayar premi dan polis sudah berjalan. Jadi hanya satu pihak saja yang berjanji.

d. Perjanjian Pribadi

Kerugian yang terjadi dalam perjanjian asuransi yaitu kerugian yang dialami oleh orang perorangan, bukan bersifat kolektif atau masyarakat luas. Kerugian yang dialami orang perorangan atau pribadi inilah yang akan diganti oleh penanggung.

e. Perjanjian Asuransi merupakan perjanjian yang melekat Pada Syarat Penanggung dalam perjanjian asuransi, hampir semua syarat dan isi dalam perjanjian asuransi ditentukan oleh penanggung. Perjanjian ini tergolong perjanjian standar atau kontrak standar.

f. Perjanjian dengan Syarat Iktikad Baik

Perjanjian asuransi adalah perjanjian dengan keadaan bahwa kata sepakat akan tercapai dengan hal masing-masing pihak sama-sama tahu mengenai fakta, dengan penilaian sama penelaahannya untuk mendapatkan fakta yang sama, sehingga terhindar dari cacat kehendak.

2.2.8 Prinsip-Prinsip Asuransi

a. *Good Faith*

Prinsip *Good Faith* menjelaskan bahwa perjanjian asuransi harus dilakukan dengan iktikad baik. Dalam bahasa latinnya, itikad baik ini diistilahkan sebagai *uberrimae fidei*, yang artinya percaya atas dasar itikad baik. Dalam

perasuransian, penutupan asuransi dianggap sah apabila dilakukan berdasarkan itikad baik. Dikarenakan tertanggung yang dinilai lebih paham mengenai objek yang menjadi pertanggungan, maka tertanggung harus mengungkapkan semua fakta material mengenai objek pertanggungan tersebut baik yang diminta maupun yang tidak diminta kepada penanggung. Sepanjang fakta materila tersebut dinilai dapat mempengaruhi keputusan penanggung untuk menerima atau menolak resiko apa yang akan dipertanggungkan.²⁰

b. Indemnity

Prinsip *Indemnity* adalah sebuah prinsip yang bertujuan bahwa untuk mendapatkan kembali hak tertanggung dalam keadaan sedia kala. Melalui perjanjian asuransi, penanggung memberikan sebuah proteksi yang diderita oleh tertanggung dengan bentuk kesanggupan untuk memberikan penggantian kerugian kepada tertanggung yang mengalami suatu peristiwa yang tidak pasti. Misalnya dalam asuransi kecelakaan mobil. Setelah terjadi kecelakaan, maka tertanggung akan mendapat pembiayaan dari penanggung untuk membenahi kerusakan mobilnya. Di dalam asuransi sejumlah uang, prinsip ini tidak berlaku.

c. Insurable Interest

Prinsip *Insurable Interest* menjelaskan bahwa dalam setiap pertanggungan harus ada kepentingan atas benda yang dipertanggungkan. Jadi benda yang menjadi objek asuransi harus benar- benar ada. Setiap pihak yang bermaksud mengadakan perjanjian asuransi harus memiliki kepentingan yang diasuransikan. Hal inilah yang membedakan asuransi dengan perjudian. Hal ini merupakan syarat mutlak. Tidak adanya syarat ini membuat perjanjian asuransi menjadi ilegal.

d. Subrogation

Prinsip Subrogation menjelaskan bahwa apabila tertanggung telah mendapatkan hak ganti kerugian, maka ia tidak boleh lagi mendapatkan hak dari pihak ketiga yang telah menimbulkan kerugian itu. Kerugian yang diderita oleh tertanggung yang diakibatkan oleh suatu peristiwa yang diharapkan tidak terjadi, dilihat dari segi timbulnya kerugian tersebut, terdapat 2 kemungkinan

²⁰ Kun Wahyu Wardana, *Hukum Asuransi Proteksi Kecelakaan Asuransi*, (Bandung: Mandar Maju, 2009), hlm. 34-35

bahwa bertanggung selain dapat menuntut kepada pihak ketiga yang karena kesalahannya mengakibatkan kerugian.

e. *Proximate Cause*

Dengan Prinsip ini, sebuah peristiwa dapat ditentukan penyebabnya. Perusahaan Asuransi hanya akan mengganti kerugian jika peristiwa yang dominan menimbulkan kerugian itu termasuk dalam jaminan polis asuransi yang bersangkutan.

2.2.9 Dasar Hukum Perjanjian Asuransi

Hukum Perasuransian diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 tahun 2014 tentang Perasuransian. Selain undang-undang tersebut, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) juga mengatur mengenai asuransi. POJK yang dimaksud antara lain POJK Nomor 2/POJK.05/2014 tentang Tata Kelola Perusahaan Perasuransian, POJK Nomor 71/POJK.05/2016 tentang Kesehatan Perusahaan Asuransi dan Reasuransi, dan POJK Nomor 23/POJK.05/2014 tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi.

Perjanjian Asuransi juga tunduk terhadap pasal 1320 Kitab Undang- Undang Hukum Perdata. Asuransi juga diatur di dalam Kitab Undang-Undang Dagang (KUHD). Di dalam KUHD, asuransi secara umum di atur dalam pasal 246-286 KUHD. Sedangkan pengaturan asuransi yang bersifat khusus, diatur dalam pasal 287-308 KUHD.

2.3 Tinjauan Umum mengenai *Marketplace*

2.3.1 Pengertian *Marketplace*

Marketplace merupakan media online berbasis internet (*web based*) tempat melakukan kegiatan bisnis dan transaksi antara pembeli dan penjual. Pembeli dapat mencari *supplier* sebanyak mungkin dengan kriteria yang diinginkan, sehingga memperoleh sesuai harga pasar. Sedangkan bagi *supplier*/penjual dapat mengetahui perusahaan-perusahaan yang membutuhkan produk/jasa mereka.

Marketplace merupakan model *E-Business* yang berhubungan dengan penjual dan pembeli (*seller & buyer*). *Marketplace* di Indonesia merupakan salah satu media

penggerak ekonomi nasional dalam rangka menghadapi era globalisasi. Untuk itu, perlu dikembangkan *Marketplace* yang teratur, wajar dan efisien. Pada umumnya *Marketplace* yang efisien dapat meningkatkan iklim investasi di perusahaan dan memudahkan arus *input* dan *output* barang.

Marketplace adalah sebuah lokasi atau wadah jual-beli produk, dimana penjual dan konsumen bertemu di suatu flat form digital. Contoh dari *marketplace* adalah Shopee, Tokopedia, Bukalapak, Lazada, dan lain-lain. *Marketplace* adalah perantara antara penjual dan pembeli di dunia maya. Situs *marketplace* bertindak sebagai pihak ketiga dalam transaksi *online* dengan menyediakan tempat berjualan dan fasilitas pembayaran, *Marketplace* bisa dikatakan toko online.

Marketplace sebagai sebuah bentuk penyelenggaraan sistem elektronik untuk melakukan transaksi elektronik antara penjual dan pembeli tunduk pada Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (“PP 71/2019”).

Pada umumnya di Indonesia terdapat dua jenis *marketplace* yaitu :²¹

a. *Marketplace* Murni

Marketplace murni adalah ketika situs *marketplace* hanya menyediakan lapak untuk berjualan dan fasilitas pembayaran, penjual yang melakukan kerjasama dengan marketplace diberikan keluasaan lebih banyak dibandingkan kerja sama konsinyai.

Penjual berkewajiban untuk menyediakan deskripsi dan foto penawaran harga dari pembeli. Jadi sebelum melakukan pembayaran, pembeli dapat melakukan penawaran harga kepada penjual setelah mendapatkan harga yang disepakati oleh kedua belah pihak, pembeli bisa mengirimkan sejumlah uang ke rekening yang disediakan *marketplace*. Contoh *marketplace* jenis ini yang ada di Indonesia adalah Shopee, Tokopedia, Blibli, Lazada dan lain- lain.

²¹ Mirza M. Haikal, Istilah Marketplace, “*E-commerce dan Jualan Online*”, <https://www.lenerp.com/news/mynews/istilah-marketplce-ecommerce-dan-jualan-online>, diakses pada 3 November 2023, 23:54.

b. *Marketplace* Konsinyasi

Konsinyasi atau biasa disebut dengan istilah titip barang, penjual yang melakukan kerjasama dengan *marketplace* jenis ini hanya perlu menyediakan produk dan detail informasi ke pihak *marketplace*.. Pihak situs *marketplace* ini akan mengatur penjualan dari foto produk, gudang, pengiriman barang, hingga fasilitas pembayaran, pembeli juga tidak dapat melakukan penawaran harga karena semua alur transaksi sudah diatur oleh pihak situs *marketplace*.

2.3.2 Manfaat Marketplace

Mengacu pada arti *marketplace*, adapun beberapa manfaat *marketplace* adalah sebagai berikut:

a. Kemudahan Mendapatkan Pembeli

Marketplace adalah tempat dimana para calon pembeli melakukan pencarian produk-produk (*window shopping*) yang mereka butuhkan. Dengan begitu, *Marketplace* merupakan tempat dimana para calon pembeli berkerumun dan siap membeli apapun.

b. Kemudahan Mendapatkan Produk

Saat ini kegiatan belanja online bukan hal baru lagi di Indonesia karena sudah dilakukan oleh masyarakat Indonesia dari berbagai kalangan. Dengan adanya *Marketplace*, masyarakat yang ingin mencari produk tertentu tidak harus datang ke toko yang lokasinya jauh, tapi cukup dengan membelinya secara *online*.

c. Membangun Relasi antar Pedagang

Para pemilik toko di *Marketplace* dapat saling membantu satu sama lainnya, baik dalam hal penjualan produk maupun kerjasama lainnya. Dengan relasi yang baik antar pedagang tentunya akan semakin memperkuat kegiatan bisnis setiap pemilik toko di *Marketplace*.

d. Keamanan dan Kenyamanan Transaksi

Umumnya pihak *Marketplace* mengatur aktivitas transaksi keuangan di dalam *Marketplace* tersebut. Pihak *Marketplace* memberikan jaminan keamanan dalam proses pembayaran sehingga penjual dan pembeli merasa nyaman dan tidak khawatir terjadi penipuan.

e. Jangkauan yang luas

Manfaat *Marketplace* yang satu ini dapat dirasakan oleh penjualan maupun pembeli. Situs *Marketplace* dapat diakses dari manapun di seluruh pelosok Indonesia. Meskipun penjual atau pembeli berada di pulau yang berbeda di Indonesia, proses jual beli online dapat berlangsung secara daring.

