

## Tanggung Jawab Shopee Express Atas Kehilangan Barang Yang Dilakukan Oleh Kurir Dihubungkan Dengan Undang Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Jasmine Shafa<sup>\*</sup>, Hj. Liya Sukma Muliya, S.H., M.H.

Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

\*jasmineshafa17@gmail.com, liyamuliya59@gmail.com

**Abstract.** The field of transportation is a very vital activity in people's lives. Shopee Express is one of Shopee's innovations to develop its own logistics and delivery network. Business growth and lifestyle evolution have contributed to increasing demand for time-sensitive import shipments. Not only in small packages and document scope, but also in handling transportation, logistics and distribution. to analyze how the responsibility of business actors for loss of goods causes consumer losses and causes disputes between business actors and consumers, as well as legal remedies that can be taken when this dispute occurs in the relationship between business actors and consumers. The research method that will be used in this study uses a normative juridical approach. The research specifications are analytical descriptive. The data collection stage is through document studies and interviews. Data analysis is done through qualitative methods. The conclusion drawn from this study is that Article 19 of the UUPK states that if consumers suffer losses in the form of damage, pollution, or financial and health losses due to consuming traded products. Producers as business actors are obligated to provide compensation in the form of refunds, replacement of goods, maintenance, as well as in the form of compensation for compensation made within a maximum period of 7 (seven) days after the date of the transaction. Furthermore, in Article 1367 of the Civil Code it is stated that: "Employers and people who appoint other people to represent their affairs, are responsible for losses caused by their servants or subordinates in carrying out the work assigned to those people. Legal Remedies to Obligate the Fulfillment of Giving Responsibilities to Consumers based on article 45 paragraph (2) of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection is that consumer dispute resolution can be pursued through court or out of court based on the voluntary choice of the parties to the dispute.

**Keywords:** *Consumer Protection, Transportation.*

**Abstrak.** Bidang pengangkutan merupakan kegiatan yang sangat vital dalam kehidupan masyarakat. Shopee Express merupakan salah satu inovasi dari Shopee untuk mengembangkan jaringan logistic dan pengirimannya sendiri. Pertumbuhan bisnis dan evolusi gaya hidup telah berkontribusi dalam meningkatkan permintaan pengiriman *import* yang sensitif terhadap waktu. Tidak hanya paket kecil dan ruang lingkup dokumen, tapi juga dalam menangani transportasi, logistik dan distribusi. untuk menganalisis bagaimana pertanggungjawaban dari pelaku usaha atas kehilangan barang yang menyebabkan kerugian konsumen dan menyebabkan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, juga bagaimana upaya hukum yang dapat ditempuh ketika sengketa ini terjadi dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Metode penelitian yang akan digunakan, pada penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif. Spesifikasi penelitian adalah deskriptif analitis. Tahap pengumpulan data yaitu melalui studi dokumen dan wawancara. Analisis data melalui metode kualitatif. Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah Pasal 19 UUPK ini adalah jika konsumen menderita kerugian berupa terjadinya kerusakan, pencemaran, atau kerugian finansial dan Kesehatan karena mengkonsumsi produk yang diperdagangkan. Produsen sebagai pelaku usaha wajib memberi penggantian kerugian baik dalam bentuk pengembalian uang, penggantian barang, perawatan, maupun dalam dengan pemberian santunan penggantian kerugian itu dilakukan dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Selanjutnya dalam Pasal 1367 KUHPdt ini disebutkan bahwa: "Majikan dan orang yang mengangkat orang lain untuk mewakili urusan mereka, bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh pelayan atau bawahan mereka dalam melakukan pekerjaan yang ditugaskan kepada orang-orang itu. Upaya Hukum Untuk Mewajibkan Pemenuhan Pemberian Tanggung Jawab Pada Konsumen berdasarkan pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa

**Kata Kunci:** *Perlindungan Konsumen, Transportasi.*

## A. Pendahuluan

Bidang pengangkutan merupakan kegiatan yang sangat vital dalam kehidupan masyarakat. Dikatakan sangat vital karena didasari oleh berbagai faktor antara lain baik geografis maupun kebutuhan yang tidak bisa dihindari dalam rangka pelaksanaan pembangunan ekonomi, ilmu pengetahuan dan teknologi. Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, di mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.

Pengangkutan dapat diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Secara umum, pengiriman barang menawarkan pelanggan mereka *logistic* dan layanan pengiriman tertentu. Pelanggan yang membeli layanan ini adalah pengirim barang, eksportir dan importir. Tujuan keseluruhan dari pengiriman barang adalah untuk memuaskan pengiriman barang, dan dengan demikian mempertahankan keunggulan kompetitif dalam *industry logistic*. Pengalaman pengirim, ketidakpuasan dan keluhan dari layanan pengiriman barang belum pernah dipelajari sampai tingkat yang lebih tinggi dalam literatur. Bisnis terhadap riset kualitas layanan bisnis telah berkembang sebagai akibat dari meningkatnya perhatian terhadap kualitas pengiriman barang baru-baru ini. penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan menuangkannya dalam bentuk skripsi dengan judul : “Tanggung Jawab Shopee Express Atas Kehilangan Barang Yang Dilakukan Oleh Kurir Di Hubungkan Dengan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”

### Identifikasi Masalah

1. Bagaimana pertanggung jawaban Shopee Express terhadap para konsumen yang kehilangan barang /terdapat kerusakan pada barangnya akibat dari kelalaian kurir dihubungkan dengan Pasal 4 Huruf h Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana upaya hukum untuk mewajibkan pemenuhan pemberian tanggung jawab pada konsumen sebagaimana dijelaskan pada Pasal 19 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

### Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis  
Diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang perlindungan konsumen dan juga sebagai bahan perbandingan antara teori dan praktek yang terjadi di lapangan.
2. Kegunaan Praktis  
Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya serta dapat dijadikan masukan khususnya bagi para pihak dan juga para praktisi hukum dalam mengambil keputusan mengenai perlindungan konsumen.

## B. Metodologi Penelitian

Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan meneliti data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier dengan spesifikasi penelitian menggunakan deskriptif analisis. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan melalui penelusuran bahan pustaka melalui penelusuran bahan pustaka. Bahan pustaka tersebut meliputi bahan hukum primer berupa ketentuan perundang-undangan, bahan hukum sekunder berupa buku-buku teks, literatur dan tulisan-tulisan para ahli pada umumnya. Selain itu dilakukan wawancara kepada narasumber terkait dengan topik penelitian dan metode analisis menggunakan yuridis kualitatif serta menggunakan penafsiran sistematis untuk menghubungkan perundang-undangan yang lebih dari satu.

## C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

### Tanggung jawab shopee express atas kehilangan barang yang dilakukan oleh kurir dihubungkan dengan undang-undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

Berdasarkan Pasal 1 angka (1) perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Eli Wuria Dewi menyatakan bahwa perlindungan hukum memiliki dua bentuk yaitu bentuk perlindungan hukum

yang bersifat preventif dan represif. Bentuk perlindungan hukum yang bersifat preventif yaitu bentuk perlindungan hukum yang bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, sedangkan bentuk perlindungan yang bersifat represif yaitu bentuk perlindungan hukum yang bertujuan untuk menyelesaikan suatu sengketa.

Pasal 1 angka (2) UUPK konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan. Berdasarkan Pasal 1 angka (3) pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara republic Indonesia, baik sendiri maupun Bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha diatur dalam Pasal 4 sampai dengan 7 UUPK sedangkan tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 UUPK

Berdasarkan substansi pasal 19 diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi:

3. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
4. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau pengembalian barang dan atau jasa pemberian santunan yang dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
5. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
6. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Ketentuan sebagaimana yang dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Sebagaimana dijelaskan Pasal 26 “Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan”

Tanggung jawab produsen-pelaku usaha sebagaimana dijelaskan dalam pasal-pasal di atas adalah tanggung jawab sehubungan dengan konsumennya dan tanggung jawab berdasarkan hubungan hukum yang lahir kemudian, sebagai konsekuensi dari memakai atau mengonsumsi produk. Dengan kata lain, tanggung jawab yang dimaksud disini adalah tanggung jawab keperdataan, baik yang bersifat kontraktual maupun di luar hubungan kontraktual,<sup>1</sup> maka Shopee Xpress wajib bertanggung jawab atas kehilangan barang konsumen yang dikarenakan oleh kurir.

### **Upaya Hukum Untuk Mewajibkan Pemenuhan Pemberian Tanggung Jawab Pada Konsumen**

Sengketa konsumen diatur dalam Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), ayat (4) dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan tempat kedudukan konsumen.

Berdasarkan Pasal 45 Ayat (1) Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.” Berdasarkan ketentuan tersebut, konsumen dijamin oleh Undang-Undang untuk dapat mempertahankan hak-haknya terhadap pelaku usaha, selain itu konsumen juga diberikan pilihan untuk menentukan bentuk penyelesaian sengketa yang akan dipilih sebagaimana yang

ditentukan pada Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.”

Upaya penyelesaian sengketa konsumen menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat dua pilihan, yaitu:

1. Melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Ada beberapa cara yang dapat dipakai dalam proses beracara dalam penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan, yaitu :

1. Gugatan perdata biasa/konvensional;
2. Gugatan perdata gugatan kelompok atau class action

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen gugatan kelompok atau class action telah tercantum pada pasal 46 ayat (1) huruf (b) yang menyatakan bahwa gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama. Dalam hal ini gugatan kelompok harus diajukan oleh sekelompok konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum.

Berdasarkan yang telah dirumuskan pada Pasal 52 di atas, penyelesaian sengketa konsumen melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen dilakukan dengan 3 (tiga) cara, yaitu:

1. Konsiliasi, ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, sedangkan Majelis BPSK bersikap pasif sebagai konsiliator. Majelis BPSK bertugas sebagai pemerantara antara para pihak yang bersengketa. Di dalam konsiliasi, seorang konsiliator akan menklarifikasikan masalah-masalah yang terjadi dan bergabung di tengah-tengah para pihak, tetapi kurang aktif dibandingkan dengan seorang mediator dalam menawarkan pilihan-pilihan (options) penyelesaian suatu sengketa.
2. Mediasi. Sama halnya dengan konsiliasi, cara mediasi ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak. Bedanya dengan konsiliasi, pada mediasi Majelis BPSK bersikap aktif sebagai pemerantara dan penasihat.
3. Arbitrase. Cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase yaitu para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi

#### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan Pasal 19 UUPK ini adalah jika konsumen menderita kerugian berupa terjadinya kerusakan, pencemaran, atau kerugian finansial dan Kesehatan karena mengkonsumsi produk yang diperdagangkan. Produsen sebagai pelaku usaha wajib memberi penggantian kerugian baik dalam bentuk pengembalian uang, penggantian barang, perawatan, maupun dalam dengan pemberian santunan penggantian kerugian itu dilakukan dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Selanjutnya dalam Pasal 1367 KUHPdt ini disebutkan bahwa: “Majikan dan orang yang mengangkat orang lain untuk mewakili urusan mereka, bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh pelayan atau bawahan mereka dalam melakukan pekerjaan yang ditugaskan kepada orang-orang itu.

Upaya Hukum Untuk Mewajibkan Pemenuhan Pemberian Tanggung Jawab Pada Konsumen berdasarkan pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa

#### **Daftar Pustaka**

- [1] Al-Quran, Departemen Agama Republik Indonesia, Jakarta, 1990.
- [2] Ahmad Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- [3] Az Nasution, *Hukum Perlindungan konsumen suatu pengantar*, Jakarta, Diadit Media, 2001
- [4] DALIMUNTHE, Dermina. Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Perspektif Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Bw). *Jurnal AL-MAQASID: Jurnal Ilmu Kesyariahan dan*

- Keperdataan*, 2017, 3.1: 12-29.
- [5] HMN. Purwosutjipto, 2003, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Jilid 3, Djambatan, Jakarta.
- [6] Lexy J Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2018.
- [7] Muchtaruddin Siregar, 1981, *Beberapa Masalah Ekonomi dan Manajemen Pengangkutan*, Lembaga Penerbitan FE UI, Jakarta
- [8] Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2009.
- [9] Rony Hanityo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Galia Indonesia, Jakarta, 1990.
- [10] SATRIO, J. *Perjanjian Pada Umumnya*. 1992.
- [11] Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo, Jakarta, 2021.
- [12] Sri Redjeki Hartono, makalah “*Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen*” dalam buku hukum perlindungan konsumen.
- [13] Suteki dan Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum: Filsafat, Teori dan Praktik*, Rajawali Pers, Depok, 2018.
- [14] Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*, Pers UGM, Yogyakarta, 2006.
- [15] Utrecht, *Pengantar Dalam Hukum Indonesia*, disadur dan direvisi oleh Moh. Saleh Djindang, Ichtiar dan Sinar Harapan, 1983, Jakarta.
- [16] Al-Quran, Departemen Agama Republik Indonesia, Jakarta, 1990.
- [17] Undang- Undang Dasar Republik Indonesia 1945
- [18] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- [19] Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2019 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional
- [20] Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- [21] Mar’a Kamila Ardani Sarajwati <https://egsa.geo.ugm.ac.id/2020/09/30/fenomena-korean-wave-di-indonesia/> *Fenomena Korean Wave di Indonesia*.
- [22] Nazli Gulfen Gidener Ozaydin, et.al., “*Typologies of Freight Forwarding Service Failures and Recovery Strategies*”. Beykoz Akademi Dergisi. Kabul tarihi: 16.11.2015. Doi:10.14514/BYK.m.21478082.2015.3/2.25-54.
- [23] Rahadian, A. H. "Strategi pembangunan berkelanjutan." *Prosiding Seminar STIAMI*. Vol. 3. No. 1. 2016.
- [24] Sugiantoro and, Prof. Dr. Absori, S.H., M. Hum and, Wardah Yuspin, S.H.,M.Kn.,Ph.D. (2017) <http://eprints.ums.ac.id/53062/3/BAB%20I.pdf> “*Tanggungjawab Perusahaan Jasa Pengangkutan Dalam Pengiriman Barang (Studi Di Surakarta)*.”
- [25] Ustuchori,Muhammad Fabio,Muliya,Liya Sukmah (2022). *Perlindungan Hukum Pengguna Obat Nyamuk Berdasarkan Hukum Islam dan Perlindungan Konsumen*. Jurnal Riset Ilmu Hukum 2(1).1-6.