



## Tinjauan Yuridis Pertanggungjawaban Hukum Jasa Pengiriman Yang Lalai Terhadap Pengiriman Barang Dari Transaksi Jual Beli di Marketplace Shopee (Studi Kasus Shopee Express Pangkalpinang)

Pratiwi<sup>1\*</sup>, Yandi<sup>2</sup>, Baharudin<sup>3</sup>, Rahmiati Ranti Pawari<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Perguruan Tinggi Bangka, Indonesia

\*Corresponding author: [pratiwihidayat17@gmail.com](mailto:pratiwihidayat17@gmail.com)

### Artikel Histori

Diterima: 19-05-2023

Direvisi: 11-06-2023

Diterbitkan: 22-07-2023

**Abstrk:** Pada Keterkaitan antara pihak-pihak di Marketplace Shopee dalam kegiatan jual beli online menimbulkan permasalahan yang dapat merugikan. Kelalaian yang dilakukan jasa pengirim (Ekspedisi) ke konsumen dalam proses jual beli online di Marketplace Shopee seperti kehilangan/kerusakan dalam pengiriman. Maka dalam hal ini sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 konsumen perlu mendapatkan perlindungan dan pertanggungjawaban berdasarkan Pasal 1366 KUHPerduta. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana perlindungan penjual sebagai konsumen di Shopee dan tanggungjawab jasa pengiriman (Ekspedisi) Shopee Express terkait kelalaian yang dilakukan dalam proses pengiriman ke konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dan empiris. Teknik pengumpulan datanya melalui wawancara dan penelaahan terhadap bahan-bahan pustaka. Metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian sebagai upaya Shopee dalam perlindungan penjual sebagai konsumen adalah dengan mengantikan barang yang hilang/rusak ada yang berdasarkan Asuransi Pengiriman dan tidak dengan Asuransi Pengiriman. Bentuk pertanggungjawaban Shopee Express atas kehilangan/kerusakan barang dalam proses pengiriman ke pembeli adalah berupa pengembalian dana ke ShopeePay dan penjual ke saldo penjual masing-masing seharga kerugian yang dialami.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, Jual Beli Online, Pertanggungjawaban Hukum

**Abstract:** *The relationship between the parties in the Shopee Marketplace in online buying and selling activities raises problems that can be detrimental. Negligence committed by the sending service (Expedition) to consumers in the process of buying and selling online at Marketplace Shopee such as loss/damage in shipping. So in this case by Law Number 8 of 1999, consumers need to get protection and liability based on Article 1366 of the Civil Code. The purpose of this study is to determine how the protection of sellers as consumers in Shopee and the responsibility of Shopee Express delivery services (Expedition) related to negligence committed in the delivery process to consumers. The research method used is normative and empirical juridical. The data collection technique is through interviews and a review of library materials. The data analysis method used is descriptive qualitative. Based on the results of the research by Shopee in protecting sellers as consumers to replace lost/damaged goods, some based on Shipping Insurance and not with Shipping Insurance. The form of Shopee Express's responsibility for the loss/damage of goods in the shipping process to the buyer is in the form of a refund to ShopeePay and the seller to the seller's balance respectively for the losses experienced.*

**Keywords:** *Consumer Protection, Online Buying, and Selling, Legal*

## PENDAHULUAN

Manusia Perkembangan teknologi dan internet dalam era globalisasi ini sangat mempengaruhi aspek kehidupan kita terutama pada perekonomian. Kemudahan untuk mengakses teknologi dan internet memberi peluang bagi pedagang dan konsumen dalam melakukan praktik jual beli yang biasanya dilakukan secara tradisional yaitu bertemunya penjual dan pembeli di tempat (pasar) secara langsung untuk melakukan kegiatan jual beli dan transaksi. Sekarang dengan adanya jual beli secara online, penjual dan pembeli hanya perlu menggunakan Web/Aplikasi pada perangkat elektronik yang terhubung dengan internet. Perkembangan teknologi dan internet membawa peluang bisnis dan menciptakan jenis lapangan pekerjaan baru. Kemajuan dalam praktik jual beli online ini sangat membantu pergerakan perekonomian nasional.

Aktivitas jual beli secara online (*e-commerce*) ini disediakan dan dikembangkan oleh Marketplace.

“Marketplace merupakan salah satu penyedia media online berbasis internet (*web based*) yang digunakan sebagai 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”.<sup>1</sup>

Dalam proses jual beli di Marketplace ini terdapat beberapa aturan dalam prosedur yang harus dipahami oleh penjual dan pembeli terutama biasakan membaca peraturan secara lengkap dan teliti sebelum membeli dan bagi penjual biasakan untuk berperilaku jujur terhadap barang yang dijual maupun dipilih oleh konsumen/pembeli.