2.3.3 Perkembangan Marketplace di Indonesia

Berikut Perkembangan *Marketplace* yang ada di Indonesia:²²

a. Shopee

Marketplace shopee didirikan oleh Chris Feng yang berasal dari Singapura. Shopee masuk ke Indonesia pada bulan Desember 2015 lalu. Keberhasilan promosi dalam waktu yang relatif singkat sehingga penggunaannya tidak kalah banyak dari pesaing lainnya menjadi prestasi marketplace ini. Shopee dikenal sebagai *online marketplace* yang pertama kali menawarkan fitur pengiriman gratis ongkir bagi penggunaannya. Ini adalah salah satu strategi efektif yang terbukti membuat konsumen beralih ke marketplace Shopee. Kampanye Shopee yang cukup terkenal di akhir desember 2019 adalah kampanye 12.12 Shopee Sale. Kampanye ini berhasil membukukan rekor penjualan sebesar Rp. 1,3 triliun dalam 24 jam. Sejak terjadinya kasus positif pertama Covid-19 di Indonesia pada Maret 2020, jumlah kunjungan ke situs Shopee mengalami peningkatan dari 76,5 juta meningkat menjadi 97,7 juta pada Juni 2020. Peningkatan ini akibat adanya layanan shopeepay yang sedang gencar-gencarnya menarik pengguna baru dengan penawaran promo *cashback* yang sangat menggiurkan.

b. Tokopedia

Tokopedia didirikan oleh seorang *founder* yang bernama William Tanuwijaya dengan temannya yang bernama Leontinus Alpha E. tepat pada hari peringatan kemerdekaan Indonesia yaitu tanggal 17 Agustus 2019. Tokopedia

²² Romindo, dkk., *E-Commerce: Implementasi, Strategi dan Inovasinya*, (Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2019), hlm. 23-27.

menyediakan berbagai produk lokal dan sering berkolaborasi dengan Jackcloth untuk mengadakan *event online* melalui *marketplace* Tokopedia.

c. Bukalapak

Bukalapak memiliki kantor yang bertempat di kawasan Kemang Timur Pejaten. *Marketplace* ini menjadi wadah bagi Unit Kecil Menengah dan pebisnis dalam negeri dalam berdagang secara *online*. Bukalapak didirikan oleh Ahmad Zacky pada tahun 2011, selain menyediakan kebutuhan seperti pakaian, elektronik, *furniture* rumah tangga, dan kebutuhan harian lainnya, bukhalapak kini memperluas layanannya. Bukalapak menempati urutan ke-tiga *marketplace* dengan jumlah penunjang terbanyak. Fitur baru yang dikembangkan adalah BukuReksa dan BukuEmas yang mendukung masyarakat dalam berinvestasi.

d. Lazada

Lazada merupakan perusahaan *e-commerce* swasta yang didirikan oleh Rocket Internet dari Singapura pada tahun 2011. Lazada menawarkan berbagai jenis produk mulai dari peralatan rumah tangga, *fashion*, Elektronik dan kebutuhan sehari-hari lainnya. Pilihan pembayaran Lazada termasuk kartu kredit, *cash on delivery*, bank transfer, *mobile banking* dan *lazpay/lazpaylater*.

e. Blibli

Marketplace paling unggul ke-lima adalah BliBli.com, dengan jumlah pengguna bulanan yang mencapai sekitar 18 juta pengguna. Sebagai produk dari PT global Digital Niaga, BliBli merupakan anak usaha PT Djarum yang berdiri sekitar 10 tahun yang lalu. Perusahaan lokal ini telah memiliki karyawan sebanyak 1.800 pekerja.

2.4 Tinjauan Umum mengenai Tokopedia

2.4.1 Profil Tokopedia

Tokopedia.com adalah salah satu perusahaan jual beli berbasis digital terbesar di Indonesia. Sejak resmi diluncurkan, PT. Tokopedia berhasil menjadi salah satu perusahaan internet Indonesia dengan pertumbuhan yang pesat. Dengan mengusung model bisnis *marketplace* dan *mall online*, Tokopedia memungkinkan setiap individu, toko kecil dan brand untuk membuka dan mengelola toko *online*. Sejak diluncurkan sampai hingga akhir 2015, layanan dasar Tokopedia yang bisa

digunakan oleh semua orang secara gratis. Tokopedia memiliki visi untuk “Membangun Indonesia yang Lebih Baik Lewat Internet”, Tokopedia mempunyai program untuk mendukung para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dan perorangan untuk mengembangkan usaha mereka dengan memasarkan produk secara *online*. Sejarah berdirinya Tokopedia.com secara resmi diluncurkan ke publik pada 17 Agustus 2009 di bawah naungan PT. Tokopedia yang didirikan oleh William Tanuwijaya dan Leontinus Alpha Edison pada 6 Februari 2009. Pt. Tokopedia mendapatkan *seed funding* (pendanaan awal) dari PT. Indonusa Dwitama pada tahun 2009. Kemudian pada tahun-tahun berikutnya, Tokopedia kembali mendapatkan suntikan dana dari pemodal ventura global seperti East Ventures (2010), Cyber Agent Ventures (2011), Netprice (2012), dan SoftBank Ventures Korea (2013). Lalu pada Oktober 2014, Tokopedia berhasil mencetak sejarah sebagai perusahaan teknologi pertama di Asia Tenggara, yang menerima investasi sebesar USD 100 juta atau sekitar Rp. 1,2 Triliun dari *Sequoia Capital dan SoftBank Internet and Media Inc* (SIMI).

Tokopedia adalah perusahaan internet yang memungkinkan setiap individu dan pemilik bisnis di Indonesia untuk mengembangkan dan mengelola bisnis *online* mereka secara mudah dan gratis, sekaligus memungkinkan pengalaman berbelanja *online* yang lebih aman dan nyaman. Tokopedia percaya bahwa *marketplace* adalah bisnis model paling indah di dunia, karena kesuksesan sebuah *marketplace* hanya dapat diraih dengan membuat orang lain menjadi lebih sukses.

2.4.2 Visi, Misi, dan Nilai Tokopedia

a. Visi

“Membangun Indonesia lebih baik, lewat internet”.

b. Misi

Untuk terus berusaha memberikan kesempatan kepada setiap individu di Indonesia untuk memulai bisnis dengan mudah dan gratis di Tokopedia.

1) Selalu positif

- a) *Keep positive attitude* (selalu membangun dan memelihara sikap positif dan menjauhkan sikap negatif).

- b) *Build Positive Teamwork* (belajar dan bertumbuh bersama dan memperlakukan rekan kerja seperti keluarga).
- 2) Memecahkan masalah
 - a) *Solution Oriented* (menganalisa inti permasalahan dan kemudian mencari solusi terbaik untuknya).
 - b) *Think BIG* (berpikir jauh ke depan untuk setiap langkah yang diambil).
 - c) *Set Your Standards Very Very High* (jangan mudah puas dan selalu temukan target dan tantangan baru).
 - d) *Accepting Challenges, Embracing Mistakes* (menerima tantangan dan belajar dari kesalahan).
 - 3) Menjadi yang Terbaik
 - 4) Generasi Indonesia yang Lebih Baik
 - a) *Integrity* (memelihara sikap jujur dan menjaga integritas yang baik).
 - b) *Character* (membangun dan menjaga nilai-nilai karakter diri yang positif)
 - 5) Fokus pada pelanggan
 - a) *Build Awesome Product* (membangun produk yang bermanfaat).
 - b) *Give Best Service* (selalu memberikan pelayanan yang terbaik).

c. Nilai

- 1) Selalu berpijak di tanah (*humble*) seperti pohon
- 2) Pantang menyerah (*determination*) seperti aliran air
- 3) Semangat (*passion*) yang membara seperti api
- 4) Kecepatan (*speed*) seperti angin
- 5) Keberanian (*courage*) untuk bermimpi menggapai langit.

2.4.3 Manajemen Tokopedia

a. *User Management*/Pengaturan Admin

User Management atau Pengaturan Admin merupakan fitur berbayar yang disediakan oleh Tokopedia bagi Pengguna yang memiliki toko dengan penjualan yang tinggi dan sering kewalahan mengelola toko sendiri. Dengan menggunakan fitur ini, pengguna bisa menambahkan beberapa orang (maksimal 10 orang) sebagai admin toko pengguna.

b. JNE *Online Booking* (JOB)

Untuk semakin memudahkan proses pengiriman, Tokopedia mendukung sistem resi otomatis untuk pengiriman menggunakan JNE. Dengan fitur ini, penjual tidak perlu lagi repot untuk memasukkan nomor resi secara manual. Saat mengirimkan pesanan, penjual hanya perlu membawa kode *booking* yang diterima saat pesanan masuk, dan nomor resi otomatis akan masuk ke akun penjual maupun pembeli.

c. Tokopedia *TopAds*

TopAds adalah fitur yang ditawarkan oleh Tokopedia untuk mempromosikan toko ataupun produk dari toko pengguna, serta memungkinkan toko dan produk yang pengguna jual dapat dilihat dan dibeli oleh lebih banyak pembeli di Tokopedia.

d. Pusat resolusi Tokopedia

Pusat Resolusi adalah fitur yang disediakan oleh Tokopedia untuk memfasilitasi penyelesaian masalah transaksi antara pembeli dan penjual. Tokopedia menjamin keamanan transaksi pengguna dengan menahan dana pembayaran agar tidak langsung diteruskan ke penjual hingga masalah selesai. Jika terjadi masalah dengan pesanan, pembeli bisa membuka Komplain melalui Pusat Resolusi dengan menjelaskan pokok masalah dan menawarkan solusi awal pemecahan masalah (pengembalian dana sebagian, tukar barang dan sebagainya). Penjual yang aktif akan segera merespon komplain Pengguna. Namun jika masih belum menemui solusi yang tepat, Pengguna bisa meminta bantuan kepada Tokopedia dengan mengklik tombol "Bantuan" setelah 5 hari berdiskusi dengan penjual.

e. *Gold Merchant*

Fitur tambahan berbayar yang Tokopedia sediakan untuk para penjual dan dapat memberikan kemudahan bagi penjual dalam mengelola toko *online*-nya. Fasilitas tambahan yang tersedia jika berlangganan *Gold Merchant* ini yaitu informasi toko fisik pada katalog, perhitungan kurs dollar, penambahan admin untuk membantu mengelola toko, *shop notes* di halaman produk dan halaman depan toko yang memudahkan pembeli mendapatkan informasi tentang toko

maupun produk pengguna, serta tersedia pengurutan produk berdasarkan "*Gold Merchant*".

2.4.4 Kelebihan Tokopedia

a. Keamanan dan Kenyamanan.

Kuncinya mungkin ada di keamanan dan kenyamanan transaksi, baik penjual atau pembeli sama-sama diuntungkan, calon pembeli tidak langsung transfer ke rekening penjual tapi terlebih dahulu transfer ke rekening Tokopedia. Penjual lalu akan diberi info bila ada pesanan masuk. Setelah barang dikirim (hanya via JNE), penjual memasukkan no resi JNE ke web Tokopedia. Ada *system tracking* otomatis di Tokopedia, jadi penjual dan pembeli bisa sama-sama memantau posisi paket. Apabila barang telah diterima pembeli, dan pembeli sudah mengkonfirmasi penerimaan barang, baru deh penjual dapat tarik deposit uang hasil penjualannya.

b. Data Transaksi dan Testimoni.

