

TANGGUNG JAWAB KURIR PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG ATAS KEHILANGAN BARANG DARI KONSUMEN (STUDI KASUS SHOPEE EXPRESS DI MANADO)¹

Oleh :

Gratia Martha Mashebia Malalantang ²

Devy K.G. Sondakh ³

Susan Lawotjo ⁴

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab yang diberikan oleh kurir perusahaan jasa ekspedisi Shopee Express terhadap ganti kerugian yang diderita oleh konsumen dan untuk mengetahui upaya perlindungan yang diberikan Shopee Express kepada pengguna jasa pengiriman barang. Metode yang digunakan adalah yuridis normatif, dengan kesimpulan yaitu: 1. Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan, bahwa dalam syarat dan kebijakan layanan Shopee yang disetujui oleh konsumen, telah diatur ketentuan mengenai tanggung jawab jasa pengiriman. Perusahaan ekspedisi memiliki kewajiban penuh untuk bertanggung jawab atas kehilangan barang selama proses pengiriman berlangsung, kecuali jika kerugian tersebut disebabkan oleh situasi di luar kendali manusia (*force majeure*), seperti bencana alam atau kejadian tak terduga lainnya. 2. Shopee Express memberikan perlindungan kepada pengguna jasa pengiriman barang melalui beberapa upaya yang terstruktur dan bertanggung jawab. Bentuk perlindungan yang diberikan meliputi penanganan keluhan konsumen dengan melakukan pencarian dan pemantauan posisi barang secara manual maupun melalui sistem online yang terintegrasi. Selain itu, Shopee Express juga menyediakan mekanisme pemberian ganti rugi atas kehilangan atau ketidaksesuaian barang yang diterima dengan bukti yang sah seperti nomor resi pengiriman.

Kata Kunci : *shopee express, kehilangan barang, manado*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengangkutan atau yang biasa disebut dengan transportasi, merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Pengangkutan adalah perjanjian timbal

balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikat dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikat dirinya untuk membayar utang.⁵

Perusahaan jasa pengiriman barang bertanggung jawab untuk mengantarkan barang konsumen ke tujuan yang telah ditentukan dalam waktu yang disepakati. Oleh karena itu, perusahaan harus memberikan layanan yang sesuai dengan harapan konsumen. Namun, pada kenyataannya, sering terjadi ketidaksesuaian, seperti hilangnya barang milik konsumen. Situasi ini tentu merugikan konsumen sebagai pengguna layanan pengiriman.

Dalam pemesanan *online* itu dimasa sekarang yang akan mengantarkan atau dalam pengiriman barang itu menggunakan jasa yang dinamakan kurir. Kurir adalah sebuah aktivitas pengiriman barang yang dilakukan secara langsung. Sebenarnya pekerjaan menjadi kurir sudah ada sejak zaman dahulu. Dimana seseorang akan berlari untuk menyampaikan pesan atau barang. Maka muncul kata *courier* dalam bahasa inggris yang berasal dari bahasa Yunani *curer* yang berarti lari. Pada masa sekarang masyarakat Indonesia sendiri lebih mengenal kurir sebagai sebuah pekerjaan untuk mengantarkan barang. Kurir merupakan pelaku utama dari sebuah perusahaan ekspedisi yang bertugas untuk mengirimkan beberapa paket ke beberapa alamat tujuan dalam satu pengiriman.⁶

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa (*service*) itu sendiri mempunyai banyak arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai jasa sebagai suatu produk. Katler mendefinisikan jasa sebagai berikut : setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.⁷

Ketika si pengguna jasa ekspedisi sudah konfirmasi akan harga yang harus dibayarkan dan menerima resi atau surat tanda terima, maka si

¹ Artikel Skripsi

² Mahasiswa Pascasarjana Unsrat, NIM 20071101383

³ Dosen Pascasarjana Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

⁴ Dosen Pascasarjana Unsrat, Magister Ilmu Hukum

⁵ Baiq Sholihatun Maslimah, Skripsi: "*Tanggung Jawab Jasa Angkutan Darat Terhadap Kerusakan Barang Dalam Pengiriman Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009*" (Mataram: Universitas Mataram, 2019), Hlm. i

⁶ Cayandi Susanto dan Gregorius Genep Sukendro, "Komunikasi Antara Jasa Kurir Sepeda dengan Pelanggan (Studi Kasus Kurir Kamiantar Jakarta)" Dalam Jurnal Koneksi, Vol.03 No.02 tahun 2019, hal. 464-465.

⁷ Rambat Lupiyoadi, A, Hamdani, Manajemen Pemasaran Jasa, (Jakarta: Salemba Empat 2009), Hlm. 5

pengguna dianggap telah setuju akan timbulnya perjanjian diantara kedua belah pihak tersebut. Perjanjian menurut Suharkono adalah sumber perikatan, perikatan yang berasal dari perjanjian di kehendaki oleh dua orang atau dua pihak yang membuat perjanjian, sedangkan perikatan yang lahir dari undang-undang dibuat atas dasar kehendak yang berhubungan dengan perbuatan manusia yang terdiri dari dua pihak.⁸

Perusahaan jasa pengiriman masih harus memenuhi kewajiban terhadap pemilik barang yang menitipnya untuk dikirimkan, sehingga apabila terjadi kehilangan barang yang dititipkan tersebut, pengangkut harus mempertanggungjawabkannya. Tanggung jawab pengangkut terhadap kehilangan barang yang dititipkan digudang akibat menunggu barang disalurkan berdasarkan hukum penitipan (*the law of bailment*).⁹

Mengingat perusahaan pengiriman barang bergerak dalam bidang jasa, maka faktor penting yang patut diperhatikan adalah kepercayaan pengguna jasa, dimana mereka menggunakan jasa perusahaan tersebut karena mereka percaya bahwa barang atau kiriman yang mereka kirim melalui jasa perusahaan tersebut akan sampai dengan selamat di tempat tujuan. Hal ini berkaitan erat dengan tanggung jawab perusahaan pengiriman barang dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman barang dari satu tempat ke tempat lain. Dalam melaksanakan kewajibannya untuk mengantarkan barang, perusahaan pengiriman barang melalui jajarannya berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasanya. Akan tetapi dalam kenyataannya tetap ada pelaksanaan perusahaan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan.¹⁰

Kehilangan barang dalam proses pengiriman dapat menyebabkan pengguna jasa merasa dirugikan. Salah satu bentuk pelayanan yang merugikan konsumen adalah hilangnya barang yang seharusnya dikirim dengan aman. Kejadian seperti ini sering kali menimbulkan kekecewaan bagi konsumen atau pengguna jasa pengiriman, karena mereka mengandalkan perusahaan

ekspedisi untuk mengantarkan barang sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.

Akibat dari kejadian tersebut, konsumen sering kali mengajukan tuntutan pertanggungjawaban kepada perusahaan jasa pengiriman barang. Namun, dalam beberapa kasus, perusahaan pengiriman enggan bertanggung jawab atas kehilangan barang dengan berbagai alasan tertentu. Hal ini semakin memperburuk ketidakpuasan konsumen dan menimbulkan ketidakpercayaan terhadap layanan pengiriman yang disediakan oleh perusahaan tersebut.