Adapun didalam proses jual beli online ini terdapat Sistem Transaksi Pembayaran yaitu transaksi melalui via transfer bank, *E-wallet*, dan sistem *COD (Cash On Delivery)*. Didalam Marketplace ini terdapat beberapa pihak-pihak yang saling berkaitan dalam proses jual beli yaitu:

### 1. Pihak pengelola Marketplace

Pengelola Marketplace menyediakan tempat, fasilitas sebagai perantara antara penjual dan pembeli dalam melaksanakan kegiatan jual beli secara online. Pihak pengelola Marketplace ini mengatur pengelolaan website, metode pembayaran, transaksi hingga pengiriman barang.

### 2. Pihak penjual

Pihak penjual mendaftarkan diri sebagai penjual di marketplace dan penjual menyediakan produk barang/jasa dengan cara mengupload berupa gambar, video beserta harga dan deskripsi lengkap tentang produk barang/jasa serta lokasi pihak penjual untuk menentukan biaya ongkos kirim barang yang akan di jual di Marketplace.

### 3. Pihak Pembeli

Pihak pembeli bisa memilih produk barang/jasa yang ada di semua penjual di Marketplace dan mengisi data untuk proses order dan pemilihan jasa pengiriman. Pihak pembeli juga bisa bertanya atau menawarkan harga produk ke pihak penjual dengan fitur *live chat* yang disediakan dan pihak pembeli bisa mengajukan komplain ke pihak Marketplace jika ada ke tidak sesuai dalam proses jual beli di Marketplace.

### 4. Pihak Jasa Pengiriman (Ekspedisi)

Pihak Marketplace bekerja sama dengan Pihak jasa pengiriman (Ekspedisi) dalam pengiriman barang. Penjual tidak perlu lagi membayar jasa kirim karena jasa kirim akan

<sup>1</sup> Opiida, *Pengertian E-Marketplace*. Diakses dari <https://tokokhalista.wordpress.com/2014/04/18/pengertian-emarketplace/>. Pada tanggal 01 Desember 2022 Pukul 20.00 WIB.

dibebankan ke pihak Marketplace. biasanya Marketplace menyediakan macam-macam pilihan layanan jasa kirim.

#### 5. Pihak Lembaga keuangan/Bank

Pihak Lembaga keuangan/bank diawasi oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan) bekerjasama dengan pihak Marketplace karena rekening yang tercantum merupakan rekening Marketplace. Pihak Lembaga keuangan/bank menjamin keamanan transaksi dari pembeli yang nantinya akan diteruskan ke penjual.

Salah satu Marketplace yang kini paling banyak diminati oleh masyarakat Indonesia adalah Shopee. Shopee merupakan situs perdagangan elektronik milik SEA Group yang berkantor pusat di Singapura dan diluncurkan pada tahun 2015. Shopee adalah sebuah Aplikasi dimana Aplikasi ini merupakan tempat belanja online yang berfokus pada Platform *Mobile* dan bisa juga diakses melalui *website*, sehingga semua orang lebih mudah dan cepat berbelanja maupun berjualan melalui *smartphone*. Platform ini menawarkan macam-macam produk barang/jasa, pelayanan pengiriman dan fitur yang inovatif dan kreatif sehingga membuat penjualan dan pembelian menjadi lebih praktis.

Shopee memiliki layanan jasa pengiriman sendiri yaitu Shopee Express. Shopee Express telah menjadi pilihan bagi banyak orang ketika berbelanja di Shopee. Selain menawarkan dengan harga ongkos kirim yang lebih murah dibandingkan jasa pengiriman yang lain, Shopee Express juga sering menghadirkan promo gratis ongkir. Dengan meningkatnya minat pengguna, Shopee Express menghadirkan kantor cabang di setiap daerah yang ada di Indonesia termasuk kota Pangkalpinang.

“Dengan jasa pengiriman Shopee Express barang yang dipesan akan ditangani secara langsung oleh tim Shopee Express, mulai dari pengemasan, pelabelan alamat, hingga pengiriman. Berbeda dari pengiriman yang dilakukan langsung oleh penjual tanpa melalui *warehouse/Gudang*, barang yang dikirim oleh tim Shopee Express menggunakan kemasan seragam berupa boks berlogo Shopee”.<sup>2</sup>

Namun, selain memberikan manfaat positif bagi Produsen dan konsumen dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi, bisnis jual beli secara online ini memiliki resiko yang jauh lebih tinggi dibandingkan dengan bisnis jual beli secara tradisional. Permasalahan yang sering terjadi di perjanjian jual beli secara online yang diakibatkan dari salah satu pihak baik itu produsen atau konsumen yang lalai melaksanakan kewajiban yang menjadi objek perjanjian antar kedua belah pihak. Konsumen perlu mendapatkan perlindungan dari hukum untuk melindungi kepentingannya. Perjanjian yang dibuat antar produsen dan konsumen dalam melakukan jual beli memuat hal dan kewajiban yang harus dipenuhi bagi para pihak. Namun seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa sering ditemukan kendala-kendala dalam proses perjanjian jual beli online.

Jasa pengiriman dan jual beli online memiliki hubungan yang saling mempengaruhi. Kelalaian dalam proses pengiriman yang dialami oleh konsumen dalam proses jual beli yang dilakukan secara online dari produsen atau konsumen menimbulkan kerugian terhadap konsumen. Beberapa faktor yang mungkin terjadi adalah pihak jasa pengirim yang lalai melaksanakan tanggungjawab dan kurang disiplinnya dalam melayani suatu barang kiriman. Bentuk pelayanan yang merugikan adalah barang hilang/rusak dalam proses sampai ketempat tujuan dalam proses perjanjian jual beli secara online, baik oleh atau pelaku usaha jasa pengiriman (*Ekspedisi*) selaku konsumen pengirim.

Perlindungan konsumen adalah upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan ke konsumen. Tingkat kesadaran dari konsumen akan hak-hak

---

<sup>2</sup> Shopee, *Shopee Express*. Diakses dari <https://seller.shopee.co.id/edu/article/3444/>. Pada tanggal 01 Desember 2022 Pukul 20.45 WIB.

yang seharusnya mereka dapat masih lemah dan kurangnya membaca syarat dan ketentuan dalam jual beli online serta minimnya informasi yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen yang tidak mengerti dan memahami akan hak-hak mereka sebagai konsumen.

Konsumen semestinya harus mendapatkan kompensasi/ganti rugi dari pihak pelaku usaha sebagai bentuk perlindungan hukum untuk konsumen dengan berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu “hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagai mestinya”.<sup>3</sup> Diperlukan jaminan untuk konsumen bahwa jika barang tidak sampai tepat waktu maka konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi dari pelaku usaha atau jasa pengiriman (Ekspedisi).

Jadi, berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan penulis tertarik untuk menganalisis Pertanggungjawaban hukum jasa pengiriman yang lalai terhadap pengiriman barang dari transaksi jual beli di Marketplace Shopee (Studi Kasus Shopee Express Pangkalpinang). Maka rumusan permasalahan yang akan peneliti bahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- A. Bagaimana konstruksi hukum perlindungan konsumen penjual sebagai konsumen di Marketplace Shopee?
- B. Bagaimana pertanggungjawaban jasa pengiriman terkait kelalaian dalam proses pengiriman ke konsumen?

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif dan yuridis empiris. Yuridis normatif adalah “penelitian hukum yang menggunakan sumber data sekunder atau data yang diperoleh melalui bahan-bahan kepustakaan. Sedangkan empiris adalah penelitian hukum yang memperoleh datanya dari data primer atau data yang diperoleh dari masyarakat”.<sup>4</sup>

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah pengumpulan data yang diambil dari lapangan yaitu melalui wawancara dengan pihak berkepentingan atau responden yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan berkaitan permasalahan penelitian, sedangkan data sekunder adalah “data yang diperoleh dari hasil penelaahan melalui studi kepustakaan atau penelaahan terhadap berbagai literatur atau bahan pustaka yang berkaitan dengan masalah atau materi penelitian yang sering disebut bahan hukum”.<sup>5</sup>

Untuk menjawab berbagai pertanyaan dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif sehingga dapat dijelaskan secara deskriptif dan kualitatif, yaitu menggambarkan kenyataan yang terjadi dengan menganalisis, menguraikan dan menjelaskan data yang diperoleh dari hasil wawancara dari pihak yang berkepentingan atau responden yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

## **PEMBAHASAN**

### **Konstruksi Hukum Perlindungan Konsumen Penjual Sebagai Konsumen Di Marketplace Shopee**

Penjual disebut sebagai konsumen disini karena penjual menggunakan jasa pengiriman (Ekspedisi) untuk mengirimkan barang yang akan dijual. Sebagaimana dimaksud di dalam Pasal 1313 KUHPerdara sebagai dasar hukum dari jual beli online yaitu “suatu perbuatan

<sup>3</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>4</sup> Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), hlm. 154.

<sup>5</sup> *Ibid*, hlm. 156.

dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.<sup>6</sup> Maka disini jasa pengiriman (Ekspedisi) ini mempunyai hubungan hukum perjanjian dengan pihak penjual yang dihubungkan melalui kerjasama antara Shopee dengan Jasa pengiriman (Ekspedisi). Kerjasama ini dilakukan untuk pengiriman barang dan memberi informasi atas barang pesanan yang telah di pesan oleh pembeli bahwa barang tersebut sampai ke pembeli dengan baik dan tidak ada masalah apapun. Jasa pengirim (Ekspedisi) akan menkonfirmasi kepada penjual dan otomatis akan terinformasikan juga di aplikasi Shopee bahwa barang pesanan telah berhasil dikirim dan diterima oleh pembeli.