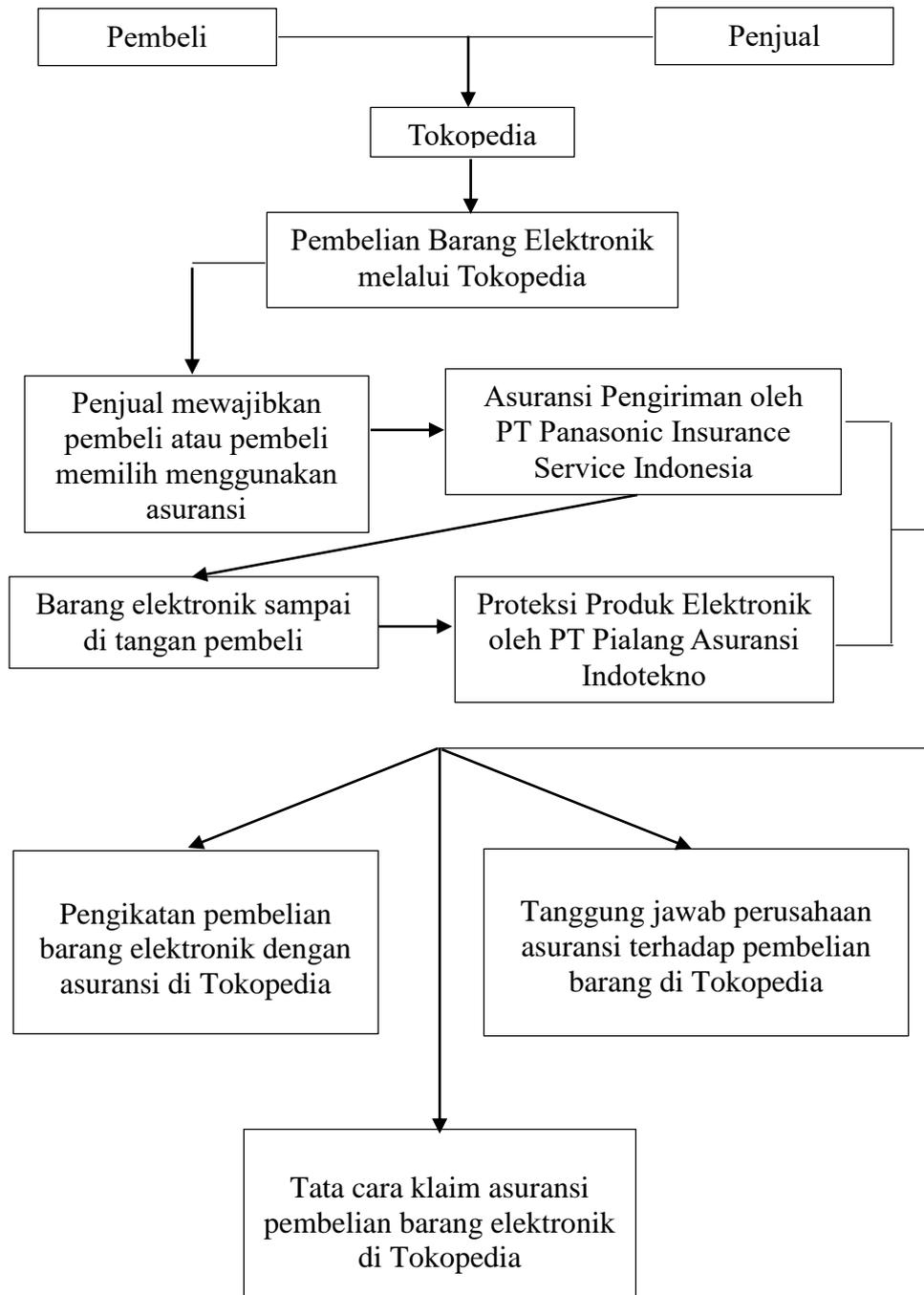
Setiap transaksi akan dicatat oleh Tokopedia, berapa jumlah transaksi suatu toko dan berapa jumlah produk yang sudah ia jual. Hal ini penting untuk meningkatkan kepercayaan pada toko dan produk yang ia jual. Calon pembeli mungkin akan mengurangi keraguannya terhadap satu toko yang telah banyak menjual barang, dan juga keraguan pada satu produk kalau produk tersebut telah banyak terjual. Setiap transaksi yang berhasil, pembeli diberikan jatah untuk mengisi testimonial, testimoni ini juga yang sedikitnya akan mempengaruhi calon konsumen terhadap suatu toko dan produk yang ia jual.

2.4.5 Transaksi di Tokopedia

Adapun prosedur transaksi di Tokopedia adalah sebagai berikut:

- a. Isi kotak pencarian berhubungan dengan produk apa yang sedang dicari.
- b. Akan muncul senarai produk yang berhubungan dengan kata kunci yang dicari.
- c. Sesudah dipilih produk pilihan, maka *crosscheck* dulu detail *seller*-nya.
- d. Opsional (bisa diskip langkah ini jika dirasa tidak perlu).
- e. Jika sudah yakin dengan reputasi *seller*, maka lanjutkan dengan proses "BELI" pada halaman yang sebelumnya.
- f. Mulai dari langkah ini dibutuhkan ketelitian ekstr

2.4 Kerangka Pikir



Gambar 1. Kerangka Pikir

Keterangan

Berdasarkan bagan kerangka pikir di atas, selanjutnya akan diuraikan sebagai berikut:

Penjual menjual barang elektronik di platform penyedia jual beli *online* yaitu Tokopedia dan pembeli sepakat dengan harga barang elektronik tersebut dan kemudian membelinya. Pada belanja *online*, kedua belah pihak sepakat mengenai penyerahan barang (*levering*) melalui pihak ketiga. Dari saat pembeli membeli barang elektronik dari toko penjual di Tokopedia sampai penyerahan barang kepada pembeli, ada risiko yang mungkin timbul. Salah satu usaha untuk menghadapi dan menanggulangi risiko yang membawa kerugian ialah dengan menggunakan asuransi.

Tokopedia bekerja sama dengan mitra perusahaan asuransi menghadirkan sebuah asuransi pengiriman dan produk proteksi perlindungan untuk barang yang dibeli melalui Tokopedia. Perusahaan yang bekerjasama dengan Tokopedia untuk menyediakan Asuransi Pengiriman adalah PT Panasonic Insurance Service Indonesia dan Asuransi Tokio Marine Indonesia. Perusahaan yang bekerjasama dengan Tokopedia untuk menyediakan Proteksi Produk Elektronik pada Situs/Aplikasi adalah PT Pialang Asuransi Indotekno dan PT Asuransi Simas Insurtech. Penjual mewajibkan pembeli atau pembeli sendiri yang memilih untuk menggunakan asuransi di Tokopedia dengan meng-klik kolom centang Asuransi Pengiriman. Pembeli juga dapat menggunakan proteksi tambahan yaitu Proteksi Elektronik dengan mencentang kolom Proteksi Produk Elektronik.

Dengan kesepakatan penggunaan asuransi, pembeli menjadi pihak bertanggung dan perusahaan asuransi menjadi pihak penanggung. Adanya pengalihan risiko yang diberikan dari pihak bertanggung kepada pihak penanggung akan kekhawatiran efek dari risiko yang menyebabkan kerugian dan karenanya pihak penanggung akan menanggung kerugian itu dengan memberikan ganti kerugian kepada pihak bertanggung.

Permasalahan yang selanjutnya akan dibahas adalah bagaimanakah pengikatan pembelian barang elektronik dengan asuransi di *marketplace* Tokopedia, bagaimana tanggung jawab perusahaan asuransi terhadap pembelian barang di *marketplace* Tokopedia, dan bagaimana tata cara klaim asuransi pembelian barang elektronik di *marketplace* Tokopedia.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif-terapan. Menurut Abdulkadir Muhammad, penelitian hukum normatif-terapan yaitu penelitian yang mengkaji pelaksanaan implementasi ketentuan hukum positif (perundang-undangan) dan kontrak secara faktual pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat guna mencapai tujuan yang telah ditentukan.²³ Penelitian ini dilakukan guna menjawab isu hukum mengenai pengikatan pembelian barang elektronik dengan asuransi di *marketplace* Tokopedia, tanggung jawab perusahaan asuransi terhadap pengiriman barang di *marketplace* Tokopedia, dan tata cara klaim asuransi pembelian barang elektronik di *marketplace* Tokopedia.

3.2 Pendekatan Masalah

Sebagai penelitian hukum normatif, pendekatan dalam membahas permasalahan ini adalah pendekatan masalah. Menurut Abdulkadir Muhammad, pendekatan masalah merupakan proses pemecahan atau penyelesaian masalah melalui tahap yang telah ditentukan sehingga mencapai tujuan penelitian.²⁴ Pendekatan masalah pada penelitian ini adalah *nonjudicial case study*, yaitu pendekatan studi kasus hukum tanpa konflik²⁵ mengenai pengikatan pembelian barang elektronik dengan asuransi di *marketplace* Tokopedia, tanggung jawab perusahaan asuransi terhadap pengiriman barang di *marketplace* Tokopedia, dan tata cara klaim asuransi pembelian barang elektronik di *marketplace* Tokopedia.

²³ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004), hlm. 53.

²⁴ *Ibid*, hlm. 112.

²⁵ *Ibid*, hlm. 149.

3.3 Jenis Data dan Sumber Bahan Hukum

Penelitian ini menganalisis data sekunder yang terdiri dari:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif yang berarti mempunyai otoritas atau dapat diartikan sebagai bahan hukum yang digunakan sebagai sumber utama dalam penelitian ini.²⁶ Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer),
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) *Staatsblad* Tahun 1847 Nomor 23,
- 3) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian,
- 4) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan kedua atas atas UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE),
- 5) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23/POJK.05/2015 tentang Produk Asuransi Dan Pemasaran Produk Asuransi,
- 6) Polis Asuransi Pengiriman dan Proteksi Produk Elektronik Tokopedia.
- 7) Syarat dan Ketentuan Asuransi Pengiriman dan Proteksi Produk Elektronik Tokopedia.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, yaitu berupa literatur– literatur/buku-buku yang terkait dengan asuransi, serta doktrin-doktrin yang merupakan hasil karya dari kalangan hukum, dan makalah.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier, yaitu bahan-bahan yang memberi petunjuk maupun penjelasan yang penting terkait dengan bahan hukum primer dan sekunder,²⁷ yaitu berupa Kamus Besar Bahasa Indonesia.

²⁶ *Ibid*, hlm. 141

²⁷ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), hlm. 116.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan (*library research*) adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya²⁸ dengan pengikatan pembelian barang dengan asuransi di *marketplace* Tokopedia, tanggung jawab perusahaan asuransi terhadap pengiriman barang di *marketplace* Tokopedia, dan tata cara klaim asuransi pembelian barang elektronik di *marketplace* Tokopedia.

3.4.2 Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan merupakan teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, hasil karya, maupun dokumen elektronik.²⁹ Studi Dokumen dilakukan dengan melakukan pengkajian informasi tertulis mengenai hukum asuransi dari *website* Tokopedia dan dokumen perjanjian asuransi Tokopedia.

3.5 Analisis Data

Menurut Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, analisis data merupakan kegiatan memberikan telaahan, yang dapat berarti menentang, mengkritik, mendukung, menambah, atau memberikan komentar dan kemudian membuat suatu kesimpulan terhadap hasil penelitian dengan pikiran sendiri dengan bantuan teori yang telah dikuasainya.³⁰

Analisis data dilakukan dengan cara penafsiran hukum terhadap rumusan masalah yang menjadi pokok penelitian penulis. Selanjutnya metode analisis yang dilakukan yaitu metode analisis data sekunder. Data sekunder dilakukan dengan cara menganalisis dokumen perjanjian asuransi dan peraturan-peraturan yang terkait

²⁸ Moch Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2008), hlm. 111

²⁹ Natalina Nilamsari, "Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif", Volume XIII No. 2, *Jurnal Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)*, 2014, hlm. 181.