Apabila terjadi kehilangan barang selama pengiriman, konsumen sebagai pengguna jasa akan mengalami kerugian. Hal ini dikarenakan konsumen telah membayar sejumlah biaya untuk mendapatkan layanan yang sesuai dengan harapannya, yaitu agar barang yang dikirim dapat tiba di tempat tujuan tanpa kerusakan atau kehilangan. Oleh karena itu, perusahaan jasa ekspedisi harus bertanggung jawab terhadap barang yang mereka kirimkan dan memberikan solusi jika terjadi kehilangan guna melindungi hak-hak konsumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Salah satu perusahaan jasa pengiriman barang yang memiliki jangkauan pengiriman ke seluruh Indonesia adalah *Shopee Express*, salah satu inovasi dari Shopee untuk mengembangkan jaringan logistik dan pengirimannya sendiri, yang dimana pengiriman barang pesanan pembeli/*buyer* akan ditangani langsung oleh tim resmi dari Shopee dibawah naungan PT. Nusantara Ekspres Kilat. *Shopee Express* merupakan salah satu perusahaan pengiriman yang berbasis teknologi yang memberikan layanan pengiriman barang maupun dokumen ke seluruh wilayah dalam jangkauan *Shopee Express*. Pengguna jasa hanya perlu membayarkan sejumlah uang kepada *Shopee Express* sebagai biaya untuk mengirim barang ke alamat yang telah ditentukan.¹¹

Namun pelaksanaan perjanjian pengiriman barang kadang tidak selalu berjalan dengan lancar, misalnya barang yang telah disepakati oleh kedua belah pihak untuk dikirim ternyata tidak sampai ke tujuan, barang tersebut hilang saat di gudang, jika terjadi wanprestasi dalam pengiriman barang maka pihak *Shopee Express* bertanggung jawab kepada konsumen. Konsumen berhak menuntut ganti kerugian kepada pihak *Shopee Express*. *Shopee Express* dalam memberikan ganti kerugian, perlu mengetahui terlebih dahulu apa

⁸ Ketut Arie Jaya. Dkk, "Tanggungjawab Perusahaan Ekspedisi Terhadap Kerusakan Dan Kehilangan Barang Muatan Dalam Pengangkutan Darat", Jurnal Interpretasi Hukum, Vol. 1 No. 1, (Agustus, 2020), Hlm. 67.

⁹ Toto T. Suriaatmadja, *Pengangkutan Kargo Udara: Tanggung Jawab Pengangkut dalam Dimensi Hukum Udara Nasional dan Internasional*, Pustaka Bani Quraisy, Bandung, 2005, hal 17

¹⁰ Dewa Kadek Kevin Patria, *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Milik Konsumen (Studi Pada Jne Harapan Raya Pekanbaru)*, Jurnal Kertha Semaya, Vol. 8 No. 9 Tahun 2020, Universitas Udayana, 2020, Hlm. 1367

¹¹ Jurnal UIR Law Review, Vol 02 Nomor 2, Halaman 331-442 Oktober 2018, Rahdiansyah, SH, M.H

yang menyebabkan kiriman barang tersebut tidak sampai.

Dilansir dari BeritaManado.com yang diunggah di website pada 1 Desember 2023 ada sebuah kasus yang dimana beberapa konsumen Shopee *Express* merasa dirugikan atas pelayanan yang diterima. Dalam kasus ini para konsumen mengaku telah mengantri dari pagi menunggu gudang buka bahkan ada juga yang terpaksa pulang dengan tangan hampa untuk menanyakan kejelasan paket mereka, karena kecewa paket yang di pesan yang seharusnya tiba sejak 9 November 2023 belum juga diterima hingga bulan Desember. Yang seharusnya paket diantar ke rumah pada tanggal tersebut, namun kini harus menunggu bahkan mengantri. Terkait permasalahan tersebut, pihak Shopee *Express* mengatakan adanya kendala terkait sumber daya manusia yang terbatas. Ada kurir yang resign dan ada juga yang sakit juga membludaknya pesanan makanya terjadi keterlambatan distribusi paket.¹²

Kasus hilangnya atau terlambatnya barang dalam pengiriman sering terjadi dalam kehidupan masyarakat yang menggunakan jasa pengiriman. Barang yang hilang kemungkinan besar tidak dapat ditemukan kembali, dan peluang barang tersebut kembali ke konsumen sangat kecil. Ada banyak faktor yang menyebabkan barang hilang, termasuk kelalaian dari pihak jasa pengiriman dan adanya beberapa oknum nakal yang berusaha mengambil barang kiriman tersebut.

Perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang baru dalam dunia peraturan perundang-undangan di Indonesia. Meskipun dengungan mengenai perlunya peraturan perundang-undangan yang komprehensif bagi konsumen tersebut sudah digunakan sejak lama. Praktik monopoli dan tidak adanya perlindungan konsumen telah meletakkan posisi konsumen dalam tingkat yang terendah dalam menghadapi para pelaku usaha. Tidak adanya alternatif yang dapat diambil oleh konsumen telah menjadi suatu rahasia umum dalam dunia industri Indonesia. Ketidakberdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha ini jelas sangat merugikan masyarakat. Pada umumnya para pelaku usaha berlindung dibalik standard contract atau perjanjian baku yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak, yaitu antara pelaku usaha dan konsumen, ataupun melalui berbagai informasi

semu yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen.¹³

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tanggung jawab kurir perusahaan jasa ekspedisi Shopee *Express* terhadap konsumen atas kehilangan barang?
2. Bagaimana upaya perlindungan yang diberikan Shopee *Express* kepada pengguna jasa pengiriman barang?

C. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode hukum normatif.

PEMBAHASAN

A. Tanggung Jawab Kurir Perusahaan Jasa Ekspedisi Atas Kehilangan Barang Terhadap Konsumen.

Secara umum, pengiriman barang adalah proses pengangkutan barang dari gudang ke lokasi tujuan sesuai dengan dokumen pemesanan dan pengiriman, serta memastikan barang tersebut berada dalam kondisi yang sesuai dengan persyaratan penggunaannya. Dalam hal ini, konsumen dan penyedia jasa akan membuat kesepakatan terkait pengiriman barang. Dalam hal ini yang terjadi dalam layanan pengiriman barang adalah kehilangan barang sehingga paket yang seharusnya sudah ditetapkan waktunya tapi tidak sampai sesuai waktu yang telah ditentukan, yang dimana sebagai perantara pengantaran paket seperti diketahui adalah kurir. Kurir Shopee *Express* sendiri merupakan bagian dari struktur operasional perusahaan, sehingga segala aktivitas yang dilakukan oleh kurir, termasuk pengangkutan dan penyimpanan barang, berada dalam cakupan tanggung jawab perusahaan. dengan demikian, apabila terjadi kehilangan barang di gudang. Meskipun secara langsung bukan disebabkan oleh kurir, tetap menjadi tanggung jawab perusahaan karena gudang adalah bagian dari rantai logistik yang dikelola oleh perusahaan. Hal ini sesuai dengan prinsip tanggung jawab hukum yang mengatur bahwa perusahaan wajib menjamin keamanan dan kelancaran pengiriman barang dari konsumen sehingga sampai ke tujuan. Oleh karena itu, kehilangan barang di gudang tidak dapat dibebankan kepada konsumen, melainkan harus ditangani oleh perusahaan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelayanan yang diberikan. Tapi apabila barang yang telah diserahkan oleh perusahaan ke kurir dan

¹² <https://manado.tribunnews.com/2023/11/28/breaking-news-sejumlah-warga-antri-ambil-paket-di-gudang-jasa-pengiriman-paal-iv-manado> diakses pada tanggal 3 Juni 2024.

