

**PERTANGGUNGJAWABAN SHOPEE EXPRESS HUB DEMAK
TERHADAP KETERLAMBATAN KERUSAKAN DAN KEHILANGAN
BARANG DALAM PENGIRIMAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Program Strata 1 (S.1)



Disusun Oleh:

RIZQI MAULANA MUSTOFA

1602056015

**PRODI ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG**

2023

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Hal : Naskah Skripsi
A.n Sdr. Rizqi Maulana Mustofa

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Walisongo

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

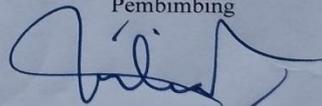
Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirim naskah skripsi Saudara :

Nama : Rizqi Maulana Mustofa
NIM : 1602056015
Prodi : Ilmu Hukum
Judul : **Pertanggung jawaban Shopee Express Hub. Demak terhadap keterlambatan kerusakan dan kehilangan barang dalam pengiriman**

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi Saudari tersebut dapat segera dimunaqosahkan.
Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 12 Juni 2023
Menyetujui,
Pembimbing



Dr. H. Agus Nurhadi., M.A
NIP. 196604071991031004

PENGESAHAN

Skripsi Saudara : Risqi Maulana Mustofa
NIM : 1602056015
Judul : Pertanggungjawaban Shopee Express Hub Demak Terhadap Keterlambatan Kerusakan Dan Kehilangan Barang Dalam Pengiriman

Telah dimunaqasahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude / baik / cukup, pada tanggal :

dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 tahun akademik 2023/2024

Semarang, Juni 2023

Ketua Sidang

Penguji I

.....

.....

NIP

NIP

Penguji II

Penguji III

.....

.....

NIP

NIP

MOTTO

وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰٓ اَلَّا تَعْدِلُوْا ۗ اَعْدِلُوْا هُوَ اَقْرَبُ لِلتَّقْوٰى ۗ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۗ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ ﴿٨﴾

Artinya: ...”Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena itu lebih dekat kepada taqwa, dan bertaqwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan” (QS. Al-Maidah: 8)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Bapak dan Ibu tercinta kakak dan adikku tersayang yang selalu mendoakan dan mendukung dengan sepenuh hati.
2. Sahabat-Sahabatku:Septian,Abid,Juhad,Fahmi,Panji,Izul
3. Teman-teman seperjuangan khususnya angkatan 2016 UIN Walisongo Semarang.
4. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan

Semoga semua doa, pengorbanan, dan dukungan yang telah diberikan dengan tulus ikhlas diberi balasan yang berlipat oleh Allah SWT. Amin...

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah di tulis oleh orang lain atau di terbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam refrensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 09 Juni 2023

Penulis



RIZOI MAULANA MUSTOFA

NIM. 1602056015

Abstrak

Pengangkutan barang di Indonesia meliputi darat, laut, dan udara. Dengan adanya barang-barang yang memerlukan angkutan, maka banyak perusahaan jasa angkutan di ketiga jalur transportasi tersebut. Shopee Express merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengangkutan barang yang berbadan hukum mengacu pada Layanan Pos Komersial yang tertuang dalam Pasal 18 Ayat (1) Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Pelaksanaan Pengiriman Barang Di Shopee Express Hub Demak serta Bagaimana Bentuk Tanggungjawab Shopee Express Hub Demak Atas Keterlambatan Kerusakan dan Kehilangan Barang Dalam Pengiriman.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum kualitatif dengan pendekatan yuridis-empiris yang bersifat non doktinal. Adapun sumber data berasal dari data primer yang diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi, serta data sekunder yang berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Adapun metode pengujian validitas data yang digunakan adalah teknik triangulasi, yang selanjutnya data tersebut dianalisis menggunakan metode deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan Pertama, terdapat empat tahapan proses pengiriman barang di Shopee Express Hub Demak yaitu: Kedatangan barang hasil pembelian dari aplikasi Shoppe, penyortiran barang, penyerahan barang ke kurir dan pengantaran barang. Kedua: Tanggungjawab yang dilakukan Shopee Express Hub Demak terhadap Keterlambatan Kerusakan dan Kehilangan Barang Dalam Pengiriman adalah tanggungjawab mutlak dimana bentuk pertanggung jawabannya adalah meminta maaf apabila terjadi keterlambatan pada pengiriman barang dan mengganti uang dengan nominal sesuai harga barang tersebut bila mana terjadi kerusakan dan kehilangan barang dalam pengiriman.

Kata Kunci: Pertanggungjawaban, Penyelesaian Sengketa, Pengiriman Barang,

Abstract

Transportation of goods in Indonesia includes land, sea and air. With the existence of goods that require transportation, there are many transportation service companies in the three transportation routes. Shopee Express is a company engaged in the field of goods transportation services with a legal entity referring to the Commercial Postal Service as stipulated in Pasal 18 Ayat (1) Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos. This study aims to find out how delivery of goods is carried out at Shopee Express Hub Demak and how the responsibility of Shopee Express Hub Demak for delays in damage and loss of goods in delivery is formed.

The research method used in this research is qualitative legal research with a non-doctrinal juridical-empirical approach. The data sources come from primary data obtained through interviews and documentation, as well as secondary data in the form of primary legal materials, secondary legal materials, and tertiary legal materials. The method of testing the validity of the data used is the triangulation technique, which then the data is analyzed using a descriptive method.

The results of the study show that first, there are four stages of the goods delivery process at Shopee Express Hub Demak, namely: arrival of goods purchased from the Shoppe application, sorting of goods, delivery of goods to the courier and delivery of goods. Second: The responsibility carried out by Shopee Express Hub Demak for Delays in Damage and Loss of Goods in Delivery is an absolute responsibility where the form of responsibility is to apologize if there is a delay in the delivery of goods and replace money with a nominal value according to the price of the goods if there is damage and loss of goods in delivery.

Keywords: Accountability, Dispute Resolution, Delivery of Goods,

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat, berkah, dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Pertanggungjawaban Shopee Express Hub Demak Terhadap Keterlambatan Kerusakan Dan Kehilangan Barang Dalam Pengiriman”, sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Strata 1 (S1) pada Program Sarjana Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Walisongo Semarang.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi, namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof.Dr.Iman Taufiq, M.Ag. Selaku Rektor Uin Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr.H.Mohamad Arja Imroni,M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Syariah Dan Hukum Uin Walisongo Semarang.
3. Ibu Brilliyani Erna Wati,S.H.,M.H. Selaku Kepala Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah Dan Hukum Uin Walisongo Semarang.
4. Ibu Dr.Novita Dewi Masyithoh,S.H.,M.H. Selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah Dan Hukum Uin Walisongo Semarang.
5. Bapak Dr.H.Agus Nurhadi, M.A. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dari awal hingga terselesaikan skripsi ini.
6. Kedua orang tua tercinta, yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tidak henti-hentinya kepada penulis.
7. Kepada Bapak Sigit Selaku Kepala Kantor Shopee Express Hub Demak serta seluruh karyawan Kantor Shopee Express Hub Demak, terima kasih telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan membantu penulis selama penelitian.

8. Seluruh jajaran Dosen dan Staf pada Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Walisongo Semarang.
9. Seluruh teman-teman Ilmu Hukum angkatan 2016, terima kasih atas dukungan moral dari kalian semua.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan.

Pada akhirnya penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa penulisan ini belum mencapai kesempurnaan dalam arti yang sebenarnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat penulis khususnya dan bagi para pembaca, serta dapat memberi manfaat untuk mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.

Semarang, 09 Juni 2023

Penulis

RIZQI MAULANA MUSTOFA
NIM. 1602056015

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI	vi
HALAMAN ABSTRAK	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN DAFTAR ISI	x
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Tinjauan Pustaka	6
F. Metodologi Penelitian	11
G. Sistematika Penulisan	17
BAB II :TINJAUAN UMUM MENGENAI KONSEP PERTANGGUNGJAWABAN	
A. Konsep Pengangkutan Barang	19
B. Pihak Yang Terkait Dalam Pengangkutan.....	24
1. Pihak Yang Terkait Secara Langsung.....	23
2. Pihak Yang Terkait Secara Tidak Langsung.....	24
C. Tinjauan Tentang Konsumen,Pelaku Usaha, Dan Perusahaan Ekspedisi.....	25
1. Konsumen.....	25
2. Pelaku Usaha.....	27
3. Perusahaan Ekspedisi.....	28
D. Konsep E-Commrse	30

E. Teori Tanggungjawab Hukum.....	32
1. Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan.....	32
2. Praduga Untuk Selalu Bertanggungjawab.....	34
3. Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggungjawab.....	35
4. Tanggungjawab Mutlak.....	35
5. Tanggungjawab Dengan Pembatasan.....	36
BAB III : PELAKSANAAN PENGIRIMAN BARANG DI SHOPEE EXPRESS HUB DEMAK	
A. Gambaran Umum Shopee.....	38
1. Gambaran Singkat Shopee.....	38
2. Visi Shopee	38
3. Misi Shopee.....	39
B. Pelaksanaan Pengiriman Barang Di Shopee Express Hub Demak.....	40
1. Jenis Pelayanan Pengiriman Di Shopee Express Hub Demak.....	
2. Proses Pengiriman Barang Di Shopee Express Demak.....	44
C. Keterlambatan Kerusakan Dan Kehilangan Barang Dalam Pengiriman Di Shopee Express Hub Demak.....	49
BAB IV : ANALISIS TANGGUNGJAWAB SHOPEE EXPRESS HUB DEMAK ATAS KETERLAMBATAN KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG	
A. Pelaksanaan Pengiriman Barang Di Shopee Express Hub Demak.....	54
B. Bentuk Tanggungjawab Shopee Express Hub Demak Atas Keterlambatan Kerusakan dan Kehilangan Barang Dalam Pengiriman.....	63
BAB V : PENUTUP	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	76

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi di Indonesia saat ini semakin berkembang dengan pesat, terutama yang berkaitan dengan transportasi. Transportasi adalah sarana penunjang penting dalam membantu masyarakat yang memiliki mobilitas sebagai aktifitasnya sehari-hari. Transportasi dapat membantu aktivitas masyarakat seperti perekonomian, pengiriman barang atau jasa, angkutan penumpang, dan sebagainya. Semakin banyaknya transportasi maka akan semakin banyak membantu masyarakat dalam perekonomian.¹

Bentuk perkembangan dalam perekonomian adalah terbentuknya jasa pengiriman cepat yaitu Shopee Express yang telah memberikan pelayanan jasa pengiriman kepada konsumen, namun dalam pelayanannya terdapat kendala seperti keterlambatan pengiriman barang, kehilangan barang dan kerusakan barang dalam pengiriman hal ini kerap terjadi pada jasa pengiriman sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Salah satu kasus kerusakan barang saat pengiriman adalah yang dialami Ibu Irma iya menceritakan telah membeli secara online lima toples dari aplikasi Shoppe dan di kirim menggunakan jasa pengiriman Shopee Express namun setelah sampai terdapat tiga toples dalam kondisi baik dan dua toples di bungkus dalam kondisi tidak baik sehingga mengalami retak dan diduga mengalami benturan saat pengiriman, Setelah di lakukan komplain ke pihak Shopee Express Ibu Irma mendapatkan dua toples baru hasil ganti barang akibat kerusakan saat pengiriman.²

¹ Rahayu Mardikaningsih. "Pencapaian Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang Melalui Harga, Ekuitas Merek, Dan Kualitas Pelayanan" *Jurnal baruna horizon*. vol 4 no 1, tahun 2021 hal 20. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v4i1.5870>

² Wawancara Dengan Ibu Irma Konsumen Shopee Express Hub Demak :Hari Jumat, Tanggal 26 Mei 2023, Bertempat di Kediaman Narasumber Kadilangu Kecamatan Demak, Kabupaten Demak.

Terdapat kasus lain selain dari kerusakan barang yaitu kehilangan barang, seperti yang di alami konsumen Mas Abid iya membeli barang yaitu sebuah valg yang harusnya barang sampai maksimal 7 hari setelah pembelian dari aplikasi shopee namun setelah 7 hari lebih barang belum sampai, setelah melakukan konfirmasi ke pihak pengiriman ternyata barang dinyatakan hilang dan mas abid segera melakukan klaim kehilangan barang dalam pengiriman selang 2 hari barang kembali di ganti oleh pihak jasa pengiriman Shoppe Express Hub Demak.³

Perdagangan secara online yang didukung oleh berbagai bentuk kemajuan teknologi, telekomunikasi dan informatika telah memperluas terhadap ruang gerak arus transaksi barang dan jasa yang melintas batas batas wilayah suatu Negara, sehingga barang dan jasa yang ditawarkan menjadi bervariasi baik berupa produksi dalam negeri maupun luar negeri. Kondisi yang demikian pada satu pihak memang cenderung menguntungkan bagi konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan mereka untuk dapat memilih berbagai macam jenis kualitas produk yang di inginkan.

Dalam hal ini transportasi pengiriman barang berbasis online sangat membantu masyarakat dalam mobilitas pergerakan barang. Mengenai pengiriman barang yang selalu meningkat karena semakin banyaknya pembelian online baik dalam bentuk paket, dokumen, atau parsel sehingga membutuhkan penyedia transportasi pengiriman barang yang efektif dan efisien. Transportasi pengiriman barang berbasis online mendapatkan peluang lebih untuk ber-inovasi menyediakan jasa pengiriman yang selalu membuat masyarakat puas setiap menggunakan jasanya.⁴

Salah satu pintu alur transaksi pelayanan jasa yang sangat mempengaruhi kehidupan manusia pada saat ini adalah jasa pengiriman

³ Wawancara Dengan Mas Abid Konsumen Shopee Express Hub Demak :Hari Jumat, Tanggal 26 Mei 2023, Bertempat Di Kediaman Narasumber Wonokerto Kecamatan Karangtengah, Kabupaten Demak.

⁴ Joko Sriwidodo, kristiawanto, *Memahami Hukum Perikatan*, (Yogyakarta: Kepel Press, 2021) hal 104.

barang atau jasa pengangkutan. Berdasarkan kenyataan ini banyak sekali jasa pengiriman barang yang terdapat di Indonesia. Salah satunya adalah Shoppe Express yang mana adalah sebuah perusahaan express yang melayani pengiriman barang ataupun dokumen ke seluruh kota di Indonesia maupun luar negeri. Keberadaan kegiatan pengangkutan tidak dapat dipisahkan dalam kegiatan kehidupan sehari-hari, pengangkutan juga melambangkan peradaban manusia, khususnya dalam bidang teknologi dan transportasi. Pengangkutan mempunyai peranan yang sangat luas dan penting untuk pembangunan ekonomi bangsa. Pengangkutan merupakan kegiatan transportasi dalam memindahkan barang dan penumpang dari satu tempat ke tempat lain atau dapat dikatakan sebagai kegiatan ekspedisi.