³⁰ Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 182.

dengan asuransi. Artinya hasil penelitian ini dideskripsikan dalam bentuk penjelasan dan uraian kalimat-kalimat yang mudah dimengerti untuk ditarik kesimpulan sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai jawaban dari permasalahan yang dibahas.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengikatan Pembelian Barang Elektronik dengan Asuransi di Marketplace Tokopedia

Tokopedia menyediakan asuransi bekerjasama dengan perusahaan asuransi. Pasal 57 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian mengatur bahwa pengaturan dan pengawasan kegiatan usaha perasuransian dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan. Perusahaan asuransi yang memberikan layanan produk asuransi di Tokopedia tentunya terdaftar dan diawasi juga oleh OJK. Tokopedia menyediakan produk asuransi dalam pembelian barang elektronik yaitu berupa Asuransi Pengiriman dan Proteksi Produk Elektronik. Tokopedia menawarkan produk asuransi dalam pembelian barang elektronik untuk memberikan perlindungan tambahan kepada pembeli. Asuransi Pengiriman melindungi barang dari kerusakan atau hilang selama proses pengiriman, sementara Proteksi Produk Elektronik memberikan jaminan terhadap kerusakan atau masalah teknis setelah barang diterima. Membeli barang elektronik melalui Tokopedia dengan Asuransi Pengiriman dan Proteksi Produk Elektronik bukan merupakan satu kesatuan. Pembeli dapat memilih satu antara menggunakan Asuransi Pengiriman saja, Proteksi Produk Elektronik saja, atau bisa menggunakan keduanya.

Asuransi Tokopedia diatur dalam Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) yang menyebutkan bahwa Asuransi atau Pertanggungan adalah perjanjian, di mana penanggung mengikat diri terhadap tertanggung dengan memperoleh premi, untuk memberikan kepadanya ganti rugi karena suatu kehilangan, kerusakan, atau tidak mendapat keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dapat diderita karena suatu peristiwa yang tidak pasti. Perjanjian asuransi melahirkan suatu akibat hukum dan melahirkan perikatan perdata (*civille verbinten*). Adapun Asuransi Pengiriman dan Proteksi Produk Elektronik

Tokopedia merupakan perjanjian dimana pembeli pada saat membeli barang elektronik mengikatkan diri pada perusahaan asuransi dengan menggunakan produk asuransi Tokopedia, kemudian pembeli membayar sejumlah premi. Apabila terjadi peristiwa tidak pasti seperti kehilangan atau kerusakan, maka perusahaan asuransi akan memberikan ganti kerugian. Asuransi Pengiriman menanggung risiko kerusakan dan kehilangan barang elektronik selama perjalanan. Sedangkan Proteksi Produk Elektronik menanggung risiko kerusakan barang elektronik setelah barang sampai di tangan pembeli. Asuransi Tokopedia sesuai dengan ketentuan Pasal 246 KUHD memiliki empat unsur yaitu:

- a. Subjek asuransi adalah pihak-pihak dalam asuransi, yaitu penanggung dan tertanggung yang mengadakan perjanjian asuransi. Penanggung dan tertanggung adalah pendukung kewajiban dan hak. Penanggung wajib memikul resiko yang diahlikan kepadanya apabila terjadi suatu peristiwa tidak tentu dan berhak memperoleh pembayaran premi dan bagi pihak tertanggung wajib melakukan pembayarn premi kepada penanggung.
- b. Premi merupakan prestasi yang harus ditunaikan tertanggung kepada penangung, premi kewajiban dari pihak tertanggung, premi juga dapat menentukan besar ganti rugi (dalam perjanjian asuransi ganti rugi) yang harus dibayarkan penangung apabila peristiwa yang tidak dapat terduga terjadi pada pihak tertanggung.
- c. Pembayaran ganti rugi (asuransi kerugian) jika suatu ketika sungguh–sungguh terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian (risiko berubah kerugian), maka kepada tertanggung akan dibayarkan ganti kerugian yang besarnya seimbang dengan jumlah asuransinya.
- d. Peristiwa yang tidak dapat diduga (*accident*), dalam Pasal 1 ayat (1) UndangUndang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian menyebutkan suatu peristiwa yang tidak pasti dapat timbul berupa kerugian, kerusakan, kehilangan keuntungan yang diharapkan, dan tanggung jawab hukum yang mungkin akan diderita.

Asuransi Tokopedia juga dituangkan secara tertulis dalam polis sebagaimana diatur dalam Pasal 255 KUHD yang menjelaskan bahwa pertanggung jawaban harus diuraikan secara tertulis di dalam suatu akta yang dikenal dengan polis. Setelah pembeli membeli barang elektronik yang terikat dengan asuransi, polis akan terbit dengan dikirimkan oleh perusahaan asuransi melalui email kepada pembeli. Hal itu berarti pertanggung jawabannya diuraikan secara tertulis. Dalam perjanjian asuransi Tokopedia masing-masing pihak memiliki kewajiban yang harus ditunaikan dan hak yang harus dilindungi. Kewajiban pihak penanggung dalam hal ini perusahaan asuransi memberikan penggantian kepada pembeli. Pembeli atau pihak tertanggung memiliki hak yaitu berupa pemberian ganti rugi. Ganti rugi oleh penanggung dalam asuransi Tokopedia diberikan bila tertanggung mengalami peristiwa seperti kerusakan barang atau kehilangan, penanggung atau perusahaan asuransi dianggap bertanggung jawab secara hukum.

Asuransi Pengiriman dan Proteksi Produk Elektronik juga harus merujuk pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23/POJK.05/2015 tentang Produk Asuransi Dan Pemasaran Produk Asuransi, yakni pada Pasal 21 ayat (1) dan (2) yang mengatur mengenai polis asuransi harus diterbitkan dalam bentuk *hardcopy*, dan dalam hal polis asuransi diterbitkan dalam bentuk digital/elektronik, perusahaan asuransi harus memperoleh persetujuan dari pemegang polis, tertanggung, atau peserta.³¹ Polis Asuransi Pengiriman dan Proteksi Produk Elektronik Tokopedia merupakan kontrak elektronik yang diterbitkan dalam bentuk digital sebagaimana diatur dalam Pasal 21 Peraturan OJK Nomor 23/POJK.05/2015 dan diterbitkan dengan persetujuan pemegang polis. Persetujuan dari pemegang polis yaitu ketika pembeli mencentang kolom asuransi pada saat membeli barang elektronik di Tokopedia. Polis Asuransi Pengiriman dan Proteksi Brang Elektronik di Tokopedia disampaikan kepada tertanggung dalam bentuk digital/elektronik melalui email ketika pembeli memutuskan untuk menggunakan Asuransi Pengiriman dan Proteksi Produk Elektronik sebagaimana diatur dalam Pasal 54 Peraturan OJK Nomor 23/POJK.05/2015.

³¹ Julywaty Tenteram, dkk, "Analisis Yuridis Sistem Transaksi Asuransi E-Commerce dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Para Pemegang Polis", *Jurnal Syntax Transformation*, Vol.3 No.3, tahun 2022, hlm. 385.

Asuransi Pengiriman dan Proteksi Produk Elektronik ini pada hakikatnya adalah kontrak elektronik. Pengikatan pembelian barang elektronik melalui tokopedia terjadi ketika pembeli memutuskan untuk menggunakan produk asuransi Tokopedia, yang kemudian pembeli harus membayar sejumlah premi, dan polis atau kontrak elektronik akan terbit setelah pembeli menyelesaikan pembayaran. Hal tersebut berdasarkan Pasal 18 ayat 1 (satu) UU ITE menjelaskan Transaksi Elektronik yang dituangkan ke dalam Kontrak Elektronik mengikat para pihak. Maka ketentuan pasal tersebut memperjelas mengenai adanya keterikatan antara pembeli dan perusahaan asuransi yang dilakukan melalui transaksi elektronik di Tokopedia. Walaupun perjanjian tersebut dilakukan melalui sebuah kontrak elektronik, namun perjanjian tersebut tetaplah perjanjian sebagaimana perjanjian konvensional yang mengikat para pihak serta melahirkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak yang terikat didalamnya.

4.1.1 Pengikatan Pembelian Barang Elektronik dengan Asuransi

Pengiriman di Tokopedia

Tokopedia bekerja sama dengan PT. Panasonic Insurance Service Indonesia dan PT Asuransi Tokio Marine Indonesia dalam menyediakan layanan Asuransi Pengiriman untuk melindungi transaksi yang dilakukan.³² Asuransi Pengiriman berfungsi untuk melindungi pesanan pembeli dan memberikan jaminan serta rasa nyaman kepada pembeli agar pembeli bisa merasa aman ketika memesan produk di Tokopedia. Kontribusi perusahaan asuransi sangatlah berarti, karena Asuransi Pengiriman ini bisa mengurangi keresahan pelanggan, karena pelanggan tau akan risiko yang ditanggung oleh pihak asuransi, apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang. Segala transaksi yang menggunakan layanan ini mencakup pada proses pengiriman (pengiriman awal (*Shipment*), retur (*Return*), dan pengiriman kembali (*Re-shipment*)). Pengiriman return dan *re-shipment* berlaku apabila barang yang diterima pembeli tidak sesuai. Kendala yang terjadi pada proses pengiriman yang dimaksud seperti barang hilang keseluruhan, barang hilang/rusak sebagian, dan barang rusak secara keseluruhan maupun sebagian.

³² Polis Asuransi Pengiriman Tokopedia

Dalam praktik jual beli barang dengan menggunakan asuransi pengiriman di Tokopedia, penjual dapat mengatur dengan memilih antara mewajibkan pembeli menggunakan Asuransi Pengiriman atau opsional pada halaman Tokopedia seller bagian “berat dan pengiriman”.

The screenshot shows a form titled "Berat & Pengiriman". It includes a "Berat" section with a "Wajib" button, a unit selector set to "Gram (g)", and a text input field labeled "Masukkan Berat". Below this is a note: "Produk ringan dengan ukuran yang besar hitung dengan Volume Weight". The "Asuransi Pengiriman" section has two radio buttons: "Opsional" (unselected) and "Ya" (selected). A descriptive note reads: "Aktifkan jaminan kerugian, kerusakan & kehilangan atas pengiriman produk ini."

Gambar 2. Tampilan Layar Pengaturan Asuransi Pengiriman oleh Penjual

Apabila penjual memilih untuk mewajibkan pembeli menggunakan Asuransi Pengiriman, maka ada biaya asuransi (premi) yang harus dibayarkan oleh pembeli sebesar 0,6% dari total harga barang dan ongkos kirim. Sehingga jaminan kerugian, kerusakan, dan kehilangan atas pengiriman produk ditanggung oleh perusahaan asuransi. Sedangkan jika penjual memilih untuk tidak mewajibkan pembeli menggunakan Asuransi Pengiriman (opsional), saat pembeli memesan jenis produk tertentu di Tokopedia, pembeli akan diberikan opsi untuk menggunakan asuransi atau tidak.

The screenshot shows a summary card for a purchase. It displays "BELI Rp20rb BEBAS ONGKIR (Rp0)" and "Estimasi tiba 29 Mar - 2 Apr". Below this, there is a section for shipping insurance: "Pakai Asuransi Pengiriman (Rp21.800)" with a green checkmark icon to its right.

Gambar 3. Tampilan Layar Asuransi Pengiriman oleh Pembeli

Ketika pembeli memilih untuk mengaktifkan layanan ini, pembeli harus mencentang kolom Asuransi Pengiriman yang tersedia di halaman pembelian barang di Tokopedia dan membayar biaya asuransi (premi) sebesar 0,6% dari total

harga barang dan ongkos kirim.³³ Maka secara otomatis paket akan dilindungi dan menjadi tanggungan perusahaan asuransi. Apabila terjadi kehilangan atau kerusakan dalam proses pengiriman, pembeli dapat mengajukan klaim Asuransi Pengiriman. Komplain terkait pesanan yang berkendala rusak, status pesanan tiba/*delivered* namun barang tidak diterima atau tidak sesuai dapat diajukan maksimal 2x24 jam sejak status pesanan tiba/*delivered*, namun komplain tidak dapat diajukan apabila status pesanan telah berpindah ke Pesanan Selesai. PT Panasonic Insurance Service Indonesia dan Asuransi Tokio Marine Indonesia dapat melakukan penggantian atas barang rusak, cacat, ataupun hilang (sesuai dengan syarat & ketentuan asuransi) hingga pertanggungan maksimum sebesar Rp300.000.000. Sebaliknya, jika pembeli tidak mengaktifkan atau menggunakan Asuransi Pengiriman, saat barang hilang atau rusak akan menjadi tanggungan penjual. Penjual hanya akan menerima refund sebesar 10x ongkos kirim maksimal Rp1.000.000 atau seharga barang dengan pemilihan nominal yang paling rendah di antara keduanya. Pembeli akan mendapatkan refund 100% dari harga produk dan ongkos kirim. Inilah salah satu hal yang perlu dicatat bahwa Asuransi Pengiriman Tokopedia itu diperlukan.

³³ Polis Asuransi Pengiriman Tokopedia

Skema pengembalian dana ketika menggunakan Asuransi Pengiriman dan tidak menggunakan Asuransi Pengiriman Tokopedia.



Gambar 4. Skema Pengembalian Dana Ketika Tidak Menggunakan Asuransi Pengiriman

Apabila tidak menggunakan Asuransi Pengiriman, maka penjual hanya akan menerima pergantian dana maksimal senilai 10x ongkos kirim atau sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku dari masing-masing kurir, dan pembeli akan mendapatkan pengembalian dana 100% dari harga produk dan ongkos kirim apabila terjadi kendala pada pengiriman seperti barang hilang maupun rusak³⁴

³⁴ Tokopedia, "Bagaimana Skema Pengembalian Dana Asuransi?", https://www.tokopedia.com/help/article/bagaimana-skema-pengembalian-dana-asuransi?utm_campaign=undefined&utm_source=salinlink&utm_medium=Help-176354745-a-1206-080724



Gambar 5. Skema Pengembalian Dana Ketika Menggunakan Asuransi Pengiriman

Apabila mengaktifkan asuransi, maka pembeli akan tetap menerima pengembalian dana senilai 100% dari jumlah yang dibayarkan (tidak termasuk biaya asuransi). Di saat yang sama, penjual juga akan menerima penerusan dana 100% harga produk dan ongkos kirim (tidak berlaku untuk kurir *pick up* dan *cashless*).³⁵

4.1.2 Pengikatan Pembelian Barang Elektronik dengan Proteksi Produk Elektronik di Tokopedia

Proteksi Elektronik merupakan Program Perlindungan dari FUSE (PT Pialang Asuransi Indotekno) yang dibuat khusus untuk Pengguna Tokopedia. Mitra Asuransi adalah PT Asuransi Simas Insurtech yang bekerjasama dengan Mitra untuk menyediakan Proteksi Elektronik pada Situs/Aplikasi Tokopedia.³⁶ Proteksi Produk Elektronik berfungsi untuk melindungi pesanan pembeli dan memberikan jaminan serta rasa nyaman kepada pembeli agar pembeli bisa merasa aman ketika memesan produk di Tokopedia. Proteksi Produk Elektronik memberikan

³⁵ Tokopedia, "Bagaimana Skema Pengembalian Dana Asuransi?", https://www.tokopedia.com/help/article/bagaimana-skema-pengembalian-dana-asuransi?utm_campaign=undefined&utm_source=salinlink&utm_medium=Help-176354745-a-1206-080724

³⁶ Polis Proteksi Produk Elektronik Tokopedia

perlindungan terhadap insiden tidak terduga dari elektronik yang diasuransikan, seperti kerusakan pada barang akibat insiden yang tidak disengaja seperti terjatuh, tersenggol, terlempar, kebakaran, sambaran petir, ledakan, dan kerusakan pada barang karena terkena atau masuknya cairan ke dalam barang akibat insiden yang tidak disengaja.³⁷

Untuk mengaktifkan layanan Proteksi Produk Elektronik saat bertransaksi di Tokopedia, pembeli dapat mencentang atau mengaktifkan ‘Proteksi Elektronik’ dan kemudian harus membayar sejumlah premi. Proteksi tersebut baru aktif pada saat pembeli menerima barang. Jangka waktu pertanggungungan yang disediakan Mitra melalui layanan Proteksi Elektronik adalah 12 (dua belas) bulan sejak pembeli melakukan konfirmasi penerimaan barang.³⁸ Jika terjadi kejadian tak terduga yang mengakibatkan kerusakan pada produk, pembeli cukup mengajukan klaim untuk bisa mendapatkan penggantian atas barang yang dibeli, berupa penggantian uang ataupun penggantian unit baru. Pengajuan layanan Proteksi Elektronik adalah sebagai berikut:

- a. Pengguna dapat memilih atau membeli layanan Proteksi Elektronik dengan mencentang kolom Proteksi Elektronik pada halaman checkout atas elektronik yang dibeli melalui Situs/Aplikasi.



Gambar 6. Tampilan Layar Proteksi Produk Elektronik Oleh Pembeli

- b. Dengan memilih atau membeli layanan Proteksi Elektronik ini, Pengguna menyetujui bahwa Tokopedia dapat memberikan informasi dan/atau data milik Pengguna kepada Mitra guna pelaksanaan layanan Proteksi Elektronik dan

³⁷ *Ibid*

³⁸ *Ibid*

penerbitan Polis Asuransi/Sertifikat Polis, termasuk namun tidak terbatas pada nama, alamat, Kode Seri Elektronik dan data serta informasi terkait lainnya.

- c. Mitra akan mengirimkan Polis Asuransi/Sertifikat Polis melalui Tokopedia kepada Pengguna paling lambat 1x24 (satu kali dua puluh empat) jam sejak Pengguna telah melakukan konfirmasi penerimaan Barang. Sertifikat akan dikirimkan kepada alamat email Pengguna yang terdaftar di Situs/Aplikasi.

Asuransi harus memenuhi 4 (empat) komponen antara lain, (1) suatu perjanjian yang menjadi dasar hukum untuk menyusun kontrak antara kedua belah pihak, (2) adanya sejumlah uang sebagai premi yang dibayarkan pihak tertanggung kepada penanggung. (3) kewajiban perusahaan asuransi untuk mengasuransikan apabila terjadi kerusakan pada masa kontrak, (4) terdapat insiden yang tidak selalu terjadi.³⁹

Proteksi Produk Elektronik Tokopedia sudah memenuhi 4 (empat) komponen diatas karena adanya perjanjian antara pembeli dan perusahaan asuransi mengenai pertanggung jawaban pembelian barang elektronik di Tokopedia, pembeli diwajibkan membayar premi, apabila terjadi kerusakan barang, perusahaan asuransi memberikan ganti kerugian, dan adanya insiden yang mungkin terjadi misalnya kerusakan barang ketika barang elektronik sudah ditangan pembeli.

4.2 Tanggung Jawab Perusahaan Asuransi terhadap Pengiriman Barang di Marketplace Tokopedia

Asuransi di Indonesia diatur oleh Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. 3 (tiga) unsur tentang asuransi yaitu:

- a. Terdapat suatu kerugian akibat adanya suatu kehilangan, kerusakan, atau tidak mendapatkan keuntungan yang diharapkan akibat dari suatu peristiwa yang tidak pasti terjadi;
- b. Pihak tertanggung berjanji membayar uang premi kepada pihak penanggung sekaligus atau dengan angsuran;

³⁹ Fazri, dkk, "Aspek Hukum Pelaksanaan Perjanjian Asuransi", *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, Vol.2 No.6 Tahun 2021, hlm. 772-784.

- c. Pihak penanggung berjanji akan membayar sejumlah uang kepada tertanggung, sekaligus atau secara angsuran jika terjadi / terlaksana unsur pada point a.⁴⁰

Tanggung jawab perusahaan asuransi termasuk ke dalam tanggung jawab kontraktual yang merupakan tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak yang disepakati. Artinya dalam Asuransi terdapat perjanjian atau kontrak asuransi antara penanggung dengan tertanggung. Konsep perjanjian asuransi merupakan perjanjian yang bersifat timbal balik. Berkaitan dengan hal tersebut para pihak, yaitu penanggung dalam hal ini perusahaan asuransi dan tertanggung atau pembeli masing-masing mempunyai hak dan kewajiban yang saling berhadapan. Tanggung jawab perusahaan asuransi timbul sebagai hasil dari kewajiban sesuai ketentuan yang tercantum dalam polis asuransi. Tanggung jawab perusahaan asuransi dilakukan ketika terjadi suatu risiko yang tercakup dalam polis, dan perusahaan asuransi memiliki kewajiban untuk membayar klaim sesuai dengan ketentuan polis tersebut. Dari sinilah perusahaan asuransi sebagai pihak penanggung mempunyai kewajiban untuk bertanggungjawab pada risiko yang terjadi ketika pembeli melakukan pembelian barang elektronik di Tokopedia dengan menggunakan asuransi. Sedangkan pembeli memiliki kewajiban membayar premi dan mendapatkan haknya berupa tanggung jawab dari perusahaan asuransi.

Asuransi Tokopedia merupakan asuransi digital yang tidak jauh berbeda jika dibandingkan dengan asuransi konvensional yang dipasarkan melalui tenaga marketing. Namun, asuransi digital memiliki beberapa kelebihan yang patut dipertimbangkan oleh para pengguna *marketplace*. Tokopedia menyediakan layanan asuransi untuk segala barang tanpa terkecuali. Jadi, asuransi tidak hanya berlaku untuk barang dengan nilai jutaan rupiah saja. Jika barang dirasa rentan rusak, seperti barang mudah pecah atau mudah rusak jika terbentur, sangat dianjurkan untuk konsumen yang mengasuransikannya. Proses ganti rugi akan dilakukan sepenuhnya oleh perusahaan Asuransi melalui Tokopedia. Untuk Tokopedia sendiri mempunyai peran dengan menghadirkan Tokopedia *Care*. Tokopedia *Care* menyediakan *self-service experience* untuk para pelanggan,

⁴⁰ Wirjono Prodjodikoro, Hukum Asuransi di Indonesia, (Bandung: Penerbit PT Intermasa, 1987), hlm. 1

sehingga mereka dapat mendapatkan solusi cepat, akurat, dan transparan untuk segala masalah yang dihadapi. Artinya Tokopedia *Care* ini menjembatani proses pengajuan klaim asuransi oleh tertanggung (pembeli) kepada penanggung (perusahaan asuransi).

Salah satu asuransi yang dihadirkan oleh perusahaan Tokopedia yaitu Asuransi Pengiriman yang bekerja sama dengan PT Panasonic Insurance Service Indonesia dan Asuransi Tokio Marine Indonesia. Asuransi memiliki manfaat berupa ganti rugi jika terjadi kerusakan, kehilangan, atau penipuan ketika konsumen berbelanja di Tokopedia. Penanggung memiliki kewajiban untuk melakukan ganti kerugian terhadap:

- a. Barang yang hilang sebagian atau keseluruhan;
- b. Barang rusak sebagian atau keseluruhan;
- c. Barang yang diterima pembeli tidak sesuai.