¹³ Gunawan, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka 2001) hlm 21

dilakukan proses pemindaian (*scan*), maka barang tersebut secara otomatis menjadi tanggung jawab penuh dari kurir yang bersangkutan.

Kesepakatan antara konsumen dan penyedia jasa dalam layanan pengiriman barang pada umumnya dituangkan dalam bentuk perjanjian baku yang telah ditentukan sepihak oleh pihak pelaku usaha, dalam hal ini perusahaan ekspedisi seperti Shopee Express. Klausula baku adalah hal yang dikecualikan di sebuah perjanjian jika terdapat klausula yang diatur oleh Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Apabila terdapat klausula tersebut maka dapat merugikan salah satu pihak yaitu konsumen. Pasal 1 Ayat 10 UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengartikan bahwa, klausa baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam satu dokumen dan/ atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.¹⁴

Substansi dari perjanjian baku menjadi penting untuk dikaji karena seringkali mengandung klausul-klausul yang dapat merugikan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dalam Pasal 18 secara tegas melarang pencantuman klausul yang meniadakan tanggung jawab pelaku usaha atau memberikan hak sepihak untuk membatalkan perjanjian, menetapkan pembuktian sepenuhnya pada konsumen, atau mengalihkan tanggung jawab kepada pihak lain. Klausul semacam itu bertentangan dengan asas keadilan dan kepastian hukum yang seharusnya melandasi hubungan antara pelaku usaha dan konsumen.

Dalam konteks layanan pengiriman barang, substansi perjanjian baku sering kali mencantumkan ketentuan mengenai risiko kehilangan, serta prosedur pengajuan klaim. Ketentuan ini biasanya mengatur batasan tanggung jawab perusahaan, kompensasi yang diberikan, serta syarat-syarat administratif yang harus dipenuhi oleh konsumen agar dapat mengajukan ganti rugi. Contohnya, dalam layanan Shopee Express, disebutkan bahwa jasa kirim SPX Standard dan SPX Hemat tidak menyediakan asuransi pengiriman, dan kompensasi diberikan

maksimal 10 kali ongkos kirim atau sesuai harga barang, tergantung nilai yang lebih rendah.¹⁵

Permasalahan yang timbul adalah ketika isi perjanjian baku tersebut tidak secara jelas diinformasikan kepada konsumen atau disusun dengan cara yang memberatkan salah satu pihak. Hal ini menyebabkan ketidakseimbangan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen. Oleh karena itu, penting untuk menelaah apakah substansi perjanjian baku yang digunakan oleh perusahaan jasa ekspedisi telah memenuhi ketentuan hukum yang berlaku, khususnya dalam memberikan perlindungan yang layak bagi konsumen ketika terjadi kerugian akibat kehilangan atau kerusakan barang.

Dalam praktik layanan pengiriman oleh Shopee Express, perjanjian antara pengguna dan pihak ekspedisi tidak dibentuk melalui kesepakatan dua arah, melainkan berupa perjanjian baku yang sudah ditentukan secara sepihak oleh pihak Shopee. Ketentuan-ketentuan ini biasanya dituangkan dalam bentuk syarat dan ketentuan layanan (*terms & conditions*), yang harus disetujui oleh pengguna sebelum memakai jasa pengiriman. Beberapa poin penting dari ketentuan sepihak ini antara lain:

1. Batasan Ganti Rugi

Shopee Express menetapkan batas tertentu atas besarnya ganti rugi yang diberikan kepada konsumen jika terjadi kehilangan atau kerusakan barang. Dalam banyak kasus, ganti rugi yang diberikan tidak sesuai dengan nilai barang sebenarnya, terutama jika pengirim tidak menggunakan asuransi tambahan. Misalnya, dalam beberapa kasus yang dilaporkan, kerugian mencapai jutaan rupiah namun pihak Shopee Express hanya mengganti dalam jumlah terbatas, seperti Rp90.000 – Rp200.000. Hal ini menunjukkan adanya pembatasan tanggung jawab secara sepihak, tanpa mempertimbangkan nilai kerugian aktual yang dialami pengguna.

2. Syarat dan Prosedur Klaim

Untuk mendapatkan ganti rugi, pengguna diwajibkan untuk memenuhi syarat dan prosedur klaim yang ketat, seperti:

- Melampirkan bukti pengiriman dan bukti nilai barang.
- Mengajukan klaim dalam batas waktu tertentu (misalnya dalam 3–5 hari kerja sejak kejadian).
- Proses verifikasi internal oleh pihak Shopee yang tidak bisa diganggu gugat.

¹⁴ Ida Ayu Putri Permata, dan I. Gede Artha Sari, "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Perjanjian Klausula Baku di Pusat Perbelanjaan", Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum, Vol. 7, No. 1, 2015.

¹⁵ <http://srihidayani.blog.uma.ac.id/wp-content/uploads/sites/210/2022/12/Klausula-Baku-2.pptx> diakses pada tanggal 12 April 2025

3. Klausul Pembebasan Tanggung Jawab

Shopee Express juga mencantumkan klausul yang membebaskan tanggung jawab atas kondisi tertentu, seperti:

- Kehilangan akibat *force majeure* (bencana alam, kecelakaan, dll.).
- Kehilangan akibat kelalaian pihak ketiga.
- Klaim tidak dapat diproses apabila pengguna tidak membeli asuransi.

Dalam konteks layanan pengiriman barang oleh perusahaan ekspedisi, hubungan antara konsumen dan penyedia jasa umumnya diatur dalam perjanjian baku yang telah ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha. Perjanjian ini memuat hak dan kewajiban masing-masing pihak, termasuk tanggung jawab atas barang yang dikirim. Berdasarkan ketentuan dalam perjanjian baku tersebut, maka kurir sebagai pihak pelaksana teknis dalam proses pengiriman memiliki tanggung jawab penuh terhadap keamanan barang setelah proses serah terima dilakukan. Hal ini berarti bahwa kurir wajib menjaga, mengamankan, dan memastikan barang tersebut sampai ke tujuan tanpa kehilangan. Namun jika terjadi kehilangan dalam proses pengiriman sesuai dengan prinsip tanggung jawab individu dalam pelaksanaan tugas, kerugian yang dialami konsumen akibat kehilangan barang ini harus ditanggung oleh kurir yang telah lalai dalam menjalankan kewajibannya, meskipun tetap berada dalam pengawasan perusahaan sebagai pihak yang bertanggung jawab secara keseluruhan atas layanan pengiriman.