Tidak dapat dipungkiri selama proses pengiriman barang mungkin saja terjadi hal-hal yang tidak dapat dihindari. Dalam belanja online selain keuntungan yang di dapat juga terdapat risiko yang mungkin akan timbul. Maka demi meminimalisir kerugian yang akan terjadi, beberapa orang akan cenderung lebih memilih untuk belanja secara offline atau konvensional dibandingkan dengan belanja secara online. Dalam jual beli khususnya dalam bentuk online diperlukan adanya kepercayaan dan itikad baik antara penjual dan pembeli.⁵

Meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pengangkutan yang semakin meningkat. Pengangkutan telah menjadi kebutuhan utama, baik pengangkutan orang maupun barang. Pengangkutan merupakan perikatan yang bersumber dari perjanjian. Pengangkut mengikatkan diri untuk memberikan jasa layanan angkutan kepada konsumen. Dari pengertian tersebut berarti ada suatu hubungan timbal balik antara pengangkut dan pengirim barang. Pengangkut dan konsumen memiliki hak dan kewajibannya masing-masing. Dalam pengangkutan penyedia jasa pengiriman barang, telah ditentukan hak dan kewajibannya masing-masing.

⁵ Aefur Rohman. Fino Wahyudi Abdul, Pengaruh Pelayanan Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Express Di Masa Pandemi Covid-19, "Jurnal Logistik Indonesia" Vol 05 No. 1 Tahun 2021: Hal 84.

Pengirim barang seringkali teledor dalam menjalankan usahanya, dan konsumen seringkali tidak memahami hak-haknya sebagai konsumen, sebagaimana di atur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Apabila penyedia jasa pengiriman barang melanggar kewajibannya dan tidak memenuhi hak dari konsumen, maka pengirim barang wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen. Kerugian yang diderita oleh konsumen dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara penyedia jasa pengiriman dengan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh penyedia jasa pengiriman. Konsumen seharusnya mengetahui dengan jelas mengenai hak-haknya dan pelaku usaha penyedia jasa pengiriman harus memahami permasalahan perlindungan konsumen dan hak-hak konsumen merupakan kewajiban bagi penyedia jasa untuk memenuhinya. Banyaknya pengguna jasa pengiriman barang. Undang Undang yang mengatur perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, Undang-Undang perlindungan konsumen justru bisa mendorong iklim usaha yang sehat serta mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan yang ada dengan menyediakan barang dan/atau jasa yang berkualitas.⁶

Kegiatan dunia usaha seperti perdagangan baik jasa dan/atau barang senantiasa menarik untuk lebih diperhatikan, dicermati dan diteliti, hal ini disebabkan karena perdagangan akan selalu berkaitan dengan apa yang disebut dengan konsumen (Konsumen dalam pengertian umum adalah pihak yang menggunakan atau membeli dan/atau memanfaatkan barang dan/ atau jasa) dan pelaku usaha (pihak yang menyediakan dan/atau memberikan atau menjual barang dan/atau jasa). Maka melihat berbagai masalah maka penulis bermaksud akan mengangkat penelitian dengan judul “Tanggungjawab Shopee Express Hub Demak Atas Keterlambatan Kerusakan Dan Kehilangan Barang Dalam Pengiriman.”

⁶ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal 168.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka penulis telah merumuskan beberapa pokok masalah yang akan menjadi pembahasan dalam skripsi ini. Berikut beberapa permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini:

1. Bagaimana Pelaksanaan Pengiriman Barang Di Shopee Express Hub Demak ?
2. Bagaimana Bentuk Tanggungjawab Shopee Express Hub Demak Atas Keterlambatan Kerusakan dan Kehilangan Barang Dalam Pengiriman ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada pokok permasalahan di atas maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pengiriman barang di Shopee Express Hub Demak.
2. Untuk mengetahui Bagaimana Bentuk Tanggungjawab Shopee Express Hub Demak atas keterlambatan kerusakan dan kehilangan barang dalam pengiriman.

D. Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Berkontribusi mengembangkan pengetahuan dalam bidang ilmu hukum yang berkaitan tentang pelaksanaan pengiriman barang.

2. Manfaat praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada:

- a. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan sebagai referensi dan informasi bagi masyarakat sebagai pengguna jasa dalam proses pengiriman barang di Shopee Express Hub Demak.

b. Bagi pihak Shopee Express Hub Demak

Penelitian ini diharapkan agar menjadi bahan pertimbangan bagi Shopee Express Hub Demak agar dapat mengatasi dan menyelesaikan berbagai problematika dalam proses pengiriman barang.

c. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan yang membangun bagi pemerintah untuk lebih memperhatikan sektor pelayanan jasa dalam pengiriman barang.

E. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka digunakan untuk mendapatkan gambaran tentang hubungan pembahasan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Sehingga tidak terjadi pengulangan dan plagiasi karya ilmiah yang pernah ada. Dalam hal ini tentang permasalahan mengenai pertanggungjawaban pihak jasa pengiriman atas kerusakan dan atau kehilangan barang.

1. Skripsi yang di tulis oleh Alwy Aziz .Universitas Islam Sultan Agung Semarang.”Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Barang Terhadap Hilang Atau Rusaknya Barang Melalui Jalur Darat (Studi Kasus Pada J&T Express Demak)” Penelitian ini membahas bagaimana pelaksanaan perjanjian PT. J&T XPRESS Demak terhadap hilang/rusaknya barang yang menjadi objek pengiriman melalui jalur darat serta untuk mengetahui tanggung jawab dan kewajiban yang diberikan PT. J&T XPRESS Demak terhadap ganti kerugian yang diderita oleh pemilik barang.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pertama pelaksanaan perjanjian PT. J&T XPRESS Demak terhadap

hilang/rusaknya barang yang menjadi objek pengiriman melalui jalur darat adalah dengan mengisi nomor resi yaitu form pengisian pengiriman barang. Nomor resi harus di isi dengan nama dan alamat yang lengkap, jelas, benar agar barang/dokumen yang akan dikirim bisa sampai ke tempat yang dituju. Setiap klaim dari pelanggan di sampaikan secara tertulis paling lambat 14 hari setelah tanggal dokumen atau barang tersebut seharusnya telah diterima di tujuan. Klaim tidak akan dilayani sebelum seluruh tagihan dari J&T XPRESS Demak pada pelanggan tersebut diselesaikan. Jumlah klaim tidak dapat diperhitungkan dengan jumlah tagihan dari J&T XPRESS Demak. Kedua tanggung jawab dan Kewajiban J&T XPRESS Demak dalam menyikapi kebutuhan masyarakat akan pengangkutan, sebagai perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang pengangkutan PT. J&T XPRESS Demak memberikan pelayanan – pelayanan yang pengiriman jalur darat yang didasarkan sesuai dengan ketentuan UU NO. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan serta SOP.⁷

Perbedaan dengan penelitian yang di lakukan penulis adalah penelitian di atas hanya membahas klaim ganti kerugian pada barang yang dikirim melalui jalur darat sedang penelitian yang dilakukan penulis bukan hanya membahas ganti rugi melainkan juga membahas proses pengiriman serta pertanggungjawaban pihak Shopee Express Hub Demak terhadap keterlambatan, kerusakan dan kehilangan barang.

2. Skripsi yang ditulis oleh Nur Abdul Rozaq. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berjudul: “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Terhadap Pemilik Barang Atas Pengiriman Hewan Di PT. Karunia Indah Delapan Express Cabang

⁷Alwy Aziz, Skripsi “Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Barang Terhadap Hilang Atau Rusaknya Barang Melalui Jalur Darat (Studi Kasus Pada J&T Express Demak)”. (Semarang : Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2022)

Yogyakarta”. Penelitian ini membahas mengenai :pelaksanaan perjanjian pengangkutan di PT. Karunia Indah Delapan Express Cabang Yogyakarta sebagai perusahaan pengiriman barang yang menyediakan jasa pengiriman hewan dalam kategori hewan peliharaan ditinjau dari Undang undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen beserta tanggung jawab dan solusi penyelesaian apabila terjadi wanprestasi karena kesalahan perusahaan dalam melakukan kegiatan pengangkutan hewan melalui angkutan darat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh PT Karunia Indah Delapan Express apabila terjadi kelalaian dalam bekerja dirasa tidak maksimal untuk pemakai jasa pengiriman yang mengalami kerugian, karena perusahaan hanya memberi ganti rugi sejumlah biaya pengiriman saja. Dan hal ini tidaklah sesuai dengan prinsip pemenuhan hak-hak konsumen dalam Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kata kunci: transportasi, pengiriman barang, pengangkutan hewan, tanggung jawab, perlindungan konsumen.⁸

Perbedaan dengan penelitian yang di lakukan penulis adalah penelitian di atas hanya membahas klaim ganti kerugian pada jenis barang yang dikirim yaitu hewan atau binatang sedang penelitian yang dilakukan penulis bukan hanya membahas ganti rugi melainkan juga membahas proses pengiriman serta pertanggungjawaban pihak Shopee Express Hub Demak terhadap keterlambatan, kerusakan dan kehilangan barang.

3. Skripsi yang di tulis oleh Zahra Rahmawati Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta berjudul:”Tanggung Jawab Hukum Tokopedia Terhadap Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang

⁸ Nur Abdul Rozaq.Skripsi.” *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Terhadap Pemilik Barang Atas Pengiriman Hewan Di PT.Karunia Indah Delapan Express Cabang Yogyakarta*”.(Yogyakarta : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.2019)

Dalam "Jual Beli Online" Penelitian ini membahas tentang Pertanggungjawaban Hukum Tokopedia terhadap setiap konsumennya jika terjadi ketidaksesuaian barang dalam jual beli online. Meskipun telah dibentuk regulasi mengenai teknis penyelenggaraan perdagangan elektronik, nyatanya aturan tersebut masih memiliki kelemahan dalam segi perlindungan hukum dikarenakan para pihak dalam transaksi elektronik baik penjual ataupun pembeli seringkali dirugikan oleh pihak-pihak yang melakukan perbuatan melanggar perjanjian serta penyelesaian sengketa yang disediakan melalui platform online dispute resolution dianggap masih merugikan salah satu pihak.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan konsumen mengenai perlindungan konsumen di dalam transaksi secara elektronik sangatlah kurang. Maka yang terjadi di dalam kasus yang termuat di dalam skripsi ini adalah konsumen sebagai pembeli tidak dapat berbuat banyak, hanya dapat protes melalui situs penyedia layanan jual beli secara elektronik yaitu Tokopedia tersebut, dan sama sekali tidak menerima ganti rugi dari pihak produsen atau pelaku usaha sebagai penjual dalam situs tersebut dan di dalam kasus yang termuat di dalam skripsi ini produsen atau pelaku usaha selaku penjual telah berbuat tidak sejalan dengan beberapa ketentuan perundang-undangan. Terbukti karena produsen atau pelaku usaha selaku penjual di dalam kasus yang termuat dalam skripsi ini telah bertindak merugikan konsumen selaku pembeli di dalam transaksi elektronik tersebut.⁹

Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian di atas hanya membahas pertanggung jawaban jual beli online melalui aplikasi Tokopedia sedang penelitian yang dilakukan

⁹ Zahra Rahmawati.Skripsi."Pertanggung Jawaban Hukum Tokopedia Terhadap Konsumen atas Ketidaksesuaian Barang dalam Jual Beli Online".(Jakarta:Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.2021)

penulis bukan hanya membahas ganti rugi melainkan juga membahas proses pengiriman serta pertanggungjawaban pihak Shopee Express Hub Demak terhadap keterlambatan, kerusakan dan kehilangan barang.

4. Jurnal ilmiah yang di tulis oleh Nina Juwitasari dari Universitas Semarang. "Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi" Penelitian ini Membahas ketidaksesuaian penerapan keabsahan klaim asuransi yang diajukan oleh konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Hasil penelitian adalah bahwa penanganan kasus terhadap pengaduan konsumen mengenai klaim asuransi tentang keterlambatan pengiriman barang dilakukan dengan mediasi antara lembaga perlindungan konsumen dengan konsumen serta pelaku usaha. Pihak lembaga (LP2K) mendatangkan saksi ahli untuk memperkuat bukti konsumen. Konsumen juga memberikan masukan dan bantuan atas kasus yang terjadi. Kemudian pihak lembaga menindak lanjuti dengan memberikan surat pengaduan dari konsumen ke kantor pusat. Dalam hal ini peran LP2K dalam menyelesaikan sengketa konsumen yakni melakukan upaya perdamaian bagi konsumen dan pelaku usaha yang memiliki sengketa. Meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen sendiri tidak mengatur mengenai tugas dan kewenangan dari YLPPK Jawa Tengah selaku LPKSM untuk menyelesaikan sengketa konsumen.¹⁰

Perbedaan dengan penelitian yang di lakukan penulis adalah penelitian di atas hanya membahas klaim konsumen sedang penelitian yang dilakukan penulis bukan hanya membahas ganti rugi

¹⁰ Nina Juwitasari, Diah, M.Junaidi Dan Soegianto."Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi" *Jurnal Usm Law Review* Vol 4.No 2 Tahun 2021.

melaikan juga membahas proses pengiriman serta pertanggungjawaban pihak Shopee Express Hub Demak terhadap keterlambatan, kerusakan dan kehilangan barang.

5. Jurnal ilmiah yang di tulis oleh Ni Made Septyawati dari Universitas Wadernana Bali “Tanggung Jawab PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Tabanan Terhadap Wanprestasi Pengiriman Barang” penelitian ini membahas Bagaimana tanggungjawab hukum PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Tabanan atas wanprestasi terhadap konsumen karena rusak dan hilangnya barang konsumen serta bagaimana penyelesaian wanprestasi atas rusak dan hilangnya barang konsumen oleh PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Tabanan.

Hasil penelitian menunjukkan Pertanggung jawaban yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (persero) cabang Tabanan apabila terjadi kerusakan dan hilangnya barang kiriman konsumen yaitu dengan menggunakan UU tentang Pos Nomor 38 tahun 2009 dengan cara memberikan ganti kepada pengirim yaitu dengan cara bernegosiasi dan membuat kesepakatan jumlah yang harus dibayarkan untuk ganti rugi kerusakan dan kehilangan barang yang disebabkan oleh kelalaian PT. Pos Indonesia (persero) cabang Tabanan. Selain Peraturan Perundangan tersebut, PT. Pos Indonesia (persero) cabang Tabanan juga mengacu kepada SK Direksi PT.Pos Indonesia (persero) yaitu Nomor KD.65/DIRUT/0812 mengenai Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri ¹¹

Perbedaan dengan penelitian yang di lakukan penulis adalah penelitian di atas hanya membahas klaim ganti kerugian sedang penelitian yang dilakukan penulis bukan hanya membahas ganti rugi melaikan juga membahas proses pengiriman serta

¹¹ Ni Made Septyawati “Tanggung Jawab PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Tabanan Terhadap Wanprestasi Pengiriman Barang”. *Jurnal Analogi Hukum* Vol 3.No 1. Tahun 2021. <https://doi.org/10.22225/ah.3.1.2922.74-78>

pertanggungjawaban pihak Shopee Express Hub Demak terhadap keterlambatan, kerusakan dan kehilangan barang.

F. Metode Penelitian

Metode adalah pedoman cara seseorang ilmuwan mempelajari dan memahami lingkungan-lingkungan yang dipahami.¹² Jadi, metode penelitian adalah suatu metode cara kerja untuk mendapatkan data yang lengkap dan hasil penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Untuk mencapai hasil yang maksimal dalam penelitian ini penyusun menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum kualitatif dengan menggunakan pendekatan yuridis-empiris (*non doktrinal*), yaitu jenis penelitian ini untuk mengetahui bagaimana hukum itu dilaksanakan termasuk proses penegakan hukum. Karena penelitian jenis ini dapat mengungkapkan permasalahan-permasalahan yang ada di balik pelaksanaan dan penegakan hukum.¹³ Jadi, penggunaan pendekatan yuridis-empiris dalam penelitian ini karena penelitian ini meneliti tentang bagaimana variabel penelitian yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan pengiriman barang di Shopee Express Hub Demak.
- b. Tanggungjawab Shopee Express Hub Demak atas keterlambatan kerusakan dan kehilangan barang dalam pengiriman.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah di Shopee Express Hub Demak Alasan penulis untuk memilih lokasi ini karena penyedia

¹²Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986), hal.67

¹³ Amirudin dan Zaenal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), hal. 134

jasa ini salah satu yang banyak di gunakan oleh masyarakat Kabupaten Demak.