Tokopedia juga menyediakan Proteksi Elektronik bagi pembelian barang yang termasuk dalam kategori elektronik dan khusus bagi penggunaannya. Tokopedia melakukan kerjasama dengan PT Simas Insurtech dan PT Pialang Asuransi Indotekno untuk melindungi barang dari berbagai kerusakan yang menyebabkan kerugian. Proteksi perlindungan barang yang ditawarkan Tokopedia bertujuan untuk memberikan perlindungan pada hal-hal yang tidak ditanggung oleh garansi resmi. Tokopedia memberikan garansi total dan ganti rugi pada barang yang diasuransikan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Perlindungan proteksi memilih jangka waktu selama 12 bulan sejak barang diterima oleh pembeli, polis akan dikirimkan pihak Tokopedia melalui email yang telah didaftarkan pengguna. Para pengguna membayar premi dengan besaran yang terjangkau dibandingkan kelebihan yang akan didapatkan.⁴¹

⁴¹ Tokopedia Care, (<http://www.tokopedia.com/asuransi/proteksi>, diakses Sabtu 10 Februari 2024, 22:43)

Perusahaan asuransi memiliki tanggung jawab atas ganti kerugian terhadap:

- a. Peristiwa yang tidak disengaja: barang yang rusak karena insiden tidak sengaja seperti terlempar, terjatuh, dan lain sebagainya;
- b. Terkena cairan: barang yang rusak karena masuknya suatu cairan ke dalam barang dan tidak sengaja;
- c. Pencurian dan perampokan: barang yang hilang akibat perbuatan kriminal yang dilakukan oleh orang lain dengan didukung bukti-bukti yang jelas;
- d. Efek samping dan ketidaknyamanan: pembeli akan diberikan suatu kompensasi jika produk yang telah dibeli memberikan efek samping atau ketidaknyamanan;
- e. Gangguan layanan: kompensasi diberikan hingga Rp300.000 kepada pembeli yang mengalami layanan selama lebih dari 4 jam berturut-turut;
- f. Penerbangan terlambat: ganti rugi dengan sejumlah uang maksimum Rp30.000.000 berlaku untuk paket perjalanan domestik dan internasional;⁴²

Di dalam polis, dijelaskan mengenai pertanggungans Proteksi Elektronik Tokopedia, yaitu sebagai berikut:

- a. Jangka waktu pertanggungans yang disediakan Mitra melalui layanan Proteksi Elektronik adalah 12 (dua belas) bulan sejak Pembeli melakukan konfirmasi penerimaan Barang.
- b. Jenis dan nilai pertanggungans akan disesuaikan dengan harga Barang yang tertera pada halaman pembayaran.
- c. Pembeli tidak dapat melakukan pembatalan atau pengembalian dana terhadap layanan Proteksi Elektronik untuk transaksi yang dinyatakan berhasil oleh Situs/Aplikasi. Pertanggungans ini juga tidak dapat dipindahtangankan ke pihak lain.
- d. Pembeli yang menggunakan Proteksi Elektronik wajib mematuhi ketentuan pengajuan Klaim yang dibuat oleh Mitra.
- e. Nilai Penggantian: Sesuai harga pasar pada saat kejadian dikurangi biaya risiko sendiri dan biaya penyusutan (depresiasi) sebesar 1% (satu persen) per bulan.

⁴² Syarat dan ketentuan Proteksi Elektronik Tokopedia

Maksimum pembayaran ganti rugi setinggi-tingginya tidak akan melebihi Nilai Pertanggungan yang tercantum pada Polis.

- f. Pertanggungan ini memberikan jaminan atas Kerusakan atau Kehilangan pada Obyek Pertanggungan akibat dari:
 - 1) Kejadian yang Tidak Disengaja; atau
 - 2) Terkena/Masuknya Cairan; atau
 - 3) Kebakaran, Sambaran Petir, Ledakan; atau
 - 4) Kerusakan, Pemogokan, Perbuatan Jahat Orang Lain; atau
 - 5) Perampokan, Penodongan.
- g. Kondisi Obyek Pertanggungan yang dapat dijaminakan:
 - 1) Obyek Pertanggungan dalam kondisi baru (*brand new*) dan orisinil dan dibeli secara *online* melalui Tokopedia
 - 2) Segel garansi dan stiker segel dalam keadaan utuh
 - 3) Merk dan tipe sesuai yang tercantum pada sertifikat polis
 - 4) Merupakan barang orisinil, sesuai standar pabrikan, tidak dimodifikasi (tidak ada penggantian suku cadang)
 - 5) Memiliki jaminan resmi dari pabrikan
 - 6) Bukan produk *refurbish* dan/atau pasar gelap
- h. Batas Wilayah Jaminan: Di dalam wilayah Negara Republik Indonesia
- i. Metode Penggantian Kerugian
 - 1) Kondisi: Kerusakan sebagian (bagian dari Obyek Pertanggungan yang rusak masih dapat dipulihkan ke kondisinya semula)
 - 2) Metode Penggantian: Biaya perbaikan dari bagian yang rusak
 - 3) Kondisi: Kerusakan Total (Biaya perbaikan melebihi harga baru barang sejenis saat terjadinya kerugian)
 - 4) Metode Penggantian: Harga barang baru saat terjadinya kerugian/kerusakan dikurangi depresiasi sebesar 1% (satu persen) per bulan

5) Nilai Risiko Sendiri: Nihil

Pengecualian Pertanggungan Asuransi tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan yang disebabkan atau ditimbulkan:

1. Dalam kendaraan bermotor yang tidak ditunggu, kecuali adanya perusakan terhadap kendaraan tersebut;
2. Dalam kendaraan pengangkutan umum, termasuk taksi, oplet, angkot, ojek, bis, kereta api, kapal penumpang dan pesawat terbang, kecuali adanya perusakan atau kekerasan berupa luka badan terhadap Tertanggung;
3. Sewaktu ditinggalkan tanpa ditunggu ditempat umum dan tidak dilakukan pengawasan / penjagaan sebagaimana mestinya atau yang sewajarnya dilakukan;
4. Karena dicuri oleh orang yang dikenal, keluarga sendiri, teman atau pegawai yang dipekerjakan dan sejenisnya;
5. Karena penipuan, penggelapan, hipnotisme, kelalaian, keteledoran atau kecerobohan Tertanggung sendiri atau orang yang dipercayai oleh Tertanggung;
6. Karena dirusakkan dengan sengaja oleh perbuatan Nasabah sendiri, keluarga sendiri, pegawai Tertanggung atau pihak lain yang berkepentingan dengan jaminan ini;
7. Karena diberikan atau dipinjamkan kepada pihak lain;
8. Karena ditahan disita diambil alih atau dimusnahkan oleh pihak yang berwajib termasuk tapi tidak terbatas oleh Bea Cukai dan Polisi serta Pengadilan;
9. Akibat niat jahat atau tindakan kejahatan Tertanggung;
10. Tanpa alasan yang pasti dan jelas;
11. Akibat getaran yang dikarenakan penerbangan pesawat udara melewati kecepatan suara;
12. Akibat perang (dinyatakan maupun tidak);
13. Akibat reaksi inti atom dan segala akibat – akibatnya.

Asuransi tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan apabila kerugian yang bersifat:

- a. Penurunan nilai atau harga pasar dari barang yang dibeli;
- b. Kekurangan pendapatan atau tambahan beban karena kehilangan atau kerusakan pada barang yang dibeli;
- c. Kerusakan mekanis, elektris, elektronis dan serupa pada barang belanjaan Tertanggung atau barang tidak berfungsi atau tidak dapat dipergunakan semestinya;
- d. Cacat, rusak atau busuk yang terjadi karena sifat atau kelemahan yang melekat pada barang yang dibeli atau yang merupakan tanggung jawab pabrikan atau perakitan;
- e. Kerusakan pada barang oleh karena pemakaian/aus atau karena perubahan dan modifikasi atau perbaikan;
- f. Kerusakan karena iklim, cuaca, hama dan binatang kecil, debu, karat dan semua kerusakan yang terjadi secara bertahap.⁴³

Transaksi melalui *marketplace* memiliki ketentuan yang harus diikuti dan dipahami oleh para penggunanya baik penjual maupun pembeli, maka dalam hal ini Tokopedia sebagai penyedia jasa layanan web membuat peraturan yang harus dipenuhi subjek hukum lainnya agar seluruh konsumen dapat melakukan transaksi di situs mereka dengan aman, serta dapat menggunakan jasa mereka secara total dan menyeluruh termasuk dengan program asuransi yang diadakan oleh Tokopedia. Tokopedia selaku pemilik platform tentunya memiliki peran yang sangat penting terhadap adanya kendala dalam transaksi di *website* mereka, terutama dalam memberikan perlindungan terhadap seluruh konsumen yang menggunakan aplikasi mereka.

Program asuransi yang disediakan oleh pihak *marketplace* Tokopedia ini tentunya demi memberikan kenyamanan dan keamanan bagi seluruh konsumen dalam

⁴³ Polis Proteksi Produk Elektronik Tokopedia

melakukan transaksi di Tokopedia guna melimpahkan segala risiko yang harus ditanggung oleh pihak konsumen dialihkan kepada pihak perusahaan asuransi tersebut.

Terdapat kendala yang dialami oleh pihak konsumen dalam melakukan klaim Asuransi di *marketplace* Tokopedia. Konsumen yang tidak mendapatkan kejelasan atas klaim Asuransi Pengiriman barang dan Proteksi Elektronik ini berbeda kasusnya, ada yang barangnya rusak atau cacat karena pemakaian, ada juga yang rusak namun tidak bisa dipastikan rusak dari penjual atau rusak di perjalanan. Mereka sama-sama tidak mendapat penggantian kerugian, kejelasan ataupun keadilan dalam sengketanya dengan pihak *marketplace* Tokopedia ataupun pihak perusahaan penyedia layanan Asuransi di Tokopedia apakah klaimnya diterima atau ditolak.⁴⁴

Perwakilan dari Tokio Marine Indonesia menjelaskan terkait ketidakjelasan apakah klaim Asuransi Pengiriman dan Proteksi Elektronik diterima atau ditolak yang terjadi pada dua konsumen tersebut tidak luput dari adanya syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi oleh para konsumen di Tokopedia, baik itu peraturan yang dibuat oleh Perusahaan Asuransi ataupun dalam situs Tokopedia itu sendiri tanpa pengecualian.⁴⁵

Keberadaan produk Asuransi Pengiriman barang dari Tokio Marine Indonesia dan Proteksi Elektronik dari PT Asuransi Simas Insurtech yang tersedia di *marketplace* Tokopedia merupakan hasil dari kerjasama Tokopedia dengan Tokio Marine Indonesia dan PT Asuransi Simas Insurtech sebagai partner yang menyediakan produk asuransi tersebut. Tokopedia hanyalah perantara atau penengah jika terjadi kendala saat proses pemesanan dan terjadinya proses klaim asuransi, tentunya hasil keputusan dari klaim asuransi itu sendiri merupakan sepenuhnya hak dan pertimbangan dari Perusahaan Asuransi sebagai penyedia produk asuransi yang

⁴⁴ Andi Rafli dan Frency Siska, "Pengaturan Asuransi Pengiriman Barang yang Timbul dalam Transaksi melalui E-Commerce di Tokopedia dihubungkan dengan UU ITE dan Pelaksanaannya oleh Perusahaan Asuransi", *Jurnal Law Studies*, Vol. 4 No. 1, 2024, hlm. 468-474

⁴⁵ *Ibid*

berhak untuk menimbang apakah klaim yang telah diajukan tersebut diterima atau ditolak berdasarkan hasil pengumpulan data dan investigasi lebih lanjut.

Kasus konsumen Tokopedia yang tidak diberi kejelasan mengenai klaimnya diterima atau ditolak oleh perusahaan asuransi tidak sejalan dengan peraturan yang dibuat dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian pada Pasal 1 ayat (1) yang menetapkan bahwa “memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti”.

Dalam dua kasus dari media konsumen yang menjadi contoh dalam mengajukan klaim asuransi Tokopedia, terdapat konsumen yang mengalami kerugian disebabkan oleh oknum tertentu, baik itu dari pihak pembeli itu sendiri ataupun pihak ekspediter, yang mengakibatkan kerugian materil dari pihak yang sudah melaksanakan transaksi sesuai dengan syarat dan ketentuan yang tersedia di Tokopedia. Maka disini penanggung telah melanggar syarat sah perjanjian tersebut karena tidak melaksanakan suatu hal tertentu, dalam sengketa ini tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan penggantian kerugian atas pembayaran klaim asuransi ketika tertanggung memintanya.

Berdasarkan pengertian dan batasan tentang asuransi di dalam KUHD sendiri, transaksi *marketplace* merupakan obyek yang dapat di asuransikan, karena segala kegiatan didalam transaksi *marketplace* dapat menimbulkan kehilangan atau kerusakan bagi para pihak yang ada didalamnya dan secara teoritis apapun resiko yang muncul dan mampu menimbulkan kerugian dapat dijadikan obyek asuransi atau dengan kata lain dapat diasuransikan. Ini berarti, segala bentuk transaksi didalam *marketplace* seharusnya dapat di asuransikan untuk dapat menjamin kepastian dan keamanannya dalam bertransaksi, serta memperkecil resiko kerugian yang dapat terjadi.

4.3 Tata Cara Klaim Asuransi Pembelian Barang Elektronik di Marketplace Tokopedia

Pasal 11 Peraturan OJK 23/2015 menjelaskan bahwa polis Asuransi harus memuat ketentuan paling sedikit mengenai:

- a. saat berlakunya pertanggungan;
- b. uraian manfaat yang diperjanjikan;
- c. cara pembayaran Premi atau Kontribusi;
- d. tenggang waktu (*grace period*) pembayaran Premi atau Kontribusi;
- e. kurs yang digunakan untuk Polis Asuransi dengan mata uang asing apabila pembayaran Premi atau Kontribusi dan manfaat dikaitkan dengan mata uang rupiah;
- f. waktu yang diakui sebagai saat diterimanya pembayaran Premi atau Kontribusi;
- g. kebijakan Perusahaan yang ditetapkan apabila pembayaran Premi atau Kontribusi dilakukan melewati tenggang waktu yang disepakati;
- h. periode pada saat Perusahaan tidak dapat meninjau ulang keabsahan kontrak asuransi (*incontestable period*) pada Produk Asuransi jangka panjang;
- i. tabel nilai tunai, bagi Produk Asuransi yang dipasarkan oleh Perusahaan Asuransi Jiwa yang mengandung nilai tunai;
- j. perhitungan dividen Polis Asuransi atau yang sejenis, bagi Produk Asuransi yang dipasarkan oleh Perusahaan Asuransi Jiwa yang menjanjikan dividen Polis Asuransi atau yang sejenis;
- k. klausula penghentian pertanggungan, baik dari Perusahaan maupun dari pemegang polis, tertanggung, atau peserta, termasuk syarat dan penyebabnya;
- l. syarat dan tata cara pengajuan klaim, termasuk bukti pendukung yang relevan dan diperlukan dalam pengajuan klaim;
- m. tata cara penyelesaian dan pembayaran klaim;
- n. klausula penyelesaian perselisihan yang antara lain memuat mekanisme penyelesaian di dalam pengadilan maupun di luar pengadilan dan pemilihan tempat kedudukan penyelesaian perselisihan; dan
- o. bahasa yang dijadikan acuan dalam hal terjadi sengketa atau beda pendapat, untuk Polis Asuransi yang dicetak dalam 2 (dua) bahasa atau lebih.

Dalam Polis Asuransi Pengiriman dan Proteksi Produk Elektronik Tokopedia memuat syarat dan tata cara pengajuan klaim, termasuk bukti pendukung yang relevan dan diperlukan dalam pengajuan klaim, dan tata cara penyelesaian dan pembayaran klaim diatur dalam bagian Pasal 11 POJK 23/2015 bagiab l dan m. Bagian tersebut merupakan syarat yang harus ada di dalam polis asuransi, agar pembeli atau pihak bertanggung dapat mengajukan klaim dengan benar sesuai dengan ketentuan dalam polis. Namun, tidak diatur lebih lanjut mengenai akibat hukum apabila polis Asuransi Pengiriman dan Proteksi Produk Elektronik Tokopedia tidak sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 11 POJK 23/2015.

Suatu kerugian akibat terjadinya kehilangan, kerusakan, atau tidak mendapat keuntungan yang diharapkan sesuai dengan ketentuan atau pasal yang terdapat di dalam polis, maka pihak bertanggung (pembeli) harus mengajukan klaim asuransi yang tata caranya terdapat pada polis Asuransi Pengiriman dan polis Proteksi Elektronik Tokopedia untuk mendapatkan ganti kerugian dari pihak penggung yaitu perusahaan asuransi. Adapun tata cara pengajuan klaim asuransi prngiriman dan proteksi produk elektronik Tokopedia yang ada di dalam ketentuan polis adalah sebagai berikut.

4.3.1 Pengajuan Klaim Asuransi Pengiriman

- a. Klaim hanya dapat dilakukan ketika pembeli menggunakan Asuransi Pengiriman dan membayar Premi Asuransi Pengiriman.
- b. Khusus untuk pembelian dengan metode pembayaran COD, maka berlaku ketentuan klaim sebagai berikut:
 - 1) Untuk kendala pesanan hilang atau tidak sampai, status pesanan *tiba/delivered* namun barang tidak diterima, tidak dapat diajukan klaim jika pembeli menggunakan metode pembayaran COD.
 - 2) Untuk kendala pesanan rusak, atau pesanan tidak sesuai, hanya dapat diajukan klaim jika pembeli sudah membayarkan pesannya yang sudah ditotal dengan harga premi kepada kurir dan setelah status pesanan diterima dan dibayar oleh pembeli.

- c. Batas waktu komplain awal ke Pusat Resolusi untuk tujuan pengajuan klaim ditentukan oleh kendala yang dialami oleh pembeli, dengan ketentuan sebagai berikut:
 - 1) Batas waktu komplain atas kendala pesanan hilang atau tidak sampai bergantung pada kebijakan masing-masing Partner Logistik. Pastikan laporan yang dilakukan masih dalam batas waktu pelaporan ke Partner Logistik sejak estimasi waktu tiba berdasarkan keterangan di Situs/Aplikasi (paket seharusnya terkirim).
 - 2) Batas waktu komplain atas kendala pesanan rusak, status pesanan tiba/*delivered* namun barang tidak diterima, atau pesanan tidak sesuai maksimal 2 x 24 jam sejak status pesanan tiba/ *delivered*.
- d. Asuransi Pengiriman tidak berlaku jika penjual atau pembeli mengajukan komplain melebihi ketentuan batas waktu pelaporan dari masing-masing kendala.
- e. Pembeli memahami dan menyetujui sebelum klaim diajukan kepada Partner Asuransi, atas komplain kendala pesanan yang hilang, status pesanan tiba/*delivered* namun barang tidak diterima pembeli, atau pesanan rusak akan terlebih dahulu dilakukan investigasi sesuai dengan kendala yang dialami pembeli.
- f. Pengguna memahami dan menyetujui, penanggunggan atas komplain barang yang tidak sesuai adalah berupa pembebasan biaya *return* (pengembalian barang ke pihak penjual) dan/atau *re-shipment* (pengiriman ulang kembali dari pihak penjual ke pembeli), pengguna tunduk pada ketentuan pembebasan biaya *return* dan/atau *re-shipment*.
- g. Apabila investigasi sudah dilakukan dan seluruh bukti dan dokumen yang dibutuhkan untuk klaim sudah lengkap, maka Pusat Resolusi akan memberikan link form untuk pengajuan klaim kepada Partner Asuransi yang akan diisi oleh pembeli atau penjual.
- h. Partner Asuransi akan melakukan peninjauan atas klaim dan memberikan konfirmasi diterima atau tidaknya klaim maksimal 1 x 24 jam pada hari kerja setelah klaim diajukan, kecuali jika Partner Asuransi membutuhkan dokumen tambahan dan/atau investigasi lebih lanjut.

- i. Uang pertanggungan atas klaim akan dikirimkan melalui saldo *refund* selambat-lambatnya 14 hari kerja untuk metode pembayaran kartu kredit atau cicilan tanpa kartu kredit, atau 2 hari kerja untuk metode pembayaran selain kartu kredit atau cicilan tanpa kartu kredit, setelah konfirmasi disetujuinya klaim dari Partner Asuransi, kecuali jika Partner Asuransi membutuhkan dokumen tambahan dan/atau investigasi lebih lanjut.
- j. Pengguna memahami dan menyetujui keputusan untuk diterima atau tidaknya klaim merupakan kewenangan penuh Partner Asuransi.
- k. Uang pertanggungan yang akan diberikan oleh Partner Asuransi adalah senilai *invoice* yang terdiri atas harga barang, ongkos kirim, dan ongkos retur, atau maksimal Rp300.000.000,- (tiga ratus juta Rupiah).
- l. Uang pertanggungan untuk barang dengan harga di atas Rp100.000.000 (seratus juta rupiah) adalah senilai *invoice* yang terdiri atas harga barang, ongkos kirim, dan ongkos retur, atau maksimal senilai Rp300.000.000 (tiga ratus juta rupiah).
- m. Dalam hal terdapat klaim yang tidak dapat diproses akibat kurir tidak dapat melakukan investigasi karena sudah melewati batas pelaporan kurir, maka untuk transaksi dengan status terakhir retur ke penjual akan dibatalkan, sedangkan transaksi dengan status terakhir masih dalam pengantaran akan dianggap selesai.⁴⁶

Klaim diajukan saat terjadi kerugian yang timbul akibat kejadian yang tidak pasti saat proses pengiriman barang elektronik dari penjual ke pembeli. Sebelum mengajukan klaim, pembeli harus memahami apa saja risiko yang ditanggung oleh perusahaan asuransi. Apabila ada kerugian berupa kehilangan dan kerusakan pada proses pengiriman, pembeli dapat mengajukan klaim dengan memenuhi syarat dan mengikuti ketentuan pengajuan klaim dalam polis. Pembeli harus menyimpan bukti-bukti pendukung seperti foto kerusakan dan dokumen pengiriman untuk mempermudah proses verifikasi klaim oleh perusahaan asuransi. Sehingga nantinya perusahaan asuransi dapat bertanggung jawab sepenuhnya atas kerusakan atau kehilangan barang elektronik dengan menyetujui pengajuan klaim asuransi pembeli. Selanjutnya perusahaan asuransi akan melakukan pengembalian dana atau

⁴⁶ Polis Asuransi Pengiriman Tokopedia

penggantian barang sesuai manfaat yang dijanjikan perusahaan asuransi kepada pembeli.

4.3.2 Pengajuan Klaim Proteksi Elektronik

Pengajuan klaim Proteksi Elektronik oleh pembeli barang elektronik di Tokopedia yang mengalami kerusakan akan mengajukan dengan tata cara sebagai berikut.

a. **Klaim Diajukan oleh Pembeli**

Pada proses ini Tokopedia telah menerima dokumen klaim pembeli dan segera diserahkan kepada pihak mitra yaitu PT Pialang Asuransi Indotekno. Kemudian pembeli menunggu 2 (dua) hari kerja.

b. **Verifikasi Mitra (PT Pialang Asuransi Indotekno)**

Pada proses ini mitra sedang memeriksa kelengkapan dokumen untuk selanjutnya diberikan pada pihak asuransi yaitu PT Asuransi Simas Insurtech. Kemudian pembeli menunggu 2 (dua) hari kerja.

c. **Verifikasi Penyedia Asuransi (PT Asuransi Simas Insurtech)**

Pada proses ini penyedia Asuransi sedang memeriksa kevalidan klaim untuk diproses lebih lanjut. Tergantung dengan benefit proteksi dan pengajuan, pembeli dapat diminta untuk mengajukan dokumen tambahan untuk memperkuat validasi klaim. Kemudian pembeli menunggu 3 (tiga) hari kerja.

d. **Pembeli Melengkapi Dokumen Tambahan yang Diminta Perusahaan Asuransi**

Pada proses ini, pembeli diberikan waktu 30 hari, terhitung sejak klaim disubmit untuk melengkapi dokumen yang telah diminta oleh pihak asuransi di email pembeli. Jika pembeli sudah submit dokumen yang diminta melalui email, dokumen akan dicek kembali oleh pihak asuransi. Apabila pembeli lupa dan lewat batas waktu pengumpulan dokumen, maka dokumen akan ditolak.

e. **Klaim Disetujui oleh Perusahaan Asuransi**

Klaim disetujui dan menunggu waktu 3 (tiga) hari kerja sampai pencairan dana dari pihak asuransi.

f. Kompensasi Dicairkan Perusahaan Asuransi kepada Pembeli

Dana klaim telah cair dan pembeli bisa mengeceknya dalam waktu 1x24 jam di Tokopedia saldo.

g. Kemungkinan Klaim Ditolak oleh Perusahaan Asuransi⁴⁷

Ada kemungkinan klaim ditolak apabila pembeli mengajukan klaim tidak mengikuti ketentuan dalam polis atau kurang memberikan bukti berupa dokumen.

Klaim diajukan saat terjadi kerugian yang timbul akibat kejadian yang tidak pasti setelah barang elektronik sampai di tangan pembeli. Sebelum mengajukan klaim, pembeli harus memahami apa saja risiko yang ditanggung oleh perusahaan asuransi. Apabila ada kerugian berupa kerusakan akibat ketidaksengajaan saat barang sudah dipakai oleh pembeli seperti terjatuh, tersenggol, terlempar, dan terkena atau masuknya cairan ke dalam barang akibat insiden yang tidak disengaja. Pembeli dapat mengajukan klaim Proteksi Produk Elektronik dengan memenuhi syarat dan mengikuti ketentuan pengajuan klaim dalam polis.

Pembeli harus menyimpan bukti-bukti pendukung seperti foto kerusakan dan dokumen pengiriman untuk mempermudah proses verifikasi klaim oleh perusahaan asuransi. Sehingga nantinya perusahaan asuransi menyetujui pengajuan klaim asuransi pembeli dan dapat bertanggung jawab sepenuhnya atas kerusakan barang elektronik. Selanjutnya perusahaan asuransi akan melakukan penggantian barang sesuai manfaat yang dijanjikan perusahaan asuransi kepada pembeli.

⁴⁷ Polis Proteksi Produk Elektronik Tokopedia

V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengikatan pembelian barang elektronik dengan asuransi di Tokopedia dilakukan dengan cara pembeli mengaktifkan layanan asuransi atau pembeli diwajibkan oleh penjual dengan mencentang kolom asuransi yang tersedia di halaman pembelian barang di Tokopedia dan membayar premi. Selanjutnya dalam web Tokopedia ditampilkan bukti berupa dokumen syarat dan ketentuan Asuransi Pengiriman dan Proteksi Produk Elektronik. Kemudian perusahaan asuransi memberikan ganti rugi kepada pembeli karena suatu kehilangan, kerusakan, atau tidak mendapat keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dapat diderita karena suatu peristiwa yang tidak pasti. Pengikatan tersebut sudah sesuai dengan ketentuan yang ada di Pasal 246 KUHD, UU Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, UU Nomor 19 Tahun 2019 tentang ITE, dan POJK 23/2015.
2. Tanggung jawab perusahaan asuransi terjadi ketika terjadi suatu risiko dan perusahaan asuransi memiliki kewajiban untuk membayar klaim sesuai dengan ketentuan polis. Dalam Asuransi Pengiriman, PT Panasonic Insurance Service Indonesia dan Asuransi Tokio Marine Indonesia bertanggung jawab atas ganti rugi barang yang hilang atau rusak, serta barang yang tidak sesuai. Sementara untuk Proteksi Produk Elektronik ditangani oleh PT Pialang Asuransi Indotekno dan PT Asuransi Simas Insurtech yang bertanggung jawab dalam hal kerugian akibat peristiwa tidak disengaja, terkena cairan, efek samping, dan ketidaknyamanan. Asuransi Tokopedia mengikat para pihak dengan hak dan

kewajiban yang harus dipenuhi, termasuk pemberian ganti rugi oleh perusahaan asuransi kepada tertanggung sesuai dengan Pasal 255 KUHD.

3. Tata cara klaim Asuransi Pengiriman dan Proteksi Produk Elektronik Tokopedia harus mengacu pada polis yang diterbitkan perusahaan asuransi. Polis tersebut mencakup ketentuan tentang berlakunya pertanggunggaan, manfaat yang dijanjikan, cara pembayaran premi, tenggang waktu pembayaran, kebijakan perusahaan terkait pembayaran premi, serta prosedur dan bukti yang diperlukan untuk pengajuan klaim, sesuai dengan Pasal 11 Peraturan OJK 23/2015.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka pada bab penutup ini dapat dikemukakan saran dari penulis sebagai berikut:

1. Kepada pembeli sebaiknya menggunakan Asuransi Pengiriman dan Proteksi Produk Elektronik dalam membeli barang elektronik melalui Tokopedia karena produk elektronik rentan rusak atau hilang. Tokopedia dapat menurunkan harga premi yang harus dibayarkan oleh pembeli agar lebih banyak pembeli yang menggunakan asuransi Tokopedia tanpa pertimbangan.
2. Perusahaan asuransi yang bermitra dengan Tokopedia harus bertanggung jawab untuk mengganti kerugian sesuai dengan yang tercantum dalam polis. Dengan bertanggung jawab secara tepat, pembeli tidak dirugikan dan merasa aman dalam melakukan pembelian barang elektronik dengan asuransi pada platform Tokopedia. Hal ini juga membantu membangun reputasi baik bagi perusahaan asuransi dan Tokopedia sebagai tempat belanja yang aman dan andal bagi konsumen.
3. Tokopedia dan perusahaan asuransi harus menerbitkan polis dengan penjelasan dan tata cara klaim yang tidak memberatkan pembeli untuk mengurangi kebingungan dan kesalahan dalam proses klaim. Solusinya dengan menggunakan bahasa yang sederhana, ringkas, dan jelas.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Bryan A. 2004. *Garner, Black's Law Dictionary, eight Edition*. United States of America.
- Faulidi, Haris, dan Asnawi. 2008. *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam*. Yogyakarta : Laskar Press.
- Harahap, M. Yahya. 1986. *Segi-segi Hukum Perjanjian*. Bandung: Alumni.
- Hartono, Sri Rejeki. 2001. *Hukum Asuransi Dan Perusahaan Asuransi*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Hutabarat, Samuel M.P. 2010. *Penawaran dan Penerimaan dalam Hukum Perjanjian*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- H. Sidik, Salim. 2017. *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Khairandy, Ridwan. 2013. *Pokok- Pokok Hukum Dagang Indonesia, Ctk. Pertama*. Yogyakarta: FH UII Press, 2013.
- Muhammad, Abdulkadir. 2016. *Hukum Asuransi Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- _____. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Nazir, Moch. 2008. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2008.
- ND, Mukti Fajar, dan Yulianto Achmad. (2010). *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Prodjodikoro, Wirjono. 1987. *Hukum Asuransi di Indonesia*. Bandung: Penerbit PT Intermedia.
- _____. 1991. *Hukum Perdata Tentang Persetujuan-persetujuan Tertentu*. Bandung: Sumur.
- Subekti. 1995. *Aneka Perjanjian*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

- Purba, Radiks. 1997. *Mengenai Asuransi Angkutan Darat dan Udara*. Jakarta: Djambatan.
- Romindo, dkk. 2019. *E-Commerce: Implementasi, Strategi dan Inovasinya*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Sastrawidjaja, Man Suparman, dan Endang. 2013. *Hukum Asuransi Perlindungan Tertanggung asuransi Deposito Usaha Perasuransian*. Bandung: Alumni.
- Simanjutak, Emmy Pangribuan. 1990. *Hukum Pertanggung Jawaban Pokok-pokok pertanggung jawaban Kerugian, Kebakaran dan Jiwa*. Yogyakarta: Seksi Hukum Dagang Fakultas Hukum UGM.
- Sunggono, Bambang. 2002. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Suryodiningrat, R.M. 1996. *Perikatan-perikatan Bersumber Perjanjian*. Bandung, Tarsito.
- Wardana, Kun Wahyu. 2009. *Hukum Asuransi Proteksi Kecelakaan Asuransi*. Bandung: Mandar Maju.

JURNAL

- Fazri, dkk. 2021. "Aspek Hukum Pelaksanaan Perjanjian Asuransi". *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, Vol.2 No.6.
- Hidayat, Prama. 2018. "Penerapan Manajemen Risiko dalam Meminimalisir Produk Jaminan Bank Garansi pada Perusahaan Asuransi di Provinsi Riau". *Jurnal Inovasi dan Bisnis*, Vol. 8, No. 14.
- Julywaty Tenteram, dkk. 2022. "Analisis Yuridis Sistem Transaksi Asuransi E-Commerce dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Para Pemegang Polis", *Jurnal Syntax Transformation*, Vol.3 No.3.
- Nilamsari, Natalina. 2014. "Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif". *Jurnal Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)*, Volume XIII No. 2.
- Rafli, Andi, dan Frency Siska. 2024. "Pengaturan Asuransi Pengiriman Barang yang Timbul dalam Transaksi melalui E-Commerce di Tokopedia dihubungkan dengan UU ITE dan Pelaksanaannya oleh Perusahaan Asuransi", *Jurnal Law Studies*, Vol. 4 No. 1.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer).

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD).

Undang Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE).

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 23/POJK.05/2015 Tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi.

SITUS WEB

Aditra, Arif, "Keluhan Mengajukan Klaim Asuransi Via Tokopedia", (<https://mediakonsumen.com/2021/04/01/surat-pembaca/keluhan-mengajukan-klaim-asuransi-via-tokopedia>).

Mirza M. Haikal, Istilah Marketplace, "E-commerce dan Jualan Online", (<https://www.lenerp.com/news/mynews/istilah-marketplce-ecommerce-dan-jualan-online>).

Tokopedia Care, "Bagaimana Layanan Asuransi Pengiriman di Tokopedia Bekerja?", (<https://www.tokopedia.com/help/article/bagaimana-layanan-asuransi-pengiriman-di-tokopedia>).

Polis Asuransi Pengiriman Tokopedia, (<https://tokopedia.link/oguOeYb6jIb>). Polis Proteksi Produk Elektronik Tokopedia, (<https://tokopedia.link/kvCSpbiV8Jb>)