Pihak Jasa pengiriman (Ekspedisi) akan menerima bayaran atas pengiriman barang dan penjual akan mendapatkan dana hasil dari penjualannya dari Shopee sampai pembeli menkonfirmasi bahwa barang telah sampai dan diterima dengan baik. Jika terjadi kelalaian dalam proses pengiriman yang merugikan penjual seperti barang hilang atau rusak maka penjual juga berhak mendapatkan ganti rugi sesuai dengan Pasal 4 Huruf (h) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu “hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagai mestinya”.<sup>7</sup>

Upaya perlindungan penjual sebagai konsumen di Shopee yaitu pihak Shopee menyarankan untuk menggunakan Asuransi pengiriman. Asuransi Pengiriman ini adalah program perlindungan atau kehilangan/kerusakan terhadap produk yang dikirim oleh penjual dengan biaya yang murah. Shopee telah menyediakan “Asuransi pengiriman Bersama mitra Asuransi Shopee, yaitu PT. Asuransi Umum SeaInsure sebagai “Penanggung” dan PT. Pialang Asuransi Nexus sebagai “Pialang Asuransi” dan diawasi OJK (Otoritas jasa keuangan) untuk melindungi penjual”.<sup>8</sup>

Asuransi pengiriman ini hanya berlaku untuk beberapa penjual terpilih (*Star Shopee*). Penjual terpilih (*Star Shopee*) merupakan penjual terpilih yang dipercaya dan terbukti memberikan pengalaman berbelanja yang baik untuk pembeli. Dan yang menggunakan metode pembayaran COD (*Cash On Delivery*), yaitu pembayaran barang yang dibeli akan dilakukan ketika barang telah sampai ditangan pembeli. yakni antara kurir pengiriman dengan konsumen penerima barang dan berlaku untuk jasa kirim yang didukung Shopee dengan ketentuan masing-masing dari jasa kirim. Untuk Penjual yang menggunakan metode pembayaran non COD (*Cash On Delivery*) dan merasa perlu menggunakan asuransi atau pengemasan khusus penjual dapat membeli Asuransi secara langsung ke jasa kirim kecuali untuk jasa kirim SiCepat Ekspres, Ninja Xpress, Anteraja, dan Bluebird Kirim.

Penjual bisa menggunakan/mengaktifkan metode pembayaran COD (*Cash On Delivery*) untuk mendapatkan perlindungan garansi 100%. Jika penjual tidak menggunakan Asuransi maka pihak Shopee hanya akan menggantikan barang yang hilang/rusak hanya dengan harga 10X ongkos kirim atau senilai harga barang dengan maksimal harga sesuai yang ditentukan jasa kirim. Jasa kirim yang didukung Shopee seperti GoSend, Grab Express, Pos Aja!, Ninja Xpress, ID Express, JNE, SiCepat, Sentral Cargo, Anteraja, Bluebird Kirim, Indopak, J&T, Indah Logistic, dan layanan jasa pengiriman oleh Shopee sendiri yaitu Shopee Express.

Dalam buku III KUHPerduta diatur mengenai perikatan yang menganut asas terbuka/kebebasan berkontrak yang tercemin di dalam Pasal 1338 ayat (1) yaitu “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya”.<sup>9</sup> Maksudnya adalah setiap orang bebas untuk menentukan bentuk, macam, dan

<sup>6</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1313.

<sup>7</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4, Huruf (h).

<sup>8</sup> Shopee, *Tentang Asuransi Pengiriman Shopee*, Diakses dari <https://seller.shopee.co.id/edu/article/17345/>. Pada tanggal 07 Febuari 2023 Pukul 01.14 WIB.

<sup>9</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1338 Ayat (1).

isi perjanjian asal tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kesusilaan dan ketertiban umum, serta selalu memperhatikan syarat sahnya perjanjian sebagaimana termuat dalam Pasal 1320 KUHPerdara, yaitu untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat:

- a) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya.
- b) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan.
- c) Suatu hal tertentu.
- d) Suatu sebab yang halal.<sup>10</sup>

Salah satu kewajiban konsumen sesuai dengan Pasal 5 Huruf (a) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen yaitu “membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan”.<sup>11</sup> Maka dari itu Penjual harus mengetahui barang-barang yang dapat dan tidak dapat didaftarkan pada Asuransi Pengiriman Shopee adalah sebagai berikut:

1. Hewan ternak atau burung atau tanaman
2. Kayu atau kayu gelondongan
3. Bijih nikel, bijih besi halus, dan Direct Reduced Iron (produk reduksi langsung bijih besi)
4. Barang antik, benda seni, lukisan berharga, bulu, obligasi, surat jaminan, akta, wesel, cek, dokumen hak milik apapun, manuskrip, data elektronik, perangkai, medali, uang, dan emas batangan
5. Platinum, emas, perak dan logam/batu mulia lainnya, serta perhiasan
6. Kargo atau kontainer yang setelah dikirim ke tujuan kemudian ditolak karena suatu alasan tertentu
7. Risiko pada saat penyimpanan (kecuali selama transit pada perjalanan biasa)
8. Satelit
9. Container atau tempat penyimpanan selama pengiriman pesanan
10. Pengiriman Uang Tunai
11. Bahan cair dalam jumlah banyak
12. Pengiriman barang untuk pemenuhan logistik pada masa kritis (Contoh: Pada saat bencana)
13. Potongan dari barang-barang bekas
14. Pengiriman pesanan dari/menjuju luar negeri
15. Barang-barang Ilegal sebagaimana diatur dalam perundang-undangan serta peraturan-peraturan yang sesuai dan berlaku.<sup>12</sup>

Selanjutnya, pihak Shopee akan memutuskan apakah klaim dapat diproses/ditolak. Jika ditolak nanti pihak Shopee akan menginformasikan penjual mengenai alasan mengapa pengajuan klaim ditolak, dan jika proses klaim diterima maka pihak Shopee akan menginformasikan penjual mengenai proses pengiriman dana ke saldo penjual.

Proses klaim akan berlangsung Bersama-sama dengan permohonan pengembalian barang/dana. Setelah pengajuan pengembalian barang/dana, Pihak Shopee akan melakukan pemeriksaan apakah kehilangan/kerusakan barang diakibatkan oleh kelalaian jasa pengiriman (Ekspedisi). Kewajiban konsumen yang lain sesuai dengan Pasal 5 Huruf (c) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen yaitu “membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati”.<sup>13</sup> Maka untuk kasus kehilangan/kerusakan barang yang terbukti dikarenakan kelalaian jasa pengiriman (Ekspedisi), maka penjual akan mendapatkan

<sup>10</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1320.

<sup>11</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 5 Huruf (a).

<sup>12</sup> Shopee, *Tentang Asuransi Pengiriman Shopee*, Diakses dari <https://seller.shopee.co.id/edu/article/17345/>. Pada tanggal 07 Februari 2023 Pukul 01.43 WIB.

<sup>13</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 5 Huruf (c).

penggantian sebesar harga jual akhir barang (dengan maksimum Rp100.000.000,-) yang dibayarkan ke saldo Penjual sebagai bentuk pertanggungjawaban berdasarkan prinsip bertanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*).

Prinsip bertanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*). Prinsip ini menyatakan bahwa “seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya”.<sup>14</sup> Dalam Pasal 1365 KUHPerdara yang dikenal sebagai Pasal tentang Perbuatan melawan hukum (PMH), diharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

- a) Adanya perbuatan
- b) Adanya unsur kesalahan
- c) Adanya kerugian yang diterima
- d) Adanya hubungan kausalitas kesalahan dan juga kerugian.<sup>15</sup>

Pada Kasus barang hilang maka penjual akan mendapatkan kompensasi maksimal pada 13 hari kerja. Dan kemungkinan penjual menerima 2 kali pembayaran yaitu kompensasi dari jasa kirim sebesar 10x ongkos kirim, tergantung nilai yang lebih rendah dan sisa pelunasan kompensasi oleh pihak PT. Asuransi Umum SeaInsure sebagai “penanggung” (jika penjual membeli asuransi pengiriman Shopee). Namun, Jika dikemudian hari Penjual hanya menerima 10x ongkos kirim, sedangkan penjual sudah membeli Asuransi pengiriman Shopee, hal ini dikarenakan proses klaim kepada pihak PT. Asuransi Umum SeaInsure sebagai “penanggung” masih sedang diproses. Dan jika kasus barang rusak/lainnya penjual akan mendapatkan kompensasi maksimal pada 6 hari kerja. Dalam kasus ini, penjual hanya akan menerima 1 kali pembayaran.

### **Pertanggungjawaban Jasa Pengiriman Terkait Kelalaian Dalam Proses Pengiriman Ke Konsumen di Shopee Express Pangkalpinang**

Shopee Express telah menjadi pilihan bagi banyak orang ketika berbelanja di Shopee. Selain menawarkan dengan harga ongkos kirim yang lebih murah dibandingkan jasa pengiriman yang lain, Biaya Asuransi Pengiriman Shopee Express adalah gratis dan juga sering menghadirkan promo gratis ongkir. Dengan meningkatnya minat pengguna, Shopee Express telah menghadirkan kantor cabang di hampir setiap daerah di Indonesia termasuk kota Pangkalpinang. Untuk layanan Shopee Express terdapat empat layanan jasa kirim Shopee Express yaitu sebagai berikut:

- 1) Shopee Express Standard  
Shopee Express Standard adalah jasa kirim yang disediakan oleh Shopee untuk pengiriman reguler.
- 2) Shopee Express Sameday  
Shopee Express Sameday adalah jasa kirim yang disediakan oleh Shopee untuk pengiriman yang akan sampai pada hari yang sama.
- 3) Shopee Express Instant  
Shopee Express Instant adalah jasa kirim yang disediakan oleh Shopee untuk pengiriman maks. 3 jam dari pick up.
- 4) Shopee Express Hemat  
Shopee Express Hemat adalah jasa kirim yang disediakan oleh Shopee untuk pengiriman dengan ongkos kirim yang lebih hemat.<sup>16</sup>

Kerusakan/kehilangan barang yang diakibatkan oleh kelalaian dari pihak Shopee Express, maka pihak Shopee Express harus memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti

<sup>14</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta, PT. Grasindo, 2000), hlm. 59.

<sup>15</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1365.

<sup>16</sup> Shopee, *Shopee Express*, Diakses dari <https://seller.shopee.co.id/edu/article/3444/>. Pada tanggal 07 Februari 2023 Pukul 02.00 WIB.

rugi. Berdasarkan Pasal 1366 KUHPdata “Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya tetapi juga untuk segala kerugian yang disebabkan akibat kelalaian atau kurang hati-hatian”<sup>17</sup>, sehingga bertanggungjawab atas segala bentuk barang yang hilang dan memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan maupun kerusakan yang timbul akibat kelalaian dan keteledoran pihak jasa pengirim.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hafizh Wiranandito selaku Admin di Shopee Express Pangkalpinang. Dijelaskan bahwa “Bentuk Pertanggungjawaban Shopee Express ada 2 yaitu untuk metode pembayaran COD (*Cash On Delivery*) dan untuk metode pembayaran Non COD (*Cash On Delivery*)”.<sup>18</sup>

Untuk Metode Pembayaran COD (*Cash On Delivery*) pertanggungjawaban ke pembeli tidak ada karena pembeli belum melakukan pembayaran. Pertanggungjawaban disini hanya untuk penjual. Dalam Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of liability*) menyatakan “tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, sampai ia membuktikan ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada ada si tergugat”. Dalam prinsip ini tampak beban pembuktian terbalik, pembalikan beban pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Berdasarkan asas ini, pembuktian ada pada tergugat. Berkaitan dengan prinsip ini pelaku usaha dapat membebaskan diri dari tanggung jawab, jika dapat membuktikan bahwa:

1. Kerugian yang ditimbulkan oleh hal-hal diluar kekuasaannya.
2. Pelaku usaha telah mengambil tindakan yang diperlukan untuk menghindari terjadinya kerugian.
3. Kerugian yang muncul bukan karena alasannya.
4. Kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha/konsumen.

Seperti keadaan dimana dalam proses pengantaran tidak dapat diantarkan karena beberapa alasan seperti:

- 1) Alamat tidak lengkap atau tidak jelas.
- 2) Alamat untuk sementara tidak dapat diakses.
- 3) Alamat (toko atau kantor sudah tutup).
- 4) Waktu pengiriman sudah terlalu malam.
- 5) Pembeli tidak dapat dihubungi.
- 6) Pembeli tidak dikenali di lokasi pengantaran.
- 7) Pembeli meminta penjadwalan ulang pengiriman.
- 8) Paket ditolak oleh Pembeli.
- 9) Area tidak terjangkau (Pembeli salah input alamat tujuan).
- 10) Faktor lain yang tidak dapat dikendalikan (seperti bencana alam, epidemi, keadaan perang, kerusakan, terorisme, dan lainnya).<sup>19</sup>

Maka solusinya adalah dikembalikan ke gudang untuk dilakukan proses (Retur) dengan mengikuti prosedur pengembalian barang yang telah tercantum untuk dikembalikan ke pihak penjual. Jadi tidak ada kerugian karna penjual menerima barangnya kembali. Apabila paketnya hilang yang berarti pembeli tidak dapat paket dan tidak membayarkan begitu pula penjual tidak mendapatkan barangnya kembali. Dalam hal ini dinamakan paket (*Loss*). Secara teknis dilapangan, Nantinya dari pihak Shopee Express akan mencari pertanggungjawabannya kesiapa. Ada beberapa indikasi di dalam perjalanan paket yaitu terdapat jejak-jejak perjalanan paket. Maka jejak terakhirnya akan jadi pertanggungjawaban paket tersebut. Berikut alur pengiriman pada Shopee Express:

<sup>17</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1366.

<sup>18</sup> Wawancara dengan Bapak Hafizh Wiranandito, Admin Shopee Express Pangkalpinang. Pada tanggal 07 Februari 2023 Pukul 20.43 WIB.

<sup>19</sup> Shopee, *Shopee Express*, Diakses dari <https://seller.shopee.co.id/edu/article/3444/>. Pada tanggal 17 Februari 2023 Pukul 02.00 WIB.

- 1) First Mile Adalah gudang Shopee Express yang menerima penyerahan paket dari penjual
- 2) DC adalah gudang pusat sortir Shopee Express dekat wilayah pengirim
- 3) Hub adalah transit Shopee Express artinya gudang yang berlokasi pada setiap kota di Indonesia yang berguna untuk menampung paket dan selanjutnya akan dibawa kurir untuk diantar ke pembeli.

Sebagai contoh jika hilang terakhir di Hub Pangkalpinang maka pihak Hub Pangkalpinang yang akan mengganti ke pihak penjual. Namun, yang terjadi sebenarnya ketika paket dinyatakan hilang (*loss*). Penjual langsung mendapatkan pengembalian dana dari Shopee. Sesuai dengan Prinsip bertanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*) yang menyatakan bahwa “seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya”.<sup>20</sup>

Untuk paket non COD (*Cash On Delivery*) yang berarti si pembeli sudah membayarkan pesannya. jika paket tidak sampai dengan alasan pengantaran tidak dapat diantarkan karena diluar kuasanya maka pembeli akan mendapatkan (*Refund*) pengembalian dana di ShopeePay (Dompet digital) dari Shopee sesuai dengan jumlah pembayaran yang dibayarkan sebagai bentuk perlindungan konsumen dalam mendapatkan haknya berdasarkan Pasal 4 Huruf (h) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yaitu, “hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagai mestinya”.<sup>21</sup>

Namun, pembayaran ini terjadi jika paket ini sudah menerima final statusnya. Apakah final statusnya Sudah diterima pembeli (*Delivered*), Pengembalian ke penjual (*Retur*) atau Paket dinyatakan hilang (*Loss*). Dokumen pendukung berikut untuk mengajukan proses klaim pesanan yang hilang/rusak di Shopee Express:

- 1) Pesanan yang berhasil dikirim (contoh: foto bukti pengiriman yang di-upload oleh Mitra Pengemudi di aplikasi Shopee).
- 2) Bukti foto kemasan pesanan bagian luar dan dalam yang sesuai dengan pesanan dan tidak rusak (sebelum dikemas).
- 3) Faktur pesanan Anda (contoh: screenshot faktur pesanan di aplikasi Shopee).
- 4) Faktur pembelian barang yang dikirim (jika ada).
- 5) Faktur perbaikan barang yang dikirim (jika ada).<sup>22</sup>

Bagi penjual jika paket sudah menemui final dan sudah diterima oleh pembeli, maka penjual baru akan mendapatkan uang yang diklaim. Namun jika paket kembali (*Retur*) ke penjual, maka uang yang dibayar balik lagi ke masing-masing konsumen yaitu pembeli dan penjual. Begitupun jika pembeli menanyakan ke gudang terkait paket yang tidak kunjung sampai maka baru akan dijelaskan kalau statusnya sudah menemui final dan dana akan dikembalikan di ShopeePay (Dompet digital) dari Shopee seharga barang yang dibayarkan.

Pengembalian barang yang dilakukan menggunakan jasa kirim yang didukung oleh Shopee seperti Shopee Express tidak akan dikenakan ongkos kirim. Pembeli memiliki waktu 1 (satu) hari untuk melampirkan bukti yang jelas untuk mendukung pengajuan pengembalian dana atau dana akan dilepaskan kepada Penjual. Jika bukti yang terkumpul tidak menjelaskan klaim/masalah, bukti tersebut tidak dapat diterima. Jika Penjual setuju dengan pengajuan pengembalian produk, tetapi tidak menerima produk yang dikembalikan, Pembeli harus mempersiapkan dokumen pendukung sebagai berikut:

- 1) Bukti resmi pengiriman (Contoh: Nomor resi yang sah).
- 2) Foto paket yang memperlihatkan informasi pengiriman, seperti jasa kirim, nomor resi, nama Pembeli dan Penjual, nomor kontak, dan alamat pengiriman.

<sup>20</sup> Shidarta, *Loc.cit*.

<sup>21</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 Huruf (h).

<sup>22</sup> Shopee, *Shopee Express*, Diakses dari <https://seller.shopee.co.id/edu/article/3444/>. Pada tanggal 17 Febuari 2023 Pukul 02.13 WIB.

Jika Penjual telah menyetujui pengajuan pengembalian produk, tetapi menerima produk yang salah/rusak dari Pembeli, Penjual harus mengajukan naik banding di Fitur Pusat Resolusi Shopee selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari sejak Pembeli mendaftarkan resi pengembalian di aplikasi. Penjual harus mempersiapkan dokumen pendukung berupa foto dan/atau video yang menunjukkan kesalahan atau kerusakan produk. Pusat Resolusi yaitu fitur di Shopee untuk berdiskusi antara penjual dan pembeli terkait pengembalian barang/dana. Shopee akan bergabung dalam percakapan dan mempersingkat waktu penyelesaian pengajuan dan mediasi, memastikan negoisasi berjalan lancar, mengambil keputusan setelah menilai pembahasan dan bukti yang diberikan oleh pihak penjual maupun pembeli tergantung jenis permasalahannya. Selain untuk mengajukan banding ke Shopee.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Sebagai upaya Shopee dalam perlindungan penjual sebagai konsumen pengguna jasa kirim jika terjadi kelalaian dalam proses pengiriman yang merugikan penjual seperti barang hilang/rusak yaitu pihak Shopee akan menggantikan barang yang hilang/rusak ke penjual seharga 10x ongkos kirim atau penggantian seharga barang dengan maksimal harga penggantian sesuai yang ditentukan jasa kirim baik untuk metode pembayaran COD (Cash On Delivery) maupun non COD (Cash On Delivery). Pihak Shopee menyarankan untuk menggunakan Asuransi Pengiriman untuk perlindungan atau kehilangan terhadap produk yang dikirim penjual untuk mendapatkan garansi 100%. Namun, Asuransi Pengiriman hanya berlaku untuk beberapa penjual yang terpilih (Star Shopee) dan hanya untuk metode pembayaran COD (Cash On Delivery). Untuk mengklaim barang hilang/rusak, penjual harus menyiapkan bukti foto/video sesuai dengan syarat, ketentuan serta prosedur yang berlaku.

Bentuk pertanggungjawaban Shopee Express terkait kerusakan/kehilangan dalam proses pengiriman ke konsumen pembeli untuk metode pembayaran COD (Cash On Delivery) itu tidak ada karena konsumen belum membayar pembayaran. Pertanggungjawaban disini hanya untuk penjual yaitu penggantian 100% seharga barang karena penggunaan jasa pengiriman Shopee Express sudah termasuk gratis biaya asuransi. Untuk pengiriman dengan metode pembayaran non COD (Cash on delivery) jika terjadi kerusakan/kehilangan dalam proses pengiriman karena kelalaian dari pihak Shopee Express maka pihak Shopee akan melakukan pengembalian dana ke pembeli melalui Shopeepay (dompet digital) dari Shopee dan penjual ke saldo penjual sesuai harga barang. Pembayaran ini terjadi jika paket sudah menerima final statusnya apakah statusnya Sudah diterima pembeli (Delivered), Pengembalian ke penjual (Retur) atau Paket dinyatakan hilang (Loss) dengan pengajuan pengembalian sesuai syarat dan ketentuan serta prosedur yang berlaku.

### **Saran**

Bagi Pihak Shopee seharusnya menyediakan Asuransi pengiriman tidak hanya untuk ke penjual terpilih (Star Shopee) dan metode pembayaran COD (Cash On Delivery) tetapi kepada seluruh penjual di Shopee dan metode pembayaran non COD (Cash On Delivery). Untuk Shopee Express agar terus meningkatkan pelayanannya dengan baik supaya tidak ada lagi pihak yang dirugikan akibat dari kelalaian yang dilakukan.

Untuk penjual dan pembeli selaku konsumen sebaiknya benar-benar membaca, memahami syarat ketentuan serta kebijakan yang berlaku dan tata cara jual beli di Shopee.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Mukti Fajar dan Yulianto Achmad (2015). *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Opiida. (2022, Desember 01). *Pengertian E-Marketplace*. Retrieved from tokokhalista.wordpress.com: <https://tokokhalista.wordpress.com/2014/04/18/pengertian-emarketplace/>.
- Shidarta (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta, PT. Grasindo.
- Shopee. (2023, Februari 07). *Shopee Express*. Retrieved from seller.shopee.co.id: <https://seller.shopee.co.id/edu/article/3444/>
- Shopee. (2023, Februari 07). *Tentang Asuransi Pengiriman Shopee*. Retrieved from seller.shopee.co.id: <https://seller.shopee.co.id/edu/article/17345/>.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.