3. Sumber Data

Sumber data adalah mengenai dari mana data diperoleh. Apakah data diperoleh dari sumber langsung (data primer) atau dapat diperoleh dari sumber tidak langsung (data sekunder).¹⁴ Pengumpulan data ini dapat dilakukan dengan menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh seorang peneliti langsung dari sumbernya tanpa perantara pihak lain (langsung dari objeknya), lalu dikumpulkan dan diolah sendiri atau seorang atau suatu organisasi. Dalam hal ini data primer diperoleh dari melalui wawancara. Shopee Express Hub Demak.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh seorang peneliti secara tidak langsung dari sumbernya (objek penelitian), tetapi melalui sumber lain. Untuk mendukung dan melengkapi data primer yang berhubungan dengan masalah penelitian, data sekunder dalam penelitian ini berupa bahan hukum, yaitu:

- 1) Bahan hukum primer adalah bahan-bahan yang mempunyai kekuatan mengikat secara yuridis.

Dalam penelitian ini, maka terdiri dari:

- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- b) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)

¹⁴Suteki dan Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, dan Praktik)*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2018), hal. 214

- c) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP)
 - d) Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos.
 - e) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
 - f) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
 - g) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2003 Tentang Pos.
- 2) Bahan hukum sekunder adalah bahan yang dapat memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer.¹⁵ Yaitu jurnal, artikel, tesis, skripsi, dan internet.
- 3) Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang berupa komplementer untuk bahan hukum dan tersier, yaitu kamus hukum, kamus bahasa Indonesia, dan Ensiklopedia.

4. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.¹⁶ Berdasarkan uraian di atas maka teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah:

a. Wawancara

Wawancara yaitu suatu metode pengumpulan data dengan cara mendapatkan keterangan secara lisan dari

¹⁵Hadin Muhjad, *Penelitian Hukum Indonesia Kontemporer*, (Yogyakarta: Genta Publishing, 2012). hal. 52

¹⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), Cet ke-19, hal. 224

seseorang informan dengan bercakap-cakap secara langsung. Wawancara bertujuan untuk mengumpulkan keterangan tentang kehidupan manusia serta pendapat pendapat mereka.¹⁷

Metode wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara bebas terstruktur. Wawancara bebas terstruktur adalah seluruh wawancara tidak didasarkan pada daftar pertanyaan yang telah disusun lebih dahulu, tetapi diserahkan pada yang diwawancarai untuk memberikan penjelasan menurut kemauannya sendiri.¹⁸

Wawancara ini dilakukan secara bebas terbuka dengan menggunakan alat berupa daftar pertanyaan yang telah disiapkan (sebagai pedoman wawancara) sesuai dengan permasalahan yang akan dicari jawabannya tanpa menutup kemungkinan untuk menambah pertanyaan lain yang bersifat spontan sehubungan dengan jawaban yang diberikan oleh responden. Metode ini digunakan dalam rangka mendapatkan hasil yang lebih akurat yang berhubungan dengan pertanggungjawaban jasa ekspedisi terhadap keterlambatan kerusakan dan hilangnya barang.

Dalam hal ini penulis melakukan wawancara secara langsung dengan Kepala Kantor Shopee Express Hub Demak, Masyarakat yang menggunakan jasa Shopee Express dan Kurir Shopee Express Hub Demak.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data dan pencatatan terhadap berkas-berkas atau dokumen-dokumen yang ada hubungannya dengan materi yang

¹⁷Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1996), hal. 95

¹⁸Suteki dan GalangTaufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, dan Praktik)*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2018), hal. 228

dibahas.¹⁹ Karena dokumen merupakan sumber data yang berupa bahasa tertulis, foto atau dokumen elektronik. Dokumentasi dalam penelitian ini adalah diambil dari data sekunder yang berupa bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.

5. Metode Pengujian Validitas Data

Pengujian validitas data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian.²⁰ Triangulasi ada dua macam yaitu triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Triangulasi teknik adalah teknik yang digunakan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Sedangkan triangulasi sumber adalah teknik untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.²¹

Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis menggunakan teknik triangulasi sumber dalam melakukan pengujian validitas data dalam penelitian ini. Yaitu penulis berhasil mengumpulkan dan membandingkan hasil wawancara dari tiga sumber, yaitu Shopee Express Hub Demak, Masyarakat yang menggunakan jasa Shopee Express dan Kurir Shopee Express Hub Demak.

6. Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh sehingga dapat dipahami dengan

¹⁹Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986), hal.66

²⁰Suteki dan GalangTaufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, dan Praktik)*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2018), hal. 230

²¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), Cet ke-19, hal. 372

mudah dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.²² Analisis data yang digunakan dalam proses mencari dan data-data yang dibutuhkan terpenuhi, kemudian data-data tersebut diolah dan dianalisis bersamaan dengan proses penyajiannya dengan metode deskriptif. Metode deskriptif yaitu metode penelitian yang melukiskan dengan maksud menguraikan, menjelaskan, dan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu atau untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala yang lain dalam masyarakat.²³

Alasan penulis menggunakan metode deskriptif dalam penelitian ini karena penelitian ini menggunakan studi kasus yang menggunakan jenis penelitian kualitatif. Yaitu analisis yang digunakan untuk mendeskripsikan sekaligus menganalisis Pelaksanaan dan probelematika mengenai pertanggungjawaban jasa ekspedisi terhadap keterlambatan kerusakan dan hilangnya barang.

G. Sistematika Penelitian

Dalam sistematika penulisan skripsi ini meliputi lima bab, yaitu sebagai berikut:

BAB 1 :Pendahuluan

Bab ini berisi gambaran umum tentang penelitian yang meliputi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penulisan, Manfaat Penulisan, Telaah Pustaka, Metode Penelitian, dan Sitematika Penulisan.

BAB 2 :Tinjauan Umum Mengenai

Pertanggungjawaban Bab ini membahas tentang Konsep Pengangkutan Barang,Pihak Yang Terkait Dalam Pengangkutan

241

²²Muhammad Nadzir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hal.

²³Amirudin dan Zaenal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), hal. 25

Barang, Konsep Konsumen, Pelaku Usaha, Perusahaan Ekspedisi konsep *E- Commerce* Dan Teori Pertanggungjawaban Hukum.

BAB 3 :Proses Pelaksanaan Pengiriman Barang Di Shopee Express Hub Demak

Bab ini membahas mengenai data-data yang berkaitan dengan Gambaran Umum mengenai Shopee Express Hub, Proses Pelaksanaan Pengiriman Barang di Shopee Express Hub Demak dan Data Keterlambatan Kerusakan Dan Kehilangan Barang Dalam Pengiriman Di Shopee Express Hub Demak.

BAB 4 :Analisis Pertanggungjawaban Shopee Express Hub Demak Terhadap Keterlambatan Kerusakan Dan Kehilangan Barang Dalam Pengiriman

Bab ini berisikan analisis yang berkaitan dengan analisis Proses Pelaksanaan Pengiriman Barang di Shopee Express Hub Demak dan Analisis Pertanggungjawaban Shopee Express Hub Demak Terhadap Keterlambatan Kerusakan dan Hilangnya Barang dalam pengiriman.

BAB 5 :Penutup

Bab ini berisi kesimpulan yang berupa jawaban dari pokok permasalahan yang diajukan, serta saran dari peneliti setelah melakukan penelitian ini

BAB II

TINJAUAN UMUM MENGENAI KONSEP PERTANGGUNGJAWABAN

A. Konsep Pengangkutan Barang

Definisi pengangkutan menurut H.M.N Purwosutjipto adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang dari suatu tempat ketempat tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.²⁴

Pengangkutan menurut Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (“UU LLAJ”) pada pasal (1) angka (3) yaitu pengangkutan merupakan perpindahan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat yang lain dengan menggunakan kendaraan.²⁵ Proses pengangkutan merupakan gerak dari tempat asal mana kegiatan angkutan dimulai ke tempat tujuan di mana angkutan itu diakhiri.

Dengan ini konsumen dengan penyedia jasa akan melakukan kesepakatan pengiriman barang dimana konsep kesepakatan itu diatur secara khusus di dalam pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang disebut KUHPerdata merupakan sebuah unsur wajib dalam sebuah perjanjian Perjanjian merupakan perbuatan yang dilakukan antara satu orang atau lebih untuk bersepakat mengikatkan diri satu dengan yang lain. Pengiriman barang oleh pihak pengirim kepada pihak penerima bisa dikategorikan sebagai suatu perjanjian pengangkutan.

Perjanjian pengangkutan terjadi dengan didahului serangkaian permuatan dan penerimaan yang oleh pengangkut dan penumpang secara

²⁴ Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2016), hal.169

²⁵ Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang *Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*, Pasal. 1 Angka. 3

timbang balik. Pengertian perjanjian menurut Pasal 1313 KUHPerdara adalah sebagai suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.

Perjanjian pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk untuk membayar biaya pengangkutan dengan kata lain perjanjian

Perjanjian pengangkutan sebagai suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan naman membawa orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain, sedangkan pihak lainnya menyanggupi untuk membayar ongkos angkutannya. Pasal 90 KUHD sebenarnya memberikan ketentuan bahwa surat angkutan tidak merupakan syarat sahnya adanya suatu perjanjian, karena tidak diisyaratkan untuk adanya penandatanganan dari kedua belah pihak (Pengirim dan pengangkut). Padahal perjanjian pengangkutan adalah perjanjian dua belah pihak. Oleh karena itu hal tersebut hanyalah merupakan suatu bukti adanya perjanjian pengangkutan bersedia menerima barang untuk diangkut menurut penyebut dan syarat-syarat sebagai yang tertulis dalam surat angkut tersebut.

Proses pengangkutan dapat juga didefinisikan merupakan Gerakan dari tempat asal darimana kegiatan angkutan dimulai ketempat tujuan kemana kegiatan angkutan diakhiri. Dimana kewajiban pihak pengangkut adalah wajib menyelenggarakan pengangkutan sesuai dengan tingkat pelayanan, sedangkan kewajiban pengguna jasa adalah wajib membayar. Adapun unsur-unsur dari pengangkutan adalah:

1. Adanya muatan yang diangkut.
2. Tersedianya kendaraan sebagai alat angkut.

3. Adanya jalan yang dilalui kendaraan sebagai alat angkutan tersebut.²⁶

Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata disebutkan tentang syarat sahnya perjanjian yaitu²⁷:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan diri.
2. Cakupnya para pihak untuk membuat perjanjian.
3. Adanya suatu hal tertentu.
4. Suatu kausa yang halal.

Berdasarkan perjanjian pada umumnya, kedua belah pihak diberi kebebasan yang mutlak untuk mengadakan perjanjian-perjanjian. Hal ini sesuai dengan pasal 1388 KUHPerdata yang menyatakan²⁸:

1. Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi yang membuatnya.
2. Persetujuan-persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak atau karena alasan yang oleh Undang-Undang dinyatakan cukup untuk itu.
3. Persetujuan-persetujuan tersebut harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Berdasarkan pasal 1320 jo pasal 1338 KUHPerdata setiap orang bebas untuk membuat atau mengadakan perjanjian mengatur isi perjanjian yang akan mengikat antara kedua belah pihak. Adanya konsekuensi dalam perjanjian maka para pihak harus tunduk pada hak-hak dan kewajiban yang timbul. Adanya suatu perjanjian dapat tercipta karena kedua belah pihak mengikatkan diri dalam suatu perjanjian, oleh karena adanya pihak-pihak tersebut maka perjanjian itu dapat dilaksanakan, demikian juga dengan perjanjian

²⁶ Ridwan Khairandy, *Pokok-pokok Hukum Dagang Indonesia*, (Yogyakarta: FH UII Press,2013) hal. 375

²⁷ *Kitab Undang-Undang Hukum Per-data [Burgelijk Wetboek]*, diterjemah oleh R.Subekti dan R. Tjitro-sudibio, cet.8, (Jakarta: Pradnya Paramita,1976), ps. 1320

²⁸ *Kitab Undang-Undang Hukum Per-data [Burgelijk Wetboek]*, diterjemah oleh R.Subekti dan R. Tjitro-sudibio, cet.8, (Jakarta: Pradnya Paramita,1976), ps. 1388.

pengangkutan dapat terjadi karena adanya yang mengadakan perjanjian pengangkutan.

Dapat kita ketahui maksud dari perjanjian pengangkutan dengan pengirim barang, dimana pengangkut mengikatkan dirinya untuk mengadakan pengangkutan barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan tujuan tertentu dengan kondisi selamat dan tepat waktu, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk wajib membayar ongkos (uang pengiriman jasa angkutan) sesuai dengan yang diperjanjikan.²⁹

Meskipun demikian dalam kenyataan di lapangan praktek perjanjian pengangkutan berifat konsensual, artinya terjadinya perjanjian pengangkutan telah cukup hanya dengan adanya persetujuan antara pengirim dengan pengangkut. Dan tidak perlu adanya surat muatan sesuai yang diatur dalam pasal 90 KUHD itu merupakan suatu alat pembuktian tentang lahirnya perjanjian pengangkutan.

Bunyi pasal 90 KUHD menyatakan:

Surat angkutan merupakan persetujuan si pengirim atau ekspediter pada pihak satu dan pengangkut atau juragan perahu pada pihak lain dan surat itu memuat selain apa yang kiranya telah disetujui kedua belah pihak, seperti misalnya mengenai waktu dalam mana pengangkutan telah harus selesai dikerjakannya dan mengenai penggantian rugi dalam hal keterlambatan memuat juga :

1. Nama dan berat atau ukuran barang-barang yang akan diangkut, begitupun merek-merek dan bilangannya.
2. Nama orang kepada siapa barang-barang dikirimkannya.
3. Nama dan tempat si pengangkut atau juragan perahu.
4. Jumlah upahan pengangkutan.

²⁹ Susanto, Mohamad Duddy Dinantara, Moh. Sutoro, Muhamad Iqbal, *Pengantar Hukum Bisnis*, (Banten: Unpam Press, 2019), h.87

1. Tanggal.
2. Tanda tangan si pengirim atau ekspediter, surat angkutan itu, ekspediter harus membukukannya dalam register hariannya.

Perjanjian pengangkutan memberikan pengertian pengangkut yang merupakan badan usaha berbadan hukum sedangkan pengirim merupakan konsumen pengguna jasa angkutan bahwa adanya kedua belah pihak tersebut yang saling mengikat diri dalam mengadakan perjanjian.

B. Pihak Yang Terkait Dalam Pengangkutan Barang

Beberapa pihak akan mengambil bagian dalam perjanjian pengangkutan. Para pihak yang mengambil bagian dalam perjanjian ini disebut sebagai "objek hukum pengangkutan". Para pihak perjanjian pengangkutan dapat dibagi menjadi dua kelompok yaitu pihak yang terkait secara langsung dan pihak yang terkait secara tidak langsung.³⁰

1. Pihak yang terkait secara langsung

a) Pihak Pengirim

Pengirim merupakan pihak terpenting yang terlibat dalam proses pengiriman produk. Dari sudut perjanjian pengangkutan, pengirim adalah pihak dalam perjanjian pengangkutan dan telah setuju untuk menanggung biaya pengangkutan yang dikeluarkan oleh pengangkut ketika memindahkan barang dari tempat keberangkatan ke tempat tujuan. Definisi pengirim, bagaimanapun, umumnya tidak diatur oleh Kode Komersial. Selain itu, Kode Komersial tidak mengatur apa yang dimaksud dengan pengirim.

b) Pihak Pengangkut

Pengangkut, atau usaha yang kegiatan utamanya adalah pengangkutan barang, adalah badan yang bersangkutan. Istilah

³⁰ Rahayu Hartini, *Hukum Pengangkutan*. (Malang: UMM Press, 2007) hal 17.

"pengangkut" tidak didefinisikan dalam Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) secara umum, kecuali angkutan laut. Sebaliknya pengangkut yang merupakan pihak dalam perjanjian pengangkutan setuju untuk melakukan pengangkutan barang dan/atau orang. Dari sudut ini, pengangkut dipandang sebagai pihak yang telah sepakat untuk menyediakan alat angkut.

2. Pihak yang terkait secara tidak langsung

a. Penerima

Dalam pengaturan pengangkutan, penerima barang dapat berupa pengirim atau entitas lain yang memiliki saham dalam pengiriman. Jika penerima juga merupakan pengirim, maka penerima dianggap sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan. Jika penerima adalah pihak ketiga yang berkepentingan, maka penerima dianggap sebagai subjek hukum pengangkutan tetapi tidak dianggap sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan.

Perjanjian tersebut membebankan persyaratan berikut pada penerima:

- 1) Bisnis atau orang yang dapat memperoleh hak dari pengirim. Seperti yang ditunjukkan oleh dokumentasi transit yang relevan.
- 2) Apakah ongkosnya dibayar atau tidak dibayar untuk itu.³¹

b. Ekspediter

Ekspediter adalah orang yang bertanggung jawab mencari pengangkut barang di darat atau di perairan untuk kepentingan pengirim, Kode Komersial memiliki definisi ini.

³¹ Zainal Asikin, *Hukum Dagang*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2016) hal 165.

Pengirim berfungsi sebagai mediator dalam parameter perjanjian pengangkutan, bertindak atas nama pengirim. Pengangkut dapat dianggap sebagai subjek dari perjanjian pengangkutan bahkan jika ia bukan salah satu pihak dalam perjanjian itu karena hubungan dekatnya dengan pengangkut, pengirim, atau tujuan. Namun, kesepakatan ekspedisi dicapai antara pengirim dan pengirim selama prosedur transportasi. Kedua belah pihak memiliki kontrak terpisah sehubungan dengan ini.

C. Tinjauan Tentang Konsumen, Pelaku Usaha dan Perusahaan Ekspedisi

1. Konsumen

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk di perdagangkan Konsumen itu sendiri dibedakan menjadi dua³²:

a. Konsumen Akhir

Konsumen akhir adalah Konsumen yang mengonsumsi secara langsung produk yang diperolehnya. Atau dapat di artikan pemakaian barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi keperluan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain dan tidak untuk di perdagangkan kembali.

b. Konsumen Antara

Konsumen antara adalah konsumen yang memperoleh produk untuk memproduksi produk lainnya atau dijual kembali. Contoh: distributor, agen, dan pengecer.³³

³² Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia, 2019), hal 3.

³³ Abdul Rasyid Saliman, Adisuputra, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus*, (Jakarta: Kencana, 2008), h. 272

Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terdapat hak-hak konsumen pada pasal 4 menyatakan ³⁴:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan Pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang undangan lainnya.

Apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen yang disebutkan diatas harus di penuhi, baik oleh pemerintah maupun oleh produsen, karena hak-hak konsumen tersebut akan

³⁴ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek.³⁵ Maka oleh karena itu adanya kewajiban yang harus di penuhi oleh konsumen sesuai dengan Pasal 5 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamana dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2. Pelaku Usaha

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 republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.³⁶ Sementara itu hak dari pelaku usaha atau pelaku bisnis dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan.

³⁵ Ahmadi miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Raja grafindo, 2008)hal 38

³⁶ Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, (Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada, 2017) hal 196.

- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang di perdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun kewajiban pelaku usaha sebagai berikut :

- a. Beriktikad baik dalam kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan, penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau di perdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa yang dibuat dan/atau yang di perdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian bila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

3. Perusahaan Ekspedisi

Perusahaan ekspedisi dalam praktiknya turut menjadi pengangkut sehingga akan mengalami kesulitan dalam menerapkan penerapannya. Secara umum tanggung jawab perusahaan terdapat dalam pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Secara khusus tanggung jawab ekspediteur terdapat dalam Pasal 87 dan Pasal 88 KUHD (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang). Perusahaan ekspedisi sebagai pelaksana pengiriman barang bertanggung jawab atas barang-barang yang dititipkan kepadanya oleh pengirim barang untuk dikirimkan sesuai perjanjian.³⁷

Ekspediteur dijumpai dalam perjanjian pengangkutan barang karena mempunyai hubungan yang sangat erat dengan pengirim atau pengangkut atau penerima barang. Ekspediteur berfungsi sebagai pangantaran pengangkutan yang bertindak atas nama pengirim. Pengusaha transport seperti ekspediteur bekerja dalam lapangan pengangkutan barang-barang namun dalam hal ini ia sendirilah yang bertindak sebagai pihak pengangkut. Hal ini tampak sekali dalam perincian tentang besarnya biaya angkutan yang ditetapkan.

Terkait dalam hal ini seorang ekspediteur memperhitungkan atas biaya muatan dari pihak pengangkut jumlah biaya dan provinsi sebagai upaya untuk pihaknya sendiri, yang tidak dilakukan oleh perusahaan transport. Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui kriteria ekspediteur menurut ketentuan Undang-Undang yaitu :

- a. Perusahaan perantara pencari pengangkut barang.
- b. Bertindak untuk dan atas nama pengirim.
- c. Menerima provisi dari pengirim.

³⁷ Abdul Rasyid saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan:Teori Dan Contoh Kasus*, (Jakarta: Kencana, 2010) hal 213.

D. Konsep E- Commerce

E-Commerce atau biasa di sebut transaksi jual beli melalui elektronik adalah suatu perdagangan dengan menggunakan media jaringan internet yang pesat. Internet adalah suatu media komunikasi dan Informasi yang dapat dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan antara lain menjelajah, mencari data, berita, saling mengirim pesan dan perdagangan. Istilah *E-commerce* muncul dikarenakan gabungan dari bahasa inggris yaitu *electronic commerce* atau yang disingkat e-commerce.³⁸

E-commerce dapat dipahami adalah jenis transaksi perdagangan barang ataupun jasa yang dilakukan melalui media internet, berdasarkan ketentuan Pasal 1 Angka 10 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perdagangan Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 menyebutkan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan jaringan dan komputer atau media elektronik. Pada transaksi ini jual-beli harus sesuai dengan ketentuan di atas yang memiliki beberapa pengaturan seperti dalam melakukan hubungan hukumnya perdagangan ini harus memiliki perjanjian atau kontrak yang juga dilakukan secara elektronik seperti pemberitahuan tertulis yang dikirimkan ke email, persetujuan mengikuti perjanjian berupa centang atau ceklis pada suatu kolom atau tanda tangan elektronik yang menandakan hubungan hukum yang dilakukan itu sah.³⁹

Transaksi elektronik adalah transaksi yang meninggalkan kebiasaan transaksi lama yaitu dengan cara tatap muka dan satu pihak harus mendatangi pihak lainnya, hal ini dikarenakan transaksi elektronik menggunakan basis media internet sebagai penghubung antara satu pihak dengan pihak lainnya, namun

³⁸ J. Satrio, *Hukum Perikatan :Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian* (Bandung:PT Citra Aditya Bakti, 1995) hal 67.

³⁹Glend Biondi, *Analisis Yuridis Keabsahan Kesepakatan Melalui Surat elektronik Berdasarkan Hukum Di Indonesia*, (Jakarta:Jurnal Media Neliti, 2016),hal 2.

walaupun tidak bertatap muka transaksi elektronik juga harus sesuai pada ketentuan undang undang yang berlaku dikarenakan kedua pihak terlindungi oleh hukum yang berlaku. Berdasarkan karakteristiknya E-commerce dibagi kedalam empat macam yaitu:⁴⁰

1. Business to Business (B2B)

Dalam *E-commerce* ini sudah terjalin hubungan partner sebelumnya, hubungan bisnis yang terjadi dilakukan berulang-ulang oleh hanya subjek bisnis yang merupakan orang yang sudah dekat kemudian hal tersebut dilakukan secara terus menerus dan berjenjang sampai berlangsung dengan lama bisnis tersebut.

2. Business to Consumer (B2C)

Dalam *E-commerce* ini hubungan yang terjalin terbuka untuk umum, seluruh Informasi disebarluaskan secara terbuka, dan penjalanan bisnisnya berdasarkan permintaan yang masuk, pada karakter ini merupakan yang paling sering dijumpai dikarenakan konsumen yang melakukan transaksi langsung untuk digunakan keperluan pribadi atau dengan kata lain konsumen tersebut adalah pengkonsumi paling akhir dari rantai produksi.

3. Consumer to Consumer

Consumer to consumer adalah seorang konsumen secara langsung menjual barangnya kepada konsumen lainnya, dalam hal ini konsumen membeli barangnya langsung namun pada akhirnya konsumen tersebut tidak mengkonsumsi barang ataupun jasa tersebut lantas konsumen tersebut mengiklankan barang/jasa tersebut untuk diperjual belikan kepada konsumen lainnya untuk meraup keuntungan daripada proses bisnis tersebut.

⁴⁰ Budi Agus, *Regulasi Hukum dalam Transaksi E-commerce*, (Jakarta:Jurnal Media Neliti, 2015),hal 136.

4. Customer to Business (B2C)

Customer to Business adalah model yang meletakkan konsep konsumen atau individu menciptakan nilai dan perusahaan mengkonsumsi nilai tersebut. Seperti halnya review terhadap suatu produk tertentu yang kemudian menjadi penilaian dari customer kemudian nilai tersebut dikonsumsi oleh perusahaan-perusahaan terkait, hal ini yang baru-baru ini marak, banyak konsumen mengkonsumsi sesuatu untuk dijadikan bisnis dikarenakan penilaian daripada konsumen dihargai oleh pihak perusahaan maka dari itu dijadikan bisnis untuk para konsumen.

E. Teori Tanggung Jawab Hukum

Teori tanggung jawab hukum merupakan teori yang menganalisis tentang tanggung jawab subjek hukum atau pelaku yang telah melakukan perbuatan melawan hukum atau perbuatan pidana untuk memikul biaya atau kerugian atau melaksanakan pidana atas kesalahannya maupun karena kealpaannya.⁴¹

Secara etimologis, tanggung jawab hukum atau *liability* seringkali dipertukarkan dengan *responsibility*. *Liability* merupakan istilah hukum yang meluas yang menunjuk hampir semua karakter resiko atau tanggung jawab, yang pasti yang bergantung atau yang mungkin meliputi semua karakter hak dan kewajiban secara aktual dan potensial seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya atau kondisi yang menciptakan tugas untuk melaksanakan undang-undang dengan segera atau pada masa yang akan datang. *Responsibility* berarti hal yang dapat dipertanggungjawabkan atas kewajiban, dan termasuk putusan, ketrampilan, kemampuan dan kecakapan meliputi juga kewajiban bertanggungjawab atas undang-undang yang dilaksanakan. Dalam pengertian

⁴¹ Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta:Kencana Prenada MediaGroup,2009) hal83.

dan penggunaan praktis, istilah *liability* menunjuk pada pertanggung jawaban hukum, sedangkan *responsibility* menunjuk pada pertanggung jawaban politik.⁴²

Menurut, Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa: “seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subyek berarti dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan. Lebih lanjut Hans Kelsen menyatakan bahwa: “Kegagalan untuk melakukan kehati-hatian yang diharuskan oleh hukum disebut kekhilafan (*negligence*); dan kekhilafan biasanya dipandang sebagai satu jenis lain dari kesalahan (*culpa*), walaupun tidak sekeras kesalahan yang terpenuhi karena mengantisipasi dan menghendaki, dengan atau tanpa maksud jahat, akibat yang membahayakan.” Hans Kelsen selanjutnya membagi mengenai tanggung jawab terdiri dari:

1. Pertanggungjawaban individu yaitu seorang individu bertanggung jawab terhadap pelanggaran yang dilakukannya sendiri.
2. Pertanggungjawaban kolektif berarti bahwa seorang individu bertanggungjawab atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain.
3. Pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab pelanggaran yang dilakukannya karena sengaja dan diperkirakan dengan tujuan menimbulkan kerugian.
4. Pertanggungjawaban mutlak yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena tidak sengaja dan tidak diperkirakan.⁴³

⁴² Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi dan Tesis* (Jakarta: Rajawali Pres. 2011) hal 50.

⁴³ Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni*, (Bandung : Nusamedia. 2008) hal 136.

Konsep tanggung jawab hukum berhubungan dengan konsep kewajiban hukum, bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi bila perbuatannya bertentangan. Tanggung jawab hukum dapat dibedakan atas pertanggungjawaban individu dan pertanggungjawaban kolektif. Pertanggungjawaban individu adalah tanggung jawab seseorang atas pelanggaran yang dilakukannya sendiri, sedangkan pertanggungjawaban kolektif adalah tanggung jawab seorang individu atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain.

Konsep pertanggungjawaban hukum pada dasarnya terkait, namun tidak identik dengan konsep kewajiban hukum. Seorang individu secara hukum diwajibkan untuk berperilaku dengan cara tertentu, jika perilakunya yang sebaliknya merupakan syarat diberlakukan tindakan paksa. Namun tindakan paksa ini tidak mesti ditujukan teradap individu yang diwajibkan “pelaku pelanggaran” namun dapat ditujukan kepada individu lain yang terkait dengan individu yang pertama dengan cara yang ditetapkan oleh tatanan hukum. Individu yang dikenai sanksi dikatakan “bertanggung jawab” atau secara hukum bertanggung jawab atas pelanggaran. Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:⁴⁴

1. Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan

Tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya Pasal 1365, 1366 dan 1367. Prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang

⁴⁴ Celina Tri Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2011) hal 92.

dilakukannya. Pasal 1365 KUH Perdata, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

- a. Adanya perbuatan.
- b. Adanya unsur kesalahan.
- c. Adanya kerugian yang diderita.
- d. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian

Yang dimaksud kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum, pengertian “hukum”, tidak hanya bertentangan dengan undang undang, tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat. Secara *Common sense*, asas tanggung jawab ini dapat diterima karena adalah adil bagi orang yang berbuat salah untuk menggantikan kerugian bagi pihak korban. Dengan kata lain, tidak adil jika orang yang bersalah harus mengganti kerugian yang diderita orang lain

2. Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab

Konsep ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*Presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat. Berkaitan dengan prinsip tanggung jawab ini, dalam doktrin hukum pengangkutan, khususnya dikenal empat variasi:⁴⁵

- a. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab kalau ia dapat membuktikan, kerugian ditimbulkan oleh hal-hal di luar kekuasaannya.
- b. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, ia mengambil suatu tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian.

⁴⁵ Komariah. *Hukum Perdata*, (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2001), hal

- c. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, kerugian yang timbul bukan karena kesalahannya.
- d. Pengangkut tidak bertanggung jawab jika kerugian itu ditimbulkan oleh kesalahan/kelalaian penumpang atau karena kualitas/ mutu barang yang diangkut tidak baik.

3. Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption nonliability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan. Contoh dalam penerapan prinsip ini adalah hukum pengangkutan kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin/bagasi tangan, yang biasanya dibawa dan diawasi oleh si penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat diminta pertanggung jawabannya.

4. Tanggung Jawab Mutlak

Tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolut liability*). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi di atas. Ada pendapat yang mengatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya, *absolut liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualaiannya. Selain itu, ada pandangan yang agak mirip, yang mengaitkan perbedaan keduanya pada ada atau tidak adanya hubungan kausalitas antara subjek

yang bertanggung jawab dan kesalahannya. Pada *strict liability*, hubungan itu harus ada, sementara pada *absolut liability*, hubungan itu tidak selalu ada. Maksudnya, pada *absolut liability*, dapat saja si tergugat yang dimintai pertanggungjawaban itu bukan si pelaku langsung kesalahan tersebut (misalnya dalam kasus bencana alam).

5. Tanggung Jawab Dengan Pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam UU No. 8 Tahun 1999 seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.⁴⁶

BAB III
PELAKSANAAN PENGIRIMAN BARANG DI SHOPEE EXPRESS HUB
DEMAK

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Singkat Shopee

PT Shopee International Indonesia merupakan anak perusahaan dari SEA Group yang dulu dikenal dengan nama Garena. Didirikan pada tahun 2015, SEA Group berkantor pusat di Singapura. Shopee, yang bergerak di industri e-commerce dipimpin oleh Chris Feng, salah satu mantan pegiat Rocket Internet yang pernah mengepalai Zalora dan Lazada. Shopee tidak hanya ada di Indonesia, melainkan memiliki jangkauan yang luas seperti di beberapa negara seperti, Malaysia, Thailand, Vietnam, Filipina, Taiwan, China, hingga Brazil. Shopee memiliki beberapa akses untuk berjualan atau berbelanja yaitu dapat melalui website dengan mengakses <https://shopee.co.id/> melalui internet, juga melalui aplikasinya dengan cara mengunduh melalui Apps Store atau Play Store.

Shopee awalnya merupakan perusahaan yang mengambil pasar *customerto customer* atau C2C dan mulai mengalami peralihan menjadi *business to customer* sejak meluncurkan Shopee Mall pada tahun 2017 dan bertindak sebagai platform toko online bagi toko atau distributor resmi. Shopee dalam memberikan dukungan logistik untuk penggunanya tidak hanya berhubungan dengan 70 layanan kurir di seluruh dunia tapi juga berhubungan dengan beberapa penyedia layanan jasa transportasi online. Bahkan, mulai tahun 2020 Shopee memiliki jasa pengiriman Shopee khusus untuk beberapa penjual terpilih yang akan langsung diatur oleh tim Shopee Express.

Shopee memiliki logo berwarna oranye yang dapat diartikan sebagai warna yang hangat, mempunyai daya tarik, dan mampu

meningkatkan daya minat pembeli. Shopee menggunakan gambar keranjang yang dapat diartikan sebagai keranjang belanjaan dan huruf 'S' adalah simbol dari Shopee itu sendiri.

2. Visi Shopee

Shopee memiliki visi misi perusahaan, yaitu : *We believe online shopping should be accessible, easy and enjoyable. This is the vision Shopee aspires to deliver on the platform, every single day. We believe in the transformative power of technology and want to change the world for the better by providing a platform to connect buyers and sellers within one community.*

Terjemahan: Kami percaya belanja online harus dapat diakses, mudah dan menyenangkan. Ini adalah visi yang diinginkan Shopee untuk disampaikan di platform, setiap hari. Kami percaya pada kekuatan transformatif teknologi dan ingin mengubah dunia menjadi lebih baik dengan menyediakan platform untuk menghubungkan pembeli dan penjual dalam satu komunitas.

3. Misi Shopee

Shopee memiliki visi misi perusahaan, yaitu : *To define who we are - how we talk, behave or react to any given situation - in essence, we are Simple, Happy and Together. These key attributes are visible at every step of the Shopee journey.*

- *Simple, We believe in simplicity and integrity, ensuring a life that's honest, down to earth and true to self.*
- *Happy, We are friendly, fun-loving and bursting with heaps of energy, spreading the joy with everyone we meet.*
- *Together, We enjoy spending quality time together while shopping online with friends and family - doing the things we love as one big unit.*

Terjemahannya: Untuk menentukan siapa kita - bagaimana kita berbicara, berperilaku atau bereaksi terhadap situasi apapun – pada dasarnya, kita Sederhana, Bahagia dan Bersama. Atribut kunci ini terlihat di setiap langkah perjalanan Shopee.

- Sederhana, Kami percaya pada kesederhanaan dan integritas, memastikan kehidupan yang jujur, membumi dan setia pada diri sendiri.
- Senang, Kami ramah, suka bersenang-senang dan penuh dengan energi, menyebarkan sukacita dengan semua orang yang kami temui.
- Bersama, Kami menikmati waktu berkualitas bersama-sama sambil berbelanja online dengan teman dan keluarga-melakukan hal-hal yang kami sukai sebagai satu unit besar

B. Pelaksanaan Pengiriman Barang Di Shopee Express Hub Demak

1. Jenis Pelayanan Pengiriman Di Shopee Express Hub Demak

Shopee Express merupakan layanan pengiriman yang ditawarkan oleh Shopee untuk pelanggannya ketika berbelanja online melalui aplikasi di Shopee, konsumen dapat memilih beberapa jenis jasa pengiriman yang dapat di gunakan untuk mengantarkan barangnya salah satunya adalah Shopee Express.

Dalam hal pengiriman menggunakan Shopee Express barang akan langsung di tangani oleh Shopee secara langsung dan nomor resinya bisa langsung dilacak menggunakan aplikasi atau web Shopee agar dapat melihat secara real time sehingga meminimalisir terjadinya kehilangan paket. Hal ini sejalan dengan apa yang di ungkapkan kepala kantor Shopee Express

“Dalam hal pelayanan kantor Shopee Express Hub Demak ini terhubung dengan aplikasi dan memiliki 4 macam jenis pengiriman yang dapat digunakan sesuai kebutuhan konsumen.”

a. Shopee Express Standard

Express Standard adalah jasa kirim yang disediakan oleh Shopee untuk pengiriman reguler. Adapun durasi pengiriman Shopee jenis Standard ini, yakni 1-3 hari (untuk kota besar di Jawa). Dengan berat barang maksimal 50 kg (luar Jawa) dan 200 kg (pengiriman dalam Jawa). Toko yang mengikuti layanan “Dikelola Shopee” dan toko terpilih bisa menggunakan jasa kirim ini untuk pelanggannya.

Berikut area jangkauan layanan pengiriman dari Shopee jenis Standard:

- Bali
- Banten
- Bengkulu
- D.I Yogyakarta
- DKI Jakarta
- Gorontalo
- Jambi
- Jawa Barat
- Jawa Tengah
- Jawa Timur
- Kalimantan Barat
- Kalimantan Selatan
- Kalimantan Tengah
- Kalimantan Timur
- Kalimantan Utara

- Riau
- Lampung
- Maluku Utara
- Nanggroe Aceh Darussalam
- NTB
- NTT
- Riau
- Sulawesi Selatan
- Sulawesi Tengah
- Sulawesi Tenggara
- Sulawesi Utara
- Sumatera Barat
- Sumatera Selatan
- Sumatera Utara

b. Shopee Express Sameday

Shopee Express Sameday merupakan jasa kirim yang disediakan oleh Shopee untuk pengiriman yang akan sampai pada hari yang sama. Layanan pengiriman Sameday bisa mengantarkan pesanan pelanggan dengan lebih cepat karena durasinya hanya 24 jam. Namun, berat maksimal yang diperbolehkan hanya 7 kg. Penjual yang bisa mengaktifkan pengiriman ini adalah toko yang mengikuti layanan “Dikelola Shopee” dan toko terpilih.

Hanya beberapa area yang dapat dijangkau oleh layanan Sameday, di antaranya:

- Banten
- DKI Jakarta
- Jawa Barat

c. Shopee Express Instant

Shopee Express Instant ialah jasa kirim yang disediakan oleh Shopee untuk pengiriman maksimal 3 jam dari pick up. Layanan Instant menjadi pilihan yang tepat ketika pelanggan benar-benar membutuhkan barang yang dibeli dari Shopee. Bisa juga digunakan untuk produk yang lebih rentan rusak sehingga perlu dikirim secepat mungkin.

Kurir Instant menerima pengiriman barang dengan berat maksimal 20 kg dan dimensi maksimal 50x50x50 cm. Namun, hanya toko terpilih saja yang bisa mengaktifkan layanan kirim ini. Berikut area jangkauan layanan Instant dari ekspedisi milik Shopee:

- Jabodetabek
- Bandung
- Surabaya
- Yogyakarta
- Semarang
- Solo
- Malang
- Bali
- Lampung
- Makassar
- Medan
- Palembang
- Batam
- Manado
- Padang
- Pekanbaru

d. Shopee Express Hemat

Shopee Express Hemat, yaitu jasa kirim yang disediakan oleh Shopee untuk pengiriman dengan ongkos kirim yang lebih hemat. Jenis pengiriman Hemat dapat mengirimkan pesanan pelanggan dengan durasi mulai dari 2-14 hari. Dengan berat maksimal 50 kg(pengiriman ke luar dan dalam Pulau Jawa).

Penjual yang bisa mengaktifkan layanan Hemat hanyalah toko terpilih saja. Untuk layanan Hemat, berikut area jangkauannya:

- Bali
- Bengkulu
- Jambi
- Jawa Barat
- Kalimantan Barat
- Kalimantan Selatan
- Kalimantan Timur
- Kepulauan Riau
- Lampung
- Riau
- Sulawesi Selatan
- Sulawesi Utara
- Sulawesi Barat
- Sumatra Barat
- Sumatra Selatan
- Sumatra Utara

2. Proses Pengiriman Barang Di Shopee Express Demak

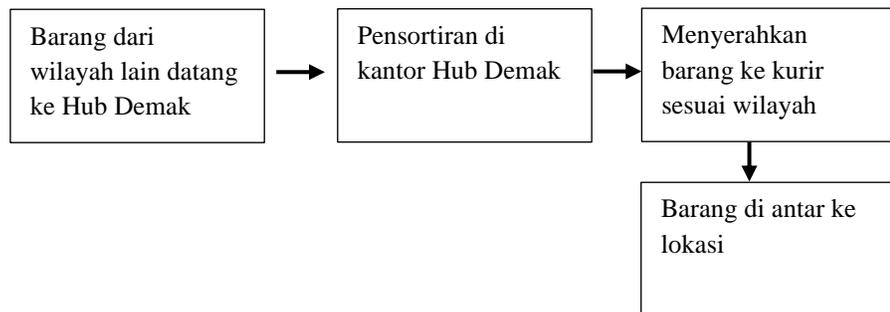
Perusahaan logistik memerlukan proses pengiriman barang yang harus efektif. Proses pengiriman barang atau jasa sebaiknya mempunyai

sistem yang baik untuk mendukung seluruh kegiatan produksi yang dilakukan perusahaan. Perusahaan harus memperhatikan setiap proses pengiriman barang/jasa tersebut sebaiknya terdapat pengendalian intern untuk mengarahkan, mengawasi dan mengukur sumberdaya suatu organisasi serta mencegah dan menemukan ketidaksesuaian prosedur.⁴⁷

Dalam proses pengiriman Shopee Express Hub Demak paket (barang) datang dari berbagai daerah yang di beli melalui aplikasi shopee dengan tujuan pengiriman yaitu Kabupaten Demak.⁴⁸

Tabel I

Tabel Proses Pengiriman Barang Shopee Express Hub Demak



Dari penjelasan tabel diatas terdapat beberapa proses yang harus di lewati dalam proses pengiriman tidak langsung Shopee Express Hub Demak yaitu:

- a. Kedatangan barang dari pihak lain

Barang yang di beli melalui aplikasi shopee dengan tujuan pengiriman Kabupaten Demak akan di kirimkan melalui jalur darat untuk menuju kantor Shopee Ekspress Hub Demak.

- b. Pensortiran barang

⁴⁷ Vina,Rima Oktaviani “Analisis Sistem Pengiriman Barang Dalam Meningkatkan Pengendalian Intern (Studi Kasus : PT Lintas Nusantara Perdana)” *Jurnal Administrasi Bisnis*.Vol.2 No 1.Tahun 2022.hal 27

⁴⁸ Wawancara Dengan Bapak Zainal Kepala Kantor Shopee Express Hub Demak :Hari Kamis, Tanggal 25 Mei 2023, Bertempat di Kantor Shopee Express Hub Demak.

Setelah sampai di gudang barang akan di cek apakah mengalami kerusakan dalam packing atau tidak, setelah itu barang di pisahkan sesuai dengan wilayah kerja kurir.

c. Menyerahkan barang ke kurir

Setelah barang di sortir menurut wilayahnya maka langsung di serahkan ke pada kurir sesuai wilayahnya

d. Pengiriman barang

Setelah di terima oleh kurir paket tanggung di antarkan ke tempat tujuan.

Dalam hal pengiriman barang pihak Shopee Express memiliki beberapa kategori benda yang di larang untuk di kirim yaitu:

- a. Narkotika, ganja, morfin, opium, kokain, obat-obatan terlarang lainnya.
- b. Pornografi dalam bentuk apapun.
- c. Bahan peledak, senjata api, persenjataan, dan bagian-bagiannya, dan barang berbahaya dalam jumlah besar (Contoh: gas, cairan yang mudah terbakar, padatan yang mudah terbakar, zat pengoksidasi, zat beracun, bahan bersifat radioaktif dan/atau korosif, amunisi, petasan, dan barang berbahaya lainnya)
- d. Perangkat judi dan tiket lotre.
- e. Barang-barang yang dikendalikan oleh pemerintah (Ternak dan stok darah)
- f. Tubuh/sisa-sisa tubuh manusia (jenazah)
- g. Barang yang menyinggung kesusilaan.
- h. Zat beracun (Contoh: sianida dan arsenik).
- i. Bahan biologis yang mudah terurai dan mudah menularkan penyakit.
- j. Bahan-bahan yang diklasifikasikan sebagai berbahaya menurut Peraturan Menteri Perdagangan yang berlaku.

- k. Barang hasil tindak kejahatan, seperti barang curian dan sebagainya; dan/atau Barang lain yang dilarang oleh hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

TABEL II

**Data Jumlah Pengiriman Barang Di Shopee Express Hub Demak
Bulan Januari -Mei 2023**

No	Bulan	Pengiriman
1	Januari	19.340
2	Februari	20.598
3	Maret	30.176
4	April	21.309
5	Mei	22.876

Sumber: Kantor Shopee Express Hub Demak

Dari tabel diatas dapat di lihat jumlah pengiriman tidak langsung di kantor Shopee Express Hub Demak dari bulan Januari -Mei 2023 yaitu pada Bulan Januari Sebanyak 19.340 Pengiriman, Bulan Februari 20.598 Pengiriman, Bulan Maret 30.176 Pengiriman, Bulan April 21.309 Pengiriman dan Bulan Mei 22.876 Pengiriman.