Kasus kehilangan barang dalam pengiriman bukanlah hal yang jarang terjadi. Untuk memahami bagaimana tanggung jawab kurir dan perusahaan diterapkan dalam situasi nyata, berikut adalah contoh kasus yang terjadi di Shopee Express Manado: Seperti kasus dari konsumen atas nama Regina Tumbuan, yang merupakan pengguna jasa ekspedisi Shopee Express. Pada tanggal 9 Desember 2023, Regina memesan sebuah paket berisi skincare senilai Rp136.000 (seratus tiga puluh enam ribu rupiah) melalui layanan Shopee Express. Dalam sistem aplikasi, tercantum bahwa paket telah dikirim oleh kurir dan sedang dalam proses pengantaran, dengan estimasi waktu sampai pada tanggal 14 Desember 2023.

Namun, hingga batas waktu yang dijanjikan, paket tidak kunjung diterima oleh penerima, dan status pengiriman justru sudah dinyatakan "terkirim" oleh sistem Shopee. Merasa ada kejanggalan, Regina melakukan penelusuran langsung dengan mendatangi gudang Shopee

Express Manado dan menghubungi *customer service* untuk mencari kejelasan.

Dari hasil penelusuran dan pengakuan internal, ternyata paket tersebut tidak pernah sampai ke tangan penerima, meskipun status di aplikasi menunjukkan bahwa kurir telah menyelesaikan pengiriman. Setelah dilakukan pemeriksaan lebih lanjut, diketahui bahwa kurir yang bertugas pada saat itu diduga telah mengambil atau menyalahgunakan paket tersebut untuk kepentingan pribadi dan tidak benar-benar mengantarkannya ke alamat tujuan. Hal ini menandakan adanya unsur kelalaian atau bahkan perbuatan melawan hukum dari pihak kurir dalam menjalankan tugasnya.

Setelah kejadian tersebut, Regina segera mengajukan klaim kehilangan barang kepada pihak Shopee Express. Ia diminta untuk menyertakan bukti pembelian serta nomor resi paket yang bersangkutan. Setelah proses verifikasi dilakukan dan laporan dinyatakan valid, pihak Shopee Express akhirnya menyetujui klaim tersebut.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban, perusahaan memberikan ganti rugi dalam bentuk saldo ShopeePay senilai Rp136.000, sesuai dengan nilai barang yang hilang. Meskipun penyelesaiannya memerlukan waktu dan proses klarifikasi internal, kasus ini menegaskan pentingnya akuntabilitas kurir dalam menjaga barang konsumen, serta pentingnya perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jasa pengiriman.

Namun tidak hanya satu kasus, kejadian serupa juga dialami oleh konsumen lainnya, yang menunjukkan bahwa persoalan kehilangan barang dalam layanan pengiriman Shopee Express bukanlah insiden yang bersifat insidental, melainkan sudah menjadi permasalahan yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut.

Salah satu kasus kehilangan barang yang dialami oleh konsumen terjadi pada tanggal 3 Januari 2024, ketika seorang pelanggan bernama Clara Tumiwa memesan produk elektronik berupa earphone bluetooth senilai Rp 250.000 melalui aplikasi Shopee. Paket tersebut dikirim menggunakan layanan Shopee Express Standard dengan estimasi pengiriman 3–5 hari kerja. Berdasarkan status di aplikasi Shopee, paket telah dinyatakan "Terkirim" pada tanggal 7 Januari 2024 pukul 15.40 WITA.

Namun, hingga malam hari, konsumen tidak menerima paket tersebut. Clara kemudian menghubungi *customer service* Shopee dan mendapatkan informasi bahwa kurir telah menandai paket sebagai terkirim karena

"ditinggalkan di depan rumah." Ketika Clara memeriksa area sekitar rumahnya, tidak ada paket yang ditemukan. Ia lalu menanyakan langsung kepada tetangga sekitar, namun tidak ada yang melihat kurir ataupun menerima titipan paket.

Beberapa hari kemudian, Clara mendatangi gudang Shopee Express Manado untuk meminta kejelasan. Dari penelusuran yang dilakukan pihak gudang, diketahui bahwa kurir yang mengantarkan barang tersebut salah menempatkan paket—kurir meletakkannya di teras rumah orang lain yang berada di gang sebelah, karena rumah tersebut memiliki warna pagar yang mirip dan tidak memverifikasi nomor rumah sesuai label pengiriman.

Karena paket tidak dapat ditemukan dan dianggap hilang akibat kesalahan dari pihak kurir, Clara kemudian mengajukan klaim kehilangan ke pihak Shopee Express. Ia diminta melampirkan bukti pembelian, nomor pesanan, dan kronologi kejadian secara tertulis. Setelah proses verifikasi selama 5 hari kerja, perusahaan menyetujui klaim tersebut dan memberikan kompensasi dalam bentuk saldo ShopeePay sebesar Rp 250.000.

Meskipun konsumen akhirnya mendapatkan penggantian, kejadian ini menyebabkan kerugian waktu dan ketidaknyamanan. Kasus ini mencerminkan kelalaian kurir dalam melaksanakan kewajibannya sesuai standar operasional, yang seharusnya memastikan barang diterima langsung oleh pihak yang berhak atau setidaknya diletakkan di tempat yang aman sesuai konfirmasi penerima.

Kerugian akibat hilangnya barang yang dikirim melalui jasa pengiriman menyebabkan konsumen dirugikan secara materi, waktu, dan tenaga. Konsumen telah mengeluarkan uang untuk mengirim barang, namun dalam praktiknya, barang tersebut malah hilang tanpa penjelasan yang jelas. Kehilangan barang ini membuat konsumen merasa kecewa terhadap pihak pengiriman barang yang tidak memberikan penjelasan mengenai alasan hilangnya barang.

Dalam Pasal 4 Ayat (8) Undang Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa :

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

Maka dari itu berdasarkan ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan, tanggung jawab yang diberikan kepada kurir dalam hal kehilangan barang mencakup kewajiban untuk mengganti sejumlah nilai atau total harga dari paket yang hilang akibat kelalaian kurir itu sendiri. Ketentuan ini bertujuan untuk memberikan perlindungan

kepada konsumen atas hak mereka terhadap barang yang telah dipercayakan kepada layanan pengiriman. Dengan demikian, apabila barang hilang setelah berada dalam tanggung jawab kurir, kurir wajib memberikan kompensasi yang setara dengan nilai barang tersebut. Maka konsumen memiliki hak ganti rugi dari permasalahan yang terjadi.

Perusahaan jasa ekspedisi, termasuk kurir yang bekerja di bawah naungannya, wajib memberikan pelayanan yang aman dan sesuai dengan kespekatan. Kehilangan barang yang terjadi selama proses pengiriman menjadi tanggung jawab perusahaan, termasuk kurir yang berperan langsung dalam pengantaran.¹⁶

Tingkat kesadaran dari konsumen atas hak-hak 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 apa saja hak mereka sebagai konsumen. Yang mana Ganti rugi atas kerusakan barang sepenuhnya akan diproses sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pihak ekspedisi.¹⁷

Oleh karena itu Menurut Pasal 47 UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu melalui litigasi atau non-litigasi, sesuai dengan perlindungan hukum yang harus diberikan kepada konsumen.¹⁸

Non litigasi adalah proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang mengutamakan perdamaian dalam menyelesaikan masalah,¹⁹ proses ini bertujuan untuk mencapai kesepakatan mengenai jenis dan jumlah ganti rugi, serta memastikan bahwa kerugian yang dialami oleh pengguna jasa Shopee Express tidak akan terjadi kembali di masa mendatang. Shopee Express

¹⁶ Edy Prasetyo, Arief Budiono, Jan Alizea Sybelle *Pertanggung Jawaban Hukum Pihak Ekspedisi Pengiriman Barang Terhadap Barang Hilang atau Rusak*, Jurnal Penegakkan Hukum dan Keadilan Vol. 5 No.1: 29-43.

¹⁷ Andini, Nourindah Lasia, and Setia Putra. "TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN (J&T EXPRESS TAMPAN) JIKA TERJADINYA KERUSAKAN BARANG DALAM PEMBELIAN BARANG MELALUI MARKETPLACE (SHOPEE)." Jurnal Ilmu Hukum Prima 6, no. 2 (2023): 354- 366.

¹⁸ Tampinongkol, Monica Jeannete. "Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Pasal 45 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." LEX PRIVATUM 9, no. 5 (2021).

¹⁹ Panjaitan, Hulman. "Hukum Perlindungan Konsumen." (2021).hlm. 102

memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat barang yang rusak tanpa harus melalui proses peradilan. Penyelesaian dilakukan melalui mekanisme klaim pengembalian barang dan dana, di mana konsumen diwajibkan menyertakan bukti pendukung sebagai dasar pertimbangan bagi Shopee Express dalam menentukan bentuk ganti rugi yang akan diberikan.

Menurut pasal 45 ayat 2 Undang – Undang No.8 tahun 1999, penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan dan diluar pengadilan sesuai dengan kesepakatan bersama. Namun biasanya upaya hukum yang awalnya dilakukan oleh kedua belah pihak untuk menyelesaikan sengketa adalah dengan cara non litigasi.²⁰

Shopee Express memiliki kebijakan untuk memberikan penggantian kerugian kepada pelanggan yang mengalami kehilangan barang selama proses pengiriman. Jika terjadi insiden seperti ini, Shopee Express akan mengganti nilai barang yang hilang dengan mengembalikan dana dalam bentuk saldo ShopeePay.

jasa kirim SPX Standard dan SPX Hemat tidak menyediakan asuransi pengiriman. Apabila barang hilang dalam pengiriman, Penjual akan mendapatkan kompensasi sebesar 10X ongkos kirim yang tertera di Shopee/senilai harga barang maks. Rp1.000.000, tergantung nominal terendah.²¹

Dalam Pasal 19 Ayat (1) Undang Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

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

Perusahaan jasa ekspedisi, termasuk kurir yang bekerja di bawah naungannya, wajib memberikan pelayanan yang aman dan sesuai dengan kesepakatan. Yang mengharuskan perusahaan memberikan ganti rugi jika terjadi kendala seperti kehilangan barang selama proses pengiriman.

B. Upaya Perlindungan Yang Diberikan Shopee Express Terhadap Konsumen

Dalam era perdagangan elektronik yang terus berkembang, layanan pengiriman barang melalui jasa ekspedisi telah menjadi bagian tak

terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. Salah satu perusahaan *e-commerce* yang menyediakan layanan pengiriman sendiri adalah Shopee dengan Shopee Express, yang hadir untuk memenuhi kebutuhan konsumen akan pengiriman barang yang cepat dan efisien. Meskipun layanan ini memberikan kemudahan yang besar bagi pengguna, risiko kehilangan barang selama proses pengiriman tetap menjadi isu yang patut diperhatikan. Dalam dunia bisnis yang sehat, perlindungan konsumen merupakan aspek yang sangat penting. Oleh karena itu, keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha harus tetap terjaga demi menciptakan ekosistem perdagangan yang adil.²²

Namun, dalam pelaksanaannya, tidak semua layanan pengiriman berjalan lancar. Beberapa kendala kerap muncul, terutama yang berkaitan dengan proses pengiriman barang. Seperti kehilangan barang yang berdampak langsung pada konsumen.

Situasi ini tidak hanya menimbulkan kerugian material bagi konsumen, tetapi juga menciptakan ketidakpercayaan terhadap layanan pengiriman barang tersebut. Ketidakpuasan ini sering kali diungkapkan melalui keluhan konsumen, yang merasa hak mereka sebagai pengguna jasa tidak terpenuhi sesuai dengan janji layanan. Dengan demikian, kendala seperti ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan oleh perusahaan pengiriman barang agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik dan membangun kepercayaan konsumen.²³

Maka dari itu, perlindungan preventif (sebelum terjadi masalah) yang diberikan oleh Shopee Express menjadi aspek krusial dalam menjaga kepercayaan konsumen, terutama dalam mengantisipasi dan meminimalkan risiko kehilangan barang selama proses pengiriman. Dengan langkah-langkah seperti:

- Shopee Express menyediakan sistem pelacakan barang secara real-time yang memungkinkan konsumen untuk memantau status dan lokasi paket mereka sejak dikirim hingga diterima. Fitur ini memberikan transparansi dalam proses pengiriman serta meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap layanan Shopee Express. Dengan adanya pembaruan status secara berkala,

²⁰ Agyarossa, Taffana, and Rani Apriani. "Analisis Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen Diluar Pengadilan Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999." Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan 9, no. 9 (2023): 270-274.

²¹ <https://seller.shopee.co.id/edu/article/3270> diakses pada tanggal 28 Januari 2025

²² Miru, Ahmadi. "Prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia." (2013). hlm.1

²³ Fauzi, Ahmad, and Ismail Koto. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen Terkait dengan Produk Cacat." Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS) 4, no. 3 (2022): 1493-1500.

konsumen dapat mengantisipasi waktu kedatangan barang dan segera mengambil tindakan jika terjadi keterlambatan atau kendala dalam pengiriman.

- Melalui asuransi pengiriman menjadi salah satu langkah penting dalam menjamin keamanan dan kepuasan konsumen. Dengan adanya asuransi ini, pelanggan mendapatkan perlindungan terhadap risiko kehilangan atau kerusakan barang selama proses pengiriman, sehingga memberikan rasa aman dalam setiap transaksi.
- Standar operasional yang diterapkan dalam penanganan barang guna memastikan keamanan dan keandalan setiap pengiriman. Standar ini mencakup prosedur ketat dalam penyortiran, pengepakan, penyimpanan, hingga distribusi barang, yang dilakukan dengan teknologi dan sistem pemantauan *real-time* untuk meminimalkan risiko kehilangan atau kerusakan.²⁴

Meskipun perlindungan preventif melalui kebijakan perusahaan dan regulasi telah diterapkan untuk meminimalisir potensi kerugian bagi konsumen, dalam praktiknya masih ditemukan kasus kehilangan barang yang memerlukan tindakan lebih lanjut. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme perlindungan represif (setelah terjadi masalah) sebagai upaya penyelesaian ketika hak konsumen telah dirugikan. Yaitu:

- Layanan *customer service* dan pusat bantuan yang disediakan oleh Shopee Express berperan penting dalam memberikan perlindungan serta solusi bagi pelanggan yang mengalami kendala dalam proses pengiriman. Dengan sistem dukungan yang tersedia melalui berbagai kanal, seperti *live chat*, email, dan *call center*, pelanggan dapat dengan mudah memperoleh informasi, mengajukan keluhan, atau melakukan klaim atas permasalahan yang terjadi. Selain itu, adanya prosedur penanganan yang jelas dan responsif memastikan bahwa setiap laporan dapat diselesaikan dengan cepat dan transparan, sehingga meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pengguna terhadap layanan Shopee Express.²⁵
- Non litigasi adalah proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang mengutamakan perdamaian dalam

menyelesaikan masalah,²⁶ proses ini bertujuan untuk mencapai kesepakatan mengenai jenis dan jumlah ganti rugi, serta memastikan bahwa kerugian yang dialami oleh pengguna jasa Shopee Express tidak akan terjadi kembali di masa mendatang. Shopee Express memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat barang yang hilang tanpa harus melalui proses peradilan. Penyelesaian dilakukan melalui mekanisme klaim pengembalian dana, di mana konsumen diwajibkan menyertakan bukti pendukung sebagai dasar pertimbangan bagi Shopee Express dalam menentukan bentuk ganti rugi yang akan diberikan.

Dengan adanya perlindungan preventif dan represif yang diterapkan oleh Shopee Express, konsumen mendapatkan jaminan keamanan dalam setiap transaksi pengiriman. Upaya preventif seperti sistem pelacakan *real-time* dan standar operasional yang ketat membantu meminimalkan risiko kehilangan atau kerusakan barang, sementara perlindungan represif melalui mekanisme klaim dan layanan pelanggan memastikan konsumen mendapatkan solusi ketika menghadapi permasalahan. Dengan kombinasi kedua bentuk perlindungan ini, Shopee Express berupaya memberikan pengalaman pengiriman yang lebih aman, transparan, dan terpercaya bagi seluruh penggunanya.

Berbagai faktor teknis sering kali menghambat pertanggungjawaban atas kehilangan paket dalam jasa pengiriman. Kendala ini menjadi tantangan besar bagi perusahaan ekspedisi dalam meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi komitmen yang tertuang dalam perjanjian dengan konsumen. Namun, perusahaan pengiriman semakin menyadari pentingnya untuk mengambil langkah-langkah strategis guna memperbaiki sistem mereka. Salah satu upaya yang kini diprioritaskan adalah peningkatan koordinasi antara pihak-pihak yang terlibat dalam seluruh proses pengiriman barang, mulai dari pengambilan, penyortiran, hingga pengantaran barang ke konsumen. Koordinasi yang lebih baik ini bertujuan untuk meminimalkan kemungkinan terjadinya kelalaian yang dapat menyebabkan kehilangan atau keterlambatan pengiriman barang.²⁷

Namun, meskipun upaya-upaya perbaikan tersebut sudah direncanakan, perusahaan

²⁴ https://spx.co.id/?utm_ diakses pada tanggal 30 Februari 2025

²⁵ help@support.shopee.co.id diakses pada tanggal 30 Februari 2025

²⁶ Panjaitan, Hulman. "Hukum Perlindungan Konsumen." (2021).hlm. 102

²⁷ Alfiani, A. (2015). *TINJAUAN KETERLAMBATAN PENGIRIMAN PARTS SERTA KLAIM PADA PT UNITED TRACTORS. LOGISTIK*, 8(2), 37–40

pengiriman masih menghadapi sejumlah hambatan besar. Salah satu masalah klasik yang hampir selalu dihadapi oleh sektor ini adalah keterbatasan dana. Meningkatkan kualitas pelayanan pengiriman bukanlah perkara mudah, karena membutuhkan investasi yang cukup besar. Pengadaan alat dan teknologi yang lebih canggih untuk memperlancar dan mempercepat proses pengiriman tentu memerlukan biaya yang tidak sedikit. Selain itu, waktu yang dibutuhkan untuk melakukan pembaruan sistem dan pelatihan terhadap karyawan juga tidak bisa diabaikan. Hal ini menjadi tantangan besar bagi perusahaan, terutama bagi mereka yang beroperasi di pasar yang kompetitif, di mana pengeluaran besar bisa berdampak pada profitabilitas.²⁸

Di sisi lain, konsumen yang merasa dirugikan oleh keterlambatan atau kehilangan paket berhak untuk menuntut ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati dalam perjanjian pengiriman. Dalam perjanjian kerjasama keagenan, jelas tercantum bahwa konsumen berhak mengajukan gugatan jika mengalami kerugian akibat kelalaian atau kesalahan dalam proses pengiriman. Proses hukum ini memberikan perlindungan bagi konsumen, memastikan bahwa hak-hak mereka tetap dihargai meskipun terjadi masalah dalam layanan yang diberikan. Pengajuan gugatan ini dapat dilakukan di pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih sederhana, sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam perjanjian. Oleh karena itu, meskipun ada hambatan teknis dan finansial, perusahaan pengiriman tetap harus mempertimbangkan langkah-langkah hukum untuk menjaga kepuasan dan kepercayaan konsumen.²⁹

Pemilik barang yang mengalami kerugian materiil terhadap harta benda yang disebabkan oleh pemanfaatan jasa pengiriman berhak untuk mengajukan gugatan guna mendapatkan ganti rugi. Proses hukum tersebut dapat ditempuh melalui dua jalur utama, yakni melalui Peradilan Umum atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Melalui jalur peradilan umum, konsumen dapat mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha, dalam hal ini perusahaan pengiriman, yang dinilai tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Sementara itu, melalui BPSK,

konsumen juga memiliki hak untuk menyelesaikan sengketa melalui mekanisme penyelesaian yang lebih bersifat mediasi dan di luar pengadilan, yang berfokus pada upaya mencari solusi yang adil dan win-win bagi kedua pihak.

Namun, meskipun jalur BPSK menawarkan alternatif penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan relatif lebih murah dibandingkan dengan jalur peradilan umum, banyak konsumen yang merasa dirugikan lebih memilih untuk menyelesaikan permasalahan secara langsung dengan pihak *Shopee Express*, melalui jalur damai atau musyawarah. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa proses penggantian kerugian yang dilakukan melalui BPSK terkadang memakan waktu yang cukup panjang, dan tidak jarang konsumen merasa khawatir dengan ketidakpastian waktu dan prosedur yang diperlukan dalam penyelesaian melalui BPSK. Dalam banyak kasus, konsumen lebih memilih untuk melakukan negosiasi langsung dengan pihak pengiriman agar masalah dapat diselesaikan secara lebih cepat dan praktis, meskipun mungkin tidak mendapatkan ganti rugi yang sebanding dengan kerugian yang dialami.

Dalam hal penanganan gangguan terhadap pengiriman barang atau kerugian yang diderita konsumen, pihak *Shopee Express* berupaya untuk segera mencari solusi yang tepat dan efektif. Pihak perusahaan berkomitmen untuk memberikan alternatif penyelesaian yang lebih cepat melalui pemberian kompensasi dan ganti rugi, agar konsumen merasa puas dan tidak terlalu dirugikan. Proses penyelesaian masalah ini umumnya dilakukan dengan pendekatan yang lebih bersifat kekeluargaan, di mana kedua belah pihak baik perusahaan maupun konsumen dapat berunding untuk mencapai kesepakatan yang menguntungkan tanpa harus melibatkan jalur hukum formal yang memakan waktu lama. Hal ini menunjukkan niat baik dari pihak *Shopee Express* Manado untuk menjaga hubungan baik dengan konsumen dan menghindari eskalasi masalah yang lebih besar.

Upaya perlindungan yang diberikan *Shopee Express* kepada pengguna jasa yaitu:

Menindak lanjuti keluhan konsumen. Dari keluhan konsumen tersebut, upaya-upaya yang dilakukan adalah:

- Melakukan pencarian dan pemantauan posisi pengiriman. Upaya untuk mencari dan memantau posisi pengiriman dilakukan baik secara manual maupun melalui sistem online menggunakan perangkat lunak yang terintegrasi dengan internet. Program ini

²⁸ Hutapea, Sonia Regina, Janus Sidabalok, and Kosman Samosir. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang Melalui Perusahaan Jasa Pengiriman Barang." *JURNAL PROFILE HUKUM*, 2023.

²⁹ 29 Jurnal MKRI Perlindungan Hak Atas Data Diri Di Era Ekonomi Digital

memudahkan proses pencarian informasi terkait status dan lokasi pengiriman.

- Memberikan ganti rugi Shopee *Express* wajib memberikan ganti rugi atas kehilangan, serta ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dengan yang diterima. Besarnya ganti rugi sesuai dengan kesepakatan antara penyelenggara kiriman dengan konsumen. Konsumen dapat mengajukan ganti rugi dengan menunjukkan bukti no resi pada paket.³⁰

Ketika sebuah peristiwa menyebabkan kerugian bagi salah satu pihak, hal ini dapat memicu terjadinya konflik antara pihak-pihak yang terlibat, seperti antara perusahaan pengangkutan dan pemilik barang yang diangkut. Dalam menghadapi situasi tersebut, kedua pihak memiliki kesempatan untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul melalui pendekatan kekeluargaan. Salah satu cara yang bisa dilakukan adalah dengan memilih alternatif penyelesaian sengketa, yang dikenal sebagai penyelesaian sengketa melalui jalur nonlitigasi. Proses ini menawarkan solusi yang lebih fleksibel, cepat, dan efisien, tanpa harus melibatkan proses pengadilan yang lebih panjang dan formal. Dalam penyelesaian sengketa nonlitigasi, pihak-pihak yang bersengketa berusaha untuk mencapai kesepakatan bersama melalui mediasi, negosiasi, atau arbitrase yang melibatkan pihak ketiga yang netral.

Pendekatan ini bertujuan untuk mencari jalan tengah yang dapat diterima oleh kedua belah pihak, sehingga tidak perlu membawa permasalahan ke ranah peradilan (litigasi), yang memerlukan biaya dan waktu yang lebih besar. Dengan cara ini, permasalahan dapat diselesaikan dengan lebih damai, tanpa menambah ketegangan antara pihak pengangkutan dan pemilik barang. Penyelesaian melalui jalur nonlitigasi juga memberikan kesempatan bagi kedua pihak untuk saling berkomunikasi dan memperbaiki hubungan kerja mereka, yang pada akhirnya dapat menghasilkan solusi yang lebih adil dan menguntungkan bagi kedua belah pihak.

Shopee *Express* pernah menghadapi sengketa antara pihak pengangkut dan pemilik barang angkutan. Namun, sejauh ini sengketa tersebut dapat diselesaikan melalui pendekatan damai dengan cara kekeluargaan, tanpa melibatkan pihak ketiga. Dalam penyelesaian sengketa ini, baik pihak Shopee *Express* sebagai pengangkut maupun pemilik barang angkutan berusaha mencari solusi bersama tanpa perlu mengajukan

pihak luar yang dapat berperan sebagai mediator atau arbiter.

Melihat dari cara penyelesaian yang dilakukan, dapat dikatakan bahwa proses yang diambil oleh kedua pihak adalah "negosiasi". Hal ini berarti bahwa penyelesaian masalah tersebut dilakukan secara langsung antara pihak yang terlibat, yakni pengangkut dan pemilik barang, dengan tujuan untuk mencapai kesepakatan bersama. Negosiasi ini dilakukan tanpa campur tangan pihak ketiga, sehingga semuanya tergantung pada komunikasi dan kesepahaman antara kedua belah pihak. Pendekatan ini sering kali lebih efisien, karena meminimalkan keterlibatan pihak luar dan memungkinkan kedua pihak untuk secara langsung membahas dan menyelesaikan isu yang ada sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan mereka.

Jika alternatif penyelesaian sengketa yang telah dijelaskan sebelumnya, seperti negosiasi atau jalur nonlitigasi lainnya, masih belum mampu menyelesaikan perselisihan yang terjadi antara para pihak dalam perjanjian pengangkutan, maka langkah berikutnya yang perlu diambil oleh kedua belah pihak adalah mengajukan gugatan kepada pengadilan. Dalam hal ini, pihak yang merasa dirugikan dapat menuntut ganti kerugian melalui prosedur hukum yang lebih formal di ranah peradilan. Proses ini memungkinkan pihak yang dirugikan untuk meminta kompensasi atau ganti rugi yang sesuai dengan kerugian yang mereka alami, sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam perjanjian pengangkutan maupun hukum yang berlaku.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan, bahwa dalam syarat dan kebijakan layanan Shopee yang disetujui oleh konsumen, telah diatur ketentuan mengenai tanggung jawab jasa pengiriman. Perusahaan ekspedisi memiliki kewajiban penuh untuk bertanggung jawab atas kehilangan barang selama proses pengiriman berlangsung, kecuali jika kerugian tersebut disebabkan oleh situasi di luar kendali manusia (*force majeure*), seperti bencana alam atau kejadian tak terduga lainnya. Walaupun demikian, konsumen tetap memperoleh hak atas perlindungan hukum sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam mengajukan klaim ganti rugi, konsumen wajib mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak jasa pengiriman,

³⁰ <https://seller.shopee.co.id/edu/article/18014> diakses pada tanggal 5 Februari 2025

termasuk menyediakan bukti berupa foto atau video yang mendukung klaim tersebut.

2. Shopee *Express* memberikan perlindungan kepada pengguna jasa pengiriman barang melalui beberapa upaya yang terstruktur dan bertanggung jawab. Bentuk perlindungan yang diberikan meliputi penanganan keluhan konsumen dengan melakukan pencarian dan pemantauan posisi barang secara manual maupun melalui sistem online yang terintegrasi. Selain itu, Shopee *Express* juga menyediakan mekanisme pemberian ganti rugi atas kehilangan atau ketidaksesuaian barang yang diterima dengan bukti yang sah seperti nomor resi pengiriman. Dalam situasi terjadinya sengketa antara pengangkut dan pemilik barang, Shopee *Express* mendorong penyelesaian secara damai melalui jalur nonlitigasi seperti negosiasi dan mediasi. Pendekatan ini bertujuan untuk mencapai kesepakatan bersama secara cepat, efisien, dan mengedepankan prinsip kekeluargaan tanpa harus melalui proses pengadilan yang lebih panjang dan formal. Jika penyelesaian secara damai tidak tercapai, kedua belah pihak memiliki hak untuk menempuh jalur litigasi dengan mengajukan gugatan ke pengadilan untuk menuntut ganti rugi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Melalui berbagai upaya ini, Shopee *Express* menunjukkan komitmen untuk memberikan perlindungan hukum dan pelayanan yang adil kepada konsumennya, sekaligus mendorong penyelesaian sengketa secara bijaksana dan damai agar hubungan baik antara konsumen dan penyedia jasa tetap terjaga.

B. Saran

1. Disarankan kepada pihak Shopee *Express* agar dapat memberikan penjelasan secara rinci terhadap prosedur dan resiko jasa pengangkutan yang digunakan oleh masyarakat sebagai pemilik barang sehingga dapat memberikan kepastian akan perkiraan waktu tibanya barang tersebut ke tempat yang dituju, selain itu juga dapat memberikan informasi tentang penyelesaian ganti rugi kepada pemilik barang dalam penentuan nilai yang dipertanggung jawabkan.
2. Pemilik barang perlu memiliki pemahaman yang mendalam mengenai perjanjian yang disepakati dengan perusahaan penyedia jasa pengiriman. Hal ini penting agar mereka dapat memahami dengan jelas hak dan kewajiban yang melekat dalam hubungan hukum tersebut. Khususnya, pemahaman ini

memungkinkan pemilik barang untuk mengetahui secara pasti hak-hak yang dapat mereka klaim, terutama dalam situasi di mana terjadi kehilangan barang selama proses pengiriman oleh perusahaan penyedia jasa angkutan. Dengan pemahaman ini, pemilik barang dapat lebih siap dalam menuntut haknya sesuai perjanjian, termasuk menerima kompensasi atau ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan, sekaligus memenuhi kewajiban yang menjadi tanggung jawab mereka dalam perjanjian tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Asyihadie Z, *Hukum Bisnis* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005).
- Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.
- Aris Prio Agus Santoso, Ecclisia Susistiyowati, Tri Wisudawati, *Hukum Perlindungan Barkatullah*
- Abdul Halim, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2019.
- Celine, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafik, Jakarta, 2008.
- Eli Wuria Dewi, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Ramon Zamora, Edwin Agung W, “*Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Pemasaran*”. (Yogyakarta: Absolute Media, 2023).
- Fajar Nugroho Handayani and Ahmad Raihan Harahap, “*Hukum Perlindungan Consume*”, (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2021).
- H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang*, Buku 3 Hukum q Pengangkutan, Djembatan, Jakarta, 2001.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010.
- Purbacaraka, Perihal Kaedah Hukum, (Bandung: Citra Aditya, 2010).
- Rachmadi Usman, *Hak Jaminan Kebendaan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2000.
- Soerjono Soekanto, Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2014).
- Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.
- Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014).
- Susanto Happy, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta Selatan: Transmedia Pustaka, 2008.

Zulham, S.Hi., M.Hum, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Prenada Media, 2013.

Jurnal

Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khasna, Bambang Eko Turisno. (2018). *PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA PENGIRIMAN BARANG DALAM HAL TERJADI KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG*. Jurnal Law Reform, Universitas Diponegoro, 14 (2), hlm. 152-153.

Dedi Riswandi. (2019). *TRANSAKSI ON-LINE (E-COMMERCE) : PELUANG DAN TANTANGAN DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM*. Jurnal Econotica, Universitas Nahdlatul Ulama Nusa Tenggara Barat, 1 (1), hlm.1.

Desi Apriani, “ Tinjauan Terhadap Hukum Persaingan Usaha Di Indonesia Dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen,” *Jurnal Panorama Hukum* 4, no. 1 (2019): 19-30.

Fatimah Ummul, “*Perlindungan Yang Diberikan Oleh Consumers International Terhadap Konsumen Dalam Pelayanan Jasa Penerbangan*”. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Kenegaraan, Vol. 3, No. 2, (2019), hlm. 254.

Rahmadi Indra Tektona, et all, “*Tanggung Jawab Hukum PT Gojek Indonesia*, Jurnal Hukum, Vol.3, No. 1, (2020), hlm. 79.

RATIH PRADNYANI, I Gusti Ayu; PUSPAWATI, I Gusti Ayu; SUTAMA, Ida Bagus Putu. *PERJANJIAN BAKU DALAM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN*. Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum, [S.l.], v. 6, n. 2, jan. 2018.

Undang Undang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP).

Website

Alex. <https://xymara.com/pengertian-courier-service-dan-istilah-penting-yang-ada-di-dalamnya/> diakses pada tanggal 13 Juli 2024.

Ngirarung L. Perusahaan Jasa Pengiriman Barang: Logistik Pintar Indonesia, terdapat dalam, <https://www.deliveree.com/id/perusahaan-jasa-pengiriman-barang-logistik-pintar-indonesia/>, diakses pada tanggal 20 Mei 2024.

Petrick Imanuel Sasauw. <https://manado.tribunnews.com/2023/11/28/b>

reaking-news-sejumlah-warga-antre-ambil-paket-di-gudang-jasa-pengiriman-paal-iv-manado diakses pada tanggal 3 Juni 2024.

Safir Makki. (2021, 29 Desember). Konsumen Belanja Online RI Melonjak 88 Persen pada 2021, <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20211229141536-92-740093/konsumen-belanjaonline-ri-melonjak-persen-pada-2021> tanggal 15 mei 2024.

Vanbanjarechts.

<https://vanbanjarechts.wordpress.com/2013/01/01/prinsip-tanggung-jawab/> diakses pada tanggal 15 Juli 2024.

<https://spx.co.id/m> diakses pada tanggal 2 Mei 2024.

<https://kbbi.web.id/tanggung%20jawab> diakses pada tanggal 15 Juli 2024.

<https://id.wikipedia.org/wiki/Kurir> diakses pada tanggal 1 Juli 2024.