Terdapat kriteria atau ukuran barang yang menjadi tanggung jawab pelaku Usaha

a. Barang Cacat Produk

Barang disebut cacat bila produk itu tidak aman dalam penggunaannya, tidak memenuhi syarat-syarat keamanan tertentu. Produk yang cacat menurut Tim Kerja penyusun naskah akademis Badan Pembinaan Hukum Nasional

Departemen Kehakiman RI. Mereka merumuskan produk yang cacat, sebagai berikut:

“Setiap produk yang tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya, baik karena kesengajaan, atau kealpaan dalam proses produksinya maupun disebabkan hal-hal lain yang terjadi dalam peredarannya, atau tidak menyediakan syarat-syarat keamanan bagi manusia atau harta benda mereka dalam penggunaannya, sebagai layaknya diharapkan orang.”⁴⁹

KUHPerdato mengatur mengenai produk cacat pada pasal 1504 sampai pasal 1512, dikenal dengan terminologi cacat tersembunyi. Yang dimaksud dengan cacat tersembunyi adalah cacat yang mengakibatkan kegunaan barang tidak serasi lagi dengan tujuan semestinya. Penjual selalu diharuskan untuk bertanggung jawab atas adanya cacat tersembunyi dalam hal demikian. Sehingga apabila pembeli mendapatkan barangnya terdapat cacat tersembunyi maka terhadapnya diberikan dua pilihan. Pilihan tersebut sesuai dengan pasal 1507 KUHPerdato yaitu:

- a) Mengembalikan barang yang dibeli dengan menerima pengembalian harga (*refund*).
 - b) Tetap memiliki barang yang dibeli dengan menerima ganti rugi dari penjual.
- b. Bahan Berbahaya

Bahan berbahaya adalah zat, bahan kimia dan biologi, baik dalam bentuk tunggal maupun campuran yang dapat membahayakan kesehatan dan lingkungan hidup secara

⁴⁹ R. Subekti, *Kitab Undang-Undanghukum Perdata*, (Jakarta :PT. Pradnya Paramitha, 2006) hal 34.

langsung maupun tidak langsung yang mempunyai sifat racun karsinogenik, teratogenik, metagenik, korosif dan iritasi.

Penggunaan bahan berbahaya dapat mengakibatkan kerugian pada konsumen secara massal, hal ini juga disebabkan oleh ketidaktahuan konsumen terhadap berbagai jenis bahan berbahaya yang ada. Oleh karena itu konsumen perlu bersikap secara mandiri yaitu dengan cara sebagai berikut:

- a) Sadar akan harkat dan martabat konsumen, mampu untuk melindungi diri sendiri dan keluarganya.
- b) Jujur dan bertanggung jawab.
- c) Mampu menentukan pilihan barang dan jasa sesuai dengan kepentingan, kebutuhan serta kemampuan dan keadaan yang menjamin keamanan, keselamatan kesehatan konsumen sendiri.
- d) Berani dan mampu mengemukakan pendapat, serta berani memperjuangkan dan mempertahankan hak-haknya.
- e) Berbudaya dan sadar hukum perlindungan konsumen.

C. Keterlambatan Kerusakan Dan Kehilangan Barang Dalam Pengiriman Di Shopee Express Hub Demak

Keterlambatan layanan jasa pengiriman barang kerusakan bahkan kehilangan barang merupakan salah satu bentuk dari wanperstasi. Wanpersasi adalah suatu keadaan dimana pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya, sehingga menimbulkan keharusan bagi pihak debitur untuk memberikan atau membayar ganti rugi.⁵⁰

⁵⁰ Wirjono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*. (Bandung :Bale,2000) Hal 44.

TABEL III
Data Jumlah Keterlambatan Pengiriman Di Shopee Express Hub
Demak Bulan Januari -Mei 2023

No	Bulan	Jumlah keterlambatan
1	Januari	1209
2	Februari	1766
3	Maret	1903
4	April	2054
5	Mei	1073

Sumber: Kantor Shopee Express Hub Demak

Dari tabel diatas dapat di lihat jumlah keterlambatan pengiriman di kantor Shopee Express Hub Demak dari bulan Januari -Mei 2023 yaitu pada Bulan Januari Sebanyak 1209 Keterlambatan, Bulan Februari 1766 Keterlambatan, Bulan Maret 1903 Keterlambatan, Bulan April 2054 Keterlambatan dan Bulan Mei 1073 Keterlambatan.

TABEL IV
Data Jumlah Kerusakan Pengiriman Di Shopee Express Hub
Demak Bulan Januari -Mei 2023

No	Bulan	Jumlah Kerusakan
1	Januari	20
2	Februari	14
3	Maret	39
4	April	41

5	Mei	34
---	-----	----

Sumber: Kantor Shopee Express Hub Demak

Dari tabel diatas dapat di lihat jumlah Kerusakan pengiriman di kantor Shopee Express Hub Demak dari bulan Januari -Mei 2023 yaitu pada Bulan Januari Sebanyak 29 Kerusakan, Bulan Februari 14 Kerusakan, Bulan Maret 39 Kerusakan , Bulan April 41 Kerusakan dan Bulan Mei 34 Kerusakan.

TABEL V

Data Jumlah Kehilangan Pengiriman Di Shopee Express Hub Demak Bulan Januari -Mei 2023

No	Bulan	Jumlah Kehilangan
1	Januari	5
2	Februari	0
3	Maret	9
4	April	6
5	Mei	4

Sumber: Kantor Shopee Express Hub Demak

Dari tabel diatas dapat di lihat jumlah Kerusakan pengiriman di kantor Shopee Express Hub Demak dari bulan Januari -Mei 2023 yaitu pada Bulan Januari Sebanyak 5 Kehilangan, Bulan Februari 0 Kehilangan, Bulan Maret 9 Kehilangan , Bulan April 6 Kehilangan dan Bulan Mei 4 Kehilangan.

Dari tabel diatas dapat di lihat bahwa di Kantor Shopee Express Hub Demak wanprestasi yang paling sering terjadi adalah keterlambatan dalam

pengiriman barang hal ini sesuai apa yang di katakan oleh Bapak Zainal Kepala Kantor Shopee Express Hub Demak.⁵¹

“Yang paling sering terjadi adalah keterlambatan pengiriman paket(barang) karena jumlah kurir yang terbatas apalagi saat even lebaran kemaren paket menumpuk kurir terbatas sehingga menyebabkan beberapa mengalami keterlambatan.”

Dalam menjalankan kegiatan usahanya para pelaku usaha pasti pernah mengalami kendala-kendala atau permasalahan. Hal tersebut juga pernah dialami oleh Kantor Shopee Express Hub Demak yang bergerak pada pelayan publik yakni layanan jasa pengiriman barang dimana dalam melakukan kegiatan usahanya Kantor Shopee Express Hub Demak telah mengalami permasalahan yang berupa keterlambatan dalam layanan jasa yang dikerjakanya. Berikut merupakan sebab-sebab keterlambatan antara lain :

1. Kurangnya jumlah petugas Jumlah

Petugas pengirim barang tidak seimbang dengan peningkatan frekuensi dan kuantitas barang yang harus dikirimkan, sehingga menyebabkan keterlambatan pengiriman barang ke tempat tujuan.

2. Masa-masa ramai

Kesibukan yang terjadi dalam aktivitas melebihi biasanya. Ada waktu-waktu tertentu,dimana tiba saatnya pengiriman barang akan meningkat dengan drastis.

3. Alamat tidak lengkap

Hal ini kadang terjadi,dimana ada konsumen yang mencantumkan alamat yang kurang lengkap,atau justru salah menuliskan alamatnya.

4. Nama yang tidak sesuai

⁵¹ Wawancara Dengan Bapak Zainal Kepala Kantor Shopee Express Hub Demak :Hari Kamis, Tanggal 25 Mei 2023, Bertempat di Kantor Shopee Express Hub Demak.

Terdapat kecenderungan beberapa konsumen dikenal dengan nama yang berbeda di tempat tinggalnya yang dapat menyebabkan bingungnya petugas pengirim barang.

5. Tidak mencantumkan nomor telepon

Nomor telepon sangat penting untuk mengkonfirmasi pada penerima barang saat petugas pengiriman barang akan mendatangi lokasi.

6. Force majeure

Force majeure menurut kamus hukum adalah keadaan dimana seorang debitur terhalang untuk melaksanakan prestasinya, karena keadaan atau peristiwa tidak terduga pada saat dibuatnya kontrak, keadaan atau peristiwa tersebut tidak dapat dipertanggungjawabkan kepada debitur. kondisi atau sebab diluar kemampuan manusia misalnya karena cuaca, bencana alam, angin puting beliung, hujan badai, atau petir yang menyambar dan perang huru-hara, pergolakan sipil dan sejenisnya.

BAB IV

ANALISIS TANGGUNGJAWAB SHOPEE EXPRESS HUB DEMAK ATAS KETERLAMBATAN KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG

A. Pelaksanaan Pengiriman Barang Di Shopee Express Hub Demak

Secara umum pengiriman barang adalah mempersiapkan pengiriman fisik barang dari gudang ketempat tujuan yang disesuaikan dengan dokumen pemesanan dan pengiriman serta dalam kondisi yang sesuai dengan persyaratan penanganan barangnya. Dengan ini konsumen dengan penyedia jasa akan melakukan kesepakatan pengiriman barang dimana konsep kesepakatan itu diatur secara khusus di dalam pasal 1320 Kitab UndangUndang Hukum Perdata yang disebut KUHPerdata merupakan sebuah unsur wajib dalam sebuah perjanjian perdagangan.⁵²

Untuk proses pengiriman di Shopee Express Hub Demak hanya sebagai perantara dari pihak ketiga yaitu aplikasi shopee setiap hari datang puluhan ribu paket(barang) yang datang dari berbagai daerah setelah dengan alamat tujuan pengiriman Kabupaten Demak.⁵³

1. Karakteristik Shopee Express Sebagai Perusahaan Jasa Pengiriman Berbasis Online Marketplace

Peran pedagang perantara dalam dunia perdagangan cukup penting. Perantara biasa dalam perdagangan mempunyai tugas untuk menghubungkan antara prinsipal (pemberi kuasa) dengan pihak ketiga.

Dalam hal ini perantara tunduk pada peraturan tentang pemberian kuasa, seperti yang diatur dalam Pasal 1792-1819 BW. Landasan utama dari kegiatan pedagang perantara adalah kontrak atau perjanjian, khususnya antara pihak yang menyuruh dan pihak yang disuruh untuk melakukan suatu pekerjaan atau urusan atau yang biasa dikenal dengan istilah pemberian kuasa. Dari pengertian ini dapat ditarik unsur-unsur pemberian kuasa, yaitu:⁵⁴

- a. Pemberian kuasa adalah persetujuan (kontrak).
- b. Isi persetujuan itu adalah penyuruhan atau pemberian kuasa untuk menyelenggarakan suatu urusan.
- c. Pihak yang disuruh akan melakukan pekerjaannya atas nama (*on behalf*) yang menyuruh.

Mengenai konsep pemberian kuasa dalam perantara perdagangan terbagi menjadi 2 (dua), yaitu koordinatif dan subordinatif:

- a. Koordinatif adalah perantara dalam ikatan hubungan yang sementara atau tidak tetap, yang diatur atas dasar perjanjian pemberian kuasa. Sifat hubungannya adalah pelayanan berkala, begitu pekerjaan yang diberikan kepadanya selesai, maka hubungan tersebut berakhir. Kedudukan mereka dengan

⁵⁴ Agus Sardjono *Pengantar Hukum Dagang*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada.2014), hal. 108.

pengusaha yang diwakilinya adalah sederajat dan sama tinggi. Tidak ada yang lebih tinggi dari satu pihak dengan pihak lain. Contohnya adalah makelar, komisioner, ekspediter.

- b. Sub ordinatif adalah perantara dalam ikatan hubungan yang tetap dengan pengusaha, diatur atas dasar hubungan perburuhan, sebagaimana terdapat dalam Pasal 1601a BW. Perantara ini sifat hubungannya bersifat tetap dan kedudukannya tidak sama atau tidak sederajat. Contohnya pelayan toko.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa perantara biasa merupakan penghubung antara prinsipal (pemberi kuasa) dengan pihak ketiga, di antara prinsipal dan pihak ketiga tadi berhubungan. Perantara biasa dalam perdagangan sebagai penerima kuasa, bertindak untuk dan atas nama pemberi kuasa, penerima kuasa tidak boleh bertindak untuk dan atas nama dirinya sendiri, sehingga yang menjadi para pihak adalah prinsipal selaku pemberi kuasa dengan pihak ketiga. Dalam hal ini perantara biasa berkembang

Dalam KUHD terdapat berbagai jenis perdagangan seperti: makelar, komisioner, ekspediter dan broker.

- a. Skema Perdagangan Makelar

Dalam melaksanakan tugasnya makelar tunduk pada ketentuan pemberian kuasa, berada dalam hubungan yang tidak tetap. Ia bertindak untuk dan atas nama pemberi kuasa (prinsipal) dan wajib menyebut

nama prinsipal. Makelar merupakan jenis perantara langsung, pekerjaan utama makelar adalah menghubungkan antara prinsipal (pemberi kuasa) dengan pihak ketiga dan bertindak atas nama dan kepentingan prinsipal. Makelar tidak menjadi pihak dalam perjanjian dengan pihak ketiga, sehingga para pihak dalam hal ini adalah pemberi kuasa (prinsipal) dengan pihak ketiga.

Sebagai seorang yang diperintah, makelar mempunyai hak retensi. Makelar ini dibutuhkan untuk membantu prinsipal dalam usahanya untuk memperlancar atau mempercepat selesainya suatu urusan dagang tertentu apabila prinsipal tidak menanganinya sendiri karena sesuatu hal. Makelar merupakan perantara resmi yang diangkat oleh Presiden, atau pejabat yang ditunjuk. Mengenai makelar diatur dalam Pasal 62-73 KUHD.

b. Skema Perdagangan Komisioner

Komisioner berbeda dengan makelar dalam melaksanakan tugasnya komisioner tidak boleh menyebutkan pemberi kuasa (prinsipal) seolah-olah menjadi urusannya sendiri, sehingga yang menjadi para pihak adalah komisioner dengan pihak ketiga. Karena komisioner merupakan seorang yang menjalankan perannya dengan membuat perjanjian atas namanya sendiri, maka mendapat provisi atau upah atas perintah dan pembiayaan orang lain sebagaimana dalam Pasal 76 KUHD.

Jika pihak ketiga wanprestasi, maka pemberi kuasa (prinsipal) tidak dapat menggugat secara langsung demikian juga sebaliknya. Dalam hal ini yang bertanggung jawab dan dapat digugat adalah komisioner sebagaimana terdapat dalam Pasal 78 KUHD.

Komisioner memiliki hak mendahului dan hak retensi, kedudukan hak mendahului lebih tinggi dari hak retensi, karena hak retensi hanya terbatas untuk menahan barang saja. Berdasarkan Pasal 80 KUHD komisioner mempunyai hak mendahului atau hak istimewa privilege, yaitu hak seorang komisioner yang didahulukan hak-haknya (menjual dan mengambil pelunasan atas haknya), mendahului hak-hak lain kecuali yang diatur dalam Pasal 1139 BW. Timbulnya hak mendahului tersebut disebabkan karena komisioner telah mengeluarkan beberapa biaya-biaya yang dibutuhkan sehubungan dengan pelaksanaan tugasnya, misalnya biaya pengangkutan, sewa gudang, biaya notaris dan sebagainya, wujud hak mendahului diatur dalam Pasal 81-83 KUHD. Hal ini terkait dengan tanggung jawab seorang komisioner yang bertindak untuk dan atas namanya sendiri. Barang-barang yang bisa dijual oleh komisioner atas hak mendahului tersebut adalah:

- a) Barang-barang yang telah dikirim prinsipal kepadanya untuk dijual.
- b) Barang-barang yang telah dibeli oleh komisioner atas perintah prinsipal

Setelah menjualnya, kemudian komisioner mengambil pelunasan atas haknya, dan sisanya diberikan kepada prinsipal (pemberi kuasa). Syarat utama hak mendahului dapat dilaksanakan selama barang tersebut masih dalam kekuasaan komisioner.¹⁶ Mengenai komisioner diatur dalam Pasal 76-85 KUHD.

c. Skema Perdagangan Ekspeditur

Ekspeditur merupakan perantara dalam hal pengiriman dan pengangkutan barang. Menurut Pasal 86 ayat (1) KUHD menyebutkan ekspeditur adalah orang yang pekerjaannya menjadi tukang menyuruhkan kepada orang lain untuk menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan lainnya melalui daratan atau perairan.

Ekspeditur menurut KUHD hanya seorang perantara yang bersedia mencarikan pengangkutan bagi pengirim dan tidak mengangkut sendiri barang-barang yang telah diserahkan kepadanya. Untuk mengangkut barang-barang milik pengirim tersebut diserahkan kepada pengangkut, dalam hal ini dengan

pengirim barang ekspeditur tunduk pada perjanjian pemberian kuasa, artinya ekspeditur hanyalah seorang penerima kuasa dalam hal pengiriman barang.

Dengan demikian ekspeditur menjadi penghubung antara pengirim barang dengan pengangkut sehingga ekspeditur terikat pada 2 (dua) perjanjian, yaitu perjanjian ekspedisi dan perjanjian pengangkutan. Perjanjian ekspedisi adalah perjanjian timbal balik antara ekspeditur dengan pengirim. Pihak ekspeditur mengikatkan diri untuk mencarikan pengangkutan yang baik bagi pengirim, sedangkan pihak pengirim mengikatkan diri untuk membayar provisi atau upah kepada ekspeditur.

Yang dimaksud dengan perjanjian pengangkutan adalah suatu perjanjian yang satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa barang dari satu tempat ke tempat lain, sedangkan pihak yang lain menyanggupi untuk membayar sejumlah uang. Pada asanya ekspeditur tidak diperkenankan menyelenggarakan pengangkutan sendiri, sebab penyelenggara pengangkutan adalah pengangkut atau perusahaan pengangkutan, bukan perusahaan ekspedisi. Tetapi sering kali ditemukan perusahaan ekspedisi juga menyelenggarakan

pengangkutan, sehingga ekspediter juga bisa bertindak sebagai pengangkut.

d. Skema Perdagangan Broker

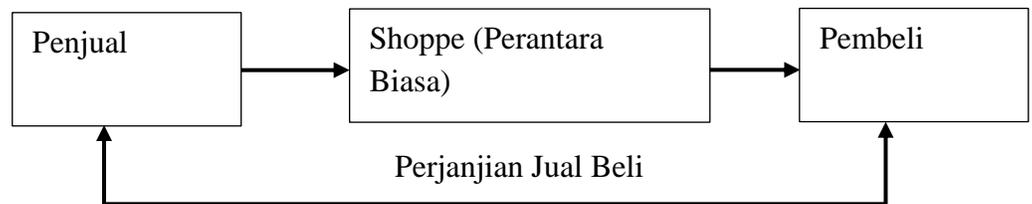
Perantara lain yang juga mengadakan hubungan hukum dengan perusahaan adalah broker. Di bidang pasar modal, ada juga perantara yang membantu pemodal (investor) dalam membeli surat-surat berharga dalam bentuk saham, obligasi atau jenis efek yang lain. Broker merupakan pedagang perantara yang menghubungkan pedagang satu dengan yang lain dalam hal jual beli atau antara penjual dengan pembeli, misalnya saham dan sebagainya.

Dalam bidang perdagangan efek atau saham dikenal adanya broker saham atau pialang. Pialang atau broker ini adalah sebutan bagi perantara pedagang efek. Sebagai perantara, broker memiliki kemiripan dengan makelar yang unsur-unsurnya sebagai berikut:

- a) Hubungan hukum timbul karena adanya perjanjian pemberian kuasa.
- b) Bertindak untuk dan atas nama pemberi kuasa (prinsipal).
- c) Kedudukan broker sebagai penerima kuasa.

Dalam hal ini kedudukan Shopee dalam perantara perdagangan merupakan perantara biasa. Sebagaimana yang telah dijelaskan pengertian pemberian kuasa yang diatur dalam Pasal 1792 jo. 1797 BW menyatakan bahwa, "pemberian kuasa adalah suatu perjanjian dengan mana seorang memberikan kekuasaan kepada seorang lain, yang menerimanya, untuk atas namanya menyelenggarakan suatu urusan dan si kuasa tidak diperbolehkan melakukan sesuatu apa pun yang melampaui kuasanya, kekuasaan yang diberikan untuk menyelesaikan suatu urusan dengan jalan perdamaian".

TABEL VI
Shopee Sebagai Perantara Perdagangan



Shopee sebagai perantara biasa dalam melaksanakan tugasnya menyebutkan identitas penjualnya. Dalam hal ini Shopee ketika sebagai perantara biasa dalam konsep KUHD bertindak untuk dan atas nama pemberi kuasa atau prinsipal. Para pihak dalam hal ini adalah pemberi kuasa atau prinsipal (penjual) dengan pihak ketiga (pembeli), Shopee tidak menjadi pihak dalam perjanjian dengan pihak ketiga (pembeli).

Sebagaimana Pasal 1800-1806 BW mengenai kewajiban-kewajiban kuasa. Shopee sebagai penerima kuasa bertindak untuk dan atas nama pemberi kuasa atau prinsipal (penjual) dengan menyediakan laman untuk menjualkan barang, menginformasikan dengan memberikan notifikasi dalam setiap pemesanan sampai barang itu diterima pembeli, memberikan sarana dalam hal terjadi masalah dalam suatu transaksi dari pihak pembeli atas barang yang diteima dari penjual untuk melakukan pengembalian dana dan/atau barang.

Tindakan yang dilakukan Shopee itu tidak boleh melebihi batas yang sudah diperjanjikan sebelumnya dalam Syarat Layanan Shopee hal ini sesuai dengan Pasal 1797 BW. Sebagaimana unsur-unsur perantara biasa sebagai berikut:

1. Pedagang perantara.
2. Dalam melaksanakan tugasnya bertindak untuk dan atas nama pemberi kuasa.
3. Wajib menyebutkan nama prinsipalnya (penjual).

B. Bentuk Tanggungjawab Shopee Express Hub Demak Atas Keterlambatan Kerusakan dan Kehilangan Barang Dalam Pengiriman

Tanggung Jawab dalam Pengiriman adalah kewajiban memikul beban ganti rugi sebagai akibat adanya wanprestasi atau perbuatan melanggar hukum. Pada prinsipnya tanggung gugat melekat pada pihak yang bersalah atau pihak yang menanggung risiko sebagai akibat wanprestasi atau perbuatan melanggar hukum.⁵⁵

Adanya suatu perjanjian, menimbulkan suatu kewajiban untuk melakukan suatu prestasi. Apabila tidak melaksanakan kewajibannya tersebut, bukan karena adanya keadaan memaksa, maka dianggap sebagai wanprestasi atau ingkar janji. Wanprestasi bersumber dari perjanjian dan dikehendaki para pihak. Mengenai bentuk-bentuk wanprestasi dibagi menjadi 4 (empat), yaitu tidak memenuhi prestasi sama sekali, terlambat memenuhi prestasi, memenuhi prestasi tidak sebagaimana diperjanjikan atau melakukan sesuatu yang seharusnya tidak dilaksanakan.

Adapun bentuk-bentuk wanprestasi yang mungkin dilakukan pihak penjual dalam kegiatan transaksi bisnis ecommerce shopee, antara lain sebagai berikut:

1. Tidak melakukan sesuai dengan perjanjian

⁵⁵ Husni S ,Neni Imaniyati.*Hukum Perlindungan Konsumen*.(Bandung:Mandar Maju,2000) hal 7.

Pembayaran yang dilakukan pembeli dalam transaksi bisnis e-commerce terjadi jika kedua belah pihak telah sepakat atas barang yang akan dibeli, maka pembeli diwajibkan terlebih dahulu melakukan pembayaran kepada penjual. Setelah pembeli melakukan pembayaran, barang tersebut akan dikirimkan oleh penjual. Dalam mekanisme ini sangat rentan terjadi tidak dipenuhinya prestasi yang dilakukan oleh penjual, yaitu barang yang telah di pesan tersebut tidak dikirimkan, sehingga pembeli merasa dirugikan.

2. Terlambat untuk memenuhi perjanjian Penjual dalam memenuhi prestasinya melebihi waktu yang telah disepakati sebelumnya

Sehingga pihak pembeli menderita kerugian akibat keterlambatan pengiriman tersebut, karena nilai barang yang dipesan telah hilang. Jika barang yang dipesan datang terlambat tetapi masih dapat dipergunakan, maka hal ini dapat digolongkan sebagai prestasi yang terlambat. Sebaliknya jika prestasinya tidak dapat dipergunakan lagi, maka digolongkan sebagai tidak melaksanakan apa yang telah diperjanjikan.

3. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sesuai yang diperjanjikan.

Dalam jual beli melalui media elektronik, pembeli tidak mengetahui kondisi barang yang ditawarkan hanya mengetahui kondisi atau keadaan barang tersebut dari penjelasan penjual karena pembeli hanya melihat gambar dan tidak melihat secara langsung. Hal yang sering terjadi, penjual memberikan keterangan yang tidak benar atas kondisi barang tersebut. Dalam menawarkan barangnya penjual memberikan keterangan bahwa barang tersebut dalam keadaan baru, kondisi yang layak atau memiliki keaslian tertentu. Namun setelah pembeli menerima

barang tersebut ternyata barangnya tidak sesuai dengan kondisi barang yang telah diperjanjikan dengan keterangan penjual seperti adanya cacat tersembunyi sehingga dalam hal ini merugikan pembeli.

4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian seharusnya tidak dilaksanakan

Setiap melakukan pemesanan barang sebagai syarat awal pemesanan adalah memberikan keterangan identitas lengkap pembeli, sedangkan penjual berkewajiban untuk menyimpan dan mempergunakan sebagaimana mestinya. Apabila penjual melakukan tindakan penyalahgunaan identitas pembeli dalam hal ini penyebaran informasi pribadi, maka dapat merugikan pembeli terlebih lagi terhadap informasi kartu kredit.

Suatu tanggung jawab timbul karena tidak dilaksanakannya suatu kewajiban atau prestasi dengan baik. Pelaksanaan pertanggungjawaban hukum pengangkut untuk membayar ganti rugi atas kerugian barang yang diangkut, berlaku prinsip-prinsip tanggung jawab pengangkut yang dibagi menjadi 4 (empat), yaitu prinsip *presumption of non liability*, prinsip *limitation of liability*, prinsip *presumption of liability*, Prinsip *absolute liability* sebagaimana dijelaskan sebagai berikut:⁵⁶

1. Prinsip *presumption of non liability*, yaitu pengangkut selalu dianggap tidak bertanggung jawab atas kejadian yang terjadi selama pengangkutan.
2. Prinsip *limitation of liability*, yaitu pembatasan tanggungjawab, bahwa pengangkut dapat diminta pertanggungjawaban secara hukum jika terdapat unsur-unsur sebagaimana dalam Pasal 1365 BW, yaitu adanya

⁵⁶ Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni*, (Bandung :Nusamedia.2008) hal 136.

perbuatan, adanya unsur kesalahan, adanya kerugian yang diderita dan adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

3. Prinsip *presumption of liability*, yaitu pengurangan atau pengecualian akibat kerugian dari sebabsebab tertentu seperti kerusakan yang diakibatkan karena sesuatu cacat pada barang-barang itu sendiri, keadaan memaksa, karena kesalahan atau kealpaan pengirim atau ekspediter sebagaimana pada Pasal 91 KUHD. Pengecualian pada sebab-sebab tersebut yang dikecualikan dalam hal ini tidak secara otomatis membebaskan pengangkut dari tanggung jawab untuk membayar ganti rugi, pengangkut tetap dibebani pembuktian. Selain kerugian akibat sebab-sebab tertentu yang diatur dalam Pasal 91 KUHD, pengangkut tetap bertanggung jawab secara hukum atas kerugian barang yang diangkut selama pengangkutan.
4. Prinsip *absolute liability*, yaitu prinsip tanggung jawab mutlak bahwa setiap pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab atas kerugian yang terjadi dari barang yang diangkut, tanpa keharusan pembuktian, ada tidaknya kesalahan pengangkut dan pengangkut tidak dibebaskan dari tanggung jawab dengan alasan apapun.

Dalam dunia perdagangan, kendaraan bermotor berdasarkan jenisnya sepeda motor dan mobil barang digunakan sebagai alat pengangkutan atau sarana transportasi untuk mengangkut barang-barang, di mana barang tersebut dipindahkan dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan sarana tersebut. Pada proses pengiriman barang, yang termasuk pihak atau subjek hukum yang bertanggung jawab atas barang yang diangkut tersebut apabila terjadi kerugian, yaitu pihak perantara atau ekspediter atas jasa angkutan dan pihak perusahaan angkutan. Tetapi dalam praktik sehari-hari yang menjadi ekspediter kadang kala perusahaan pengangkutan karena memiliki alat angkut sendiri sehingga kemungkinan ekspediter bertindak juga menjadi pengangkut.

Kewajiban bagi seorang pengusaha pengangkutan adalah

menyelenggarakan sampainya barang -barang angkutan di tempat tujuan tepat pada waktunya dalam jumlah yang tidak berkurang dan utuh (tidak rusak). Oleh karena itu, apabila terjadi kehilangan atau kerusakan, keterlambatan, maka pengirim dapat menuntut ganti rugi terhadap pihak pengusaha pengangkutan. Apabila barang yang diangkut tersebut bernilai besar, biasanya barang akan diasuransikan agar apabila pihak pengirim angkutan darat mengalami kerugian sebagai akibat suatu peristiwa yang merupakan kesalahan atau kelalaian pengangkut maka perlu diberikan perlindungan atas barang yang diangkut.

Dapat dimungkinkan pula ekspediter dan pengangkut adalah pihak yang berbeda, maka tergantung kesalahannya timbul pada siapa. Kesalahan atau kelalaian ekspediter biasanya terletak pada pengemasan barang. Pengemasan sering kali kurang sempurna, misalnya mudah terkena air, mudah pecah dan sebagainya sehingga merusak barang maupun pembungkusnya. Dalam hal pengangkutan, apabila mengetahui kelalaian ekspediter tersebut harus memperingatkan ataupun menolak, atau paling tidak mencatat dalam surat angkutan bahwa pengemasan kurang sempurna, sehingga di kemudian hari apabila terjadi klaim barang, surat angkutan tersebut sebagai bukti pengangkut untuk menolak ganti kerugian.

Pengangkut dalam hal ini driver apabila lalai dalam menyelenggarakan pengangkutan, maka pengangkut dapat diminta pertanggungjawaban karena dalam hal ini ekspediter telah melakukan pengemasan dengan baik. Namun, pengangkut dapat dibebaskan dari tanggung jawab apabila terjadi keadaan memaksa yang sering disebut *overmacht* atau *forcemajeure*. Pengertian keadaan memaksa dari ketentuan Pasal 1244 dan 1245 BW, yaitu sebagai suatu alasan untuk dibebaskan dari kewajiban membayar ganti rugi. Dalam Pasal tersebut penggunaan alasan keadaan memaksa sangat erat kaitannya dengan itikad baik, artinya keadaan memaksa hanya dapat dikemukakan oleh pengangkut yang telah beritikad baik berusaha melaksanakan kewajibannya, namun karena keadaan memaksa itulah pengangkut tidak dapat memenuhi

kewajibannya. Peristiwa atau kejadian yang terjadi pada saat keadaan memaksa (*overmacht*), yaitu bencana alam, barang yang akan diserahkan di luar kendali pengangkut seperti terbakar musnah atau hancur, kecelakaan. Pembuktian dalam keadaan memaksa perlu diketahui apakah pengangkut dalam menjalankan kewajibannya telah dilaksanakan dengan segala usaha atau pencegahan yang maksimal.

Dalam pengiriman barang terdapat risiko yang mungkin terjadi seperti halnya kehilangan atau kerusakan baik sebagian atau seluruhnya dan keterlambatan barang. Apabila barang-barang yang diterima oleh pihak penerima atau pembeli dianggap tidak memenuhi syarat-syaratnya, maka pihak penerima tidak berkewajiban menerima barang-barang itu dan tidak perlu membayar biaya pengiriman, sebaliknya apabila penerima atau pembeli menerima barang-barang itu, maka hak gugatan atas dasar persetujuan pengangkutan menjadi hilang karena dengan penerimaan barang- angkutan di tempat tujuan tepat pada waktunya dalam jumlah yang tidak berkurang dan utuh (tidak rusak). Oleh karena itu, apabila terjadi kehilangan atau kerusakan, keterlambatan, maka pengirim dapat menuntut ganti rugi terhadap pihak pengusaha pengangkutan. Apabila barang yang diangkut tersebut bernilai besar, biasanya barang akan diasuransikan agar apabila pihak pengirim angkutan darat mengalami kerugian sebagai akibat suatu peristiwa yang merupakan kesalahan atau kelalaian pengangkut maka perlu diberikan perlindungan atas barang yang diangkut.

Dapat dimungkinkan pula ekspediter dan pengangkut adalah pihak yang berbeda, maka tergantung kesalahannya timbul pada siapa. Kesalahan atau kelalaian ekspediter biasanya terletak pada pengemasan barang. Pengemasan sering kali kurang sempurna, misalnya mudah terkena air, mudah pecah dan sebagainya sehingga merusak barang maupun pembungkusnya. Dalam hal pengangkutan, apabila mengetahui kelalaian ekspediter tersebut harus memperingatkan ataupun menolak, atau paling tidak mencatat dalam surat

angkutan bahwa pengemasan kurang sempurna, sehingga di kemudian hari apabila terjadi klaim barang, surat angkutan tersebut sebagai bukti pengangkut untuk menolak ganti kerugian. Pengangkut dalam hal ini driver apabila lalai dalam menyelenggarakan pengangkutan, maka pengangkut dapat diminta pertanggungjawaban karena dalam hal ini eksepditur telah melakukan pengemasan dengan baik. Namun, pengangkut dapat dibebaskan dari tanggung jawab apabila terjadi keadaan memaksa yang sering disebut *overmacht* atau *forcemajeure*. Pengertian keadaan memaksa dari ketentuan Pasal 1244 dan 1245 BW, yaitu sebagai suatu alasan untuk dibebaskan dari kewajiban membayar ganti rugi. Dalam Pasal tersebut penggunaan alasan keadaan memaksa sangat erat kaitannya dengan itikad baik, artinya keadaan memaksa hanya dapat dikemukakan oleh pengangkut yang telah beritikad baik berusaha melaksanakan kewajibannya, namun karena keadaan memaksa, itulah pengangkut tidak dapat memenuhi kewajibannya. Peristiwa atau kejadian yang terjadi pada saat keadaan memaksa (*overmacht*), yaitu bencana alam, barang yang akan diserahkan di luar kendali pengangkut seperti terbakar musnah atau hancur, kecelakaan. Pembuktian dalam keadaan memaksa perlu diketahui apakah pengangkut dalam menjalankan kewajibannya telah dilaksanakan dengan segala usaha atau pencegahan yang maksimal.

Dalam pengiriman barang terdapat risiko yang mungkin terjadi seperti halnya kehilangan atau kerusakan baik sebagian atau seluruhnya dan keterlambatan barang. Apabila barang-barang yang diterima oleh pihak penerima atau pembeli dianggap tidak memenuhi syarat-syaratnya, maka pihak penerima tidak berkewajiban menerima barang-barang itu dan tidak perlu membayar biaya pengiriman, sebaliknya apabila penerima atau pembeli menerima barang-barang itu, maka hak gugatan atas dasar persetujuan pengangkutan menjadi hilang karena dengan penerimaan barang-barang, penerima sudah dianggap telah menyatakan persetujuan hal ini tercantum dalam Pasal 93 ayat (1) KUHD.

Bila mana terjadi kendala dalam pengiriman Salah satu bentuk tanggungjawab meminta maaf apabila terjadi keterlambatan pada pengiriman barang dan mengganti uang dengan nominal sesuai harga barang tersebut bila mana terjadi kerusakan dan kehilangan barang dalam pengiriman.⁵⁷

Terdapat beberapa faktor dan kendala mengenai hilangnya barang milik konsumen, pada saat barang milik konsumen dibawa oleh kurir lalu barang yang akan diantarkan ke pengirimnya itu menumpuk dalam waktu sehari kurir harus mengantarkan dua ratus barang ke pengirim sampai barang tersebut penuh dikendaraan si kurir lalu dalam perjalanan kurir ke alamat penerima barang. tersebut terjatuh di jalan dan tidak diketahui oleh si kurir tersebut sehingga barang tersebut hilang banyak sekali kasus seperti dalam perjalanan kurir mengantarkan barang.

Keterlambatan dalam pengiriman barang. Banyaknya kendala yang terjadi pada saat kurir dalam perjalanan pengiriman barang, terjadinya keterlambatan dalam waktu pengiriman barang yaitu bisa disebabkan karena adanya bencana alam dari kota tujuannya tersebut yang dapat menghambat perjalanan si kurir dalam pengiriman barang. Bisa juga karena barang sedang *overload* (kelebihan muatan) terutama pada saat menjelang Ramadhan banyaknya konsumen membeli barang seperti pakaian dan lain-lain melalui jual beli online sehingga dalam waktu bersamaan barang yang akan dikirim sangat membludak dan melebihi batas pengiriman harian Perusahaan Shopee Express tersebut, sehingga menyebabkan barang dikirim tidak pas hari si konsumen mengirimkan barang tetapi barang akan dikirim keesokan harinya Barang milik konsumen terbawa jalur yang lain misalnya seharusnya barang tersebut akan dikirimkan ke alamat tujuan namun barang tersebut dibawa kurir ke jalur lain

⁵⁷ Wawancara Dengan Mas Izul Kurir Shopee Express Hub Demak :Hari Kamis, Tanggal 25 Mei 2023, Bertempat di Kantor Shopee Express Hub Demak.

dari tujuan jadi menunggu proses nya lagilama untuk kembali ke Jalur tujuan awal butuh waktu 1 atau 2 harian.

Kerusakan barang milik konsumen Berdasarkan penelitian ada beberapa faktor yang menyebabkan barang milik konsumen mengalami kerusakan yaitu karena adanya kendala barang tersebut tertumpuk oleh barang milik orang lain pada saat barang berada di agen atau berada di kurir pada saat pengiriman atau sedang dalam perjalanan dan juga terjadi kerusakan karena dalam proses pengemasan barang tersebut pengemasannya tidak benar dan tidak rapih sehingga menyebabkan barang tersebut rusak didalam perjalanan, terutama barang yang bersifat makanan atau yang mudah penyok.

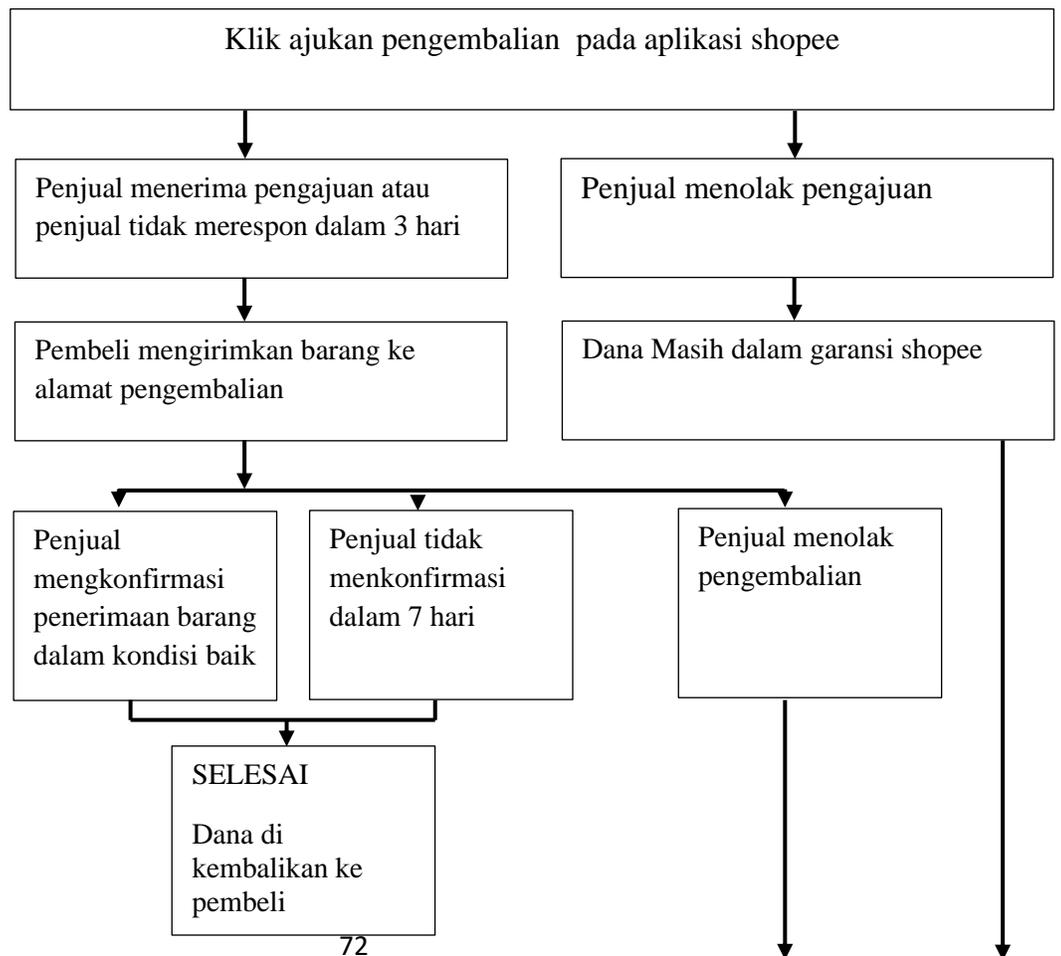
Setiap konsumen atau pembeli yang merasa dirugikan dapat menggugat pelaku usaha atau penjual. Berdasarkan penyelesaian sengketa atas suatu permasalahan dalam informasi dan transaksi elektronik dapat diselesaikan melalui jalur litigasi dan non litigasi sebagaimana dalam Pasal 38 dan 39 UU ITE. Terhadap proses penyelesaian sengketa diluar Peradilan, maka UUPK memberikan solusi untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar peradilan umum. Dalam Ketentuan pasal 52 UUPK penyelesaian sengketa diselesaikan dengan cara sebagai berikut :

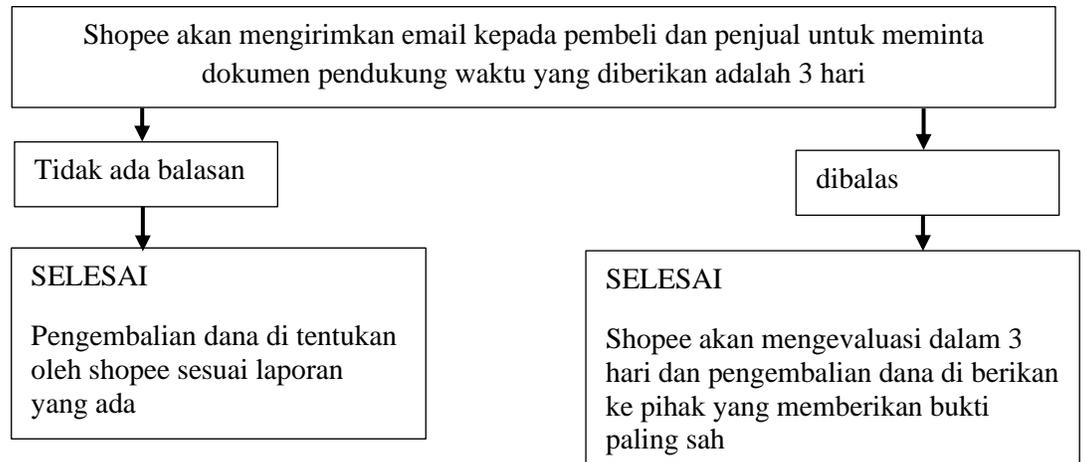
1. Mediasi yang merupakan suatu proses dimana pihak ketiga mengajak pihak yang bersengketa pada suatu penyelesaian sengketa yang telah disepakati. Sesuai batasan tersebut, mediator berada di tengah-tengah dan tidak memihak pada salah satu pihak.
2. Arbitrase Merupakan cara penyelesaian sengketa di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa. Kelebihan arbitrase ini karena keputusannya langsung final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak.
3. Konsiliasi, cara ini ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak dimana majelis BPSK bertugas sebagai perantara antara para

pihak yang bersengketa dan Majelis BPSK bersifat pasif. Penyelesaian sengketa ini memiliki banyak kesamaan dengan arbitrase, dan juga menyerahkan kepada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang di sampaikan para pihak. Namun pendapat dari konsiliator tersebut tidak mengikat sebagaimana mengikatnya putusan arbitrase.

Salah satu proses penyelesaian di non litigasi yang ditawarkan oleh shopee adalah melalui pengajuan melalui aplikasi shopee dengan proses di bawah ini:

TABEL VII
Penyelesaian Permasalahan Melalui Aplikasi Shopee





Proses diatas menunjukkan penyelesaian permasalahan non litigasi melalui pusat bantuan yang terdapat dalam aplikasi Shopee juga telah menjelaskan untuk proses penyelesaian masalah antara penjual dan pembeli apabila terjadi masalah dalam pembelian barang melalui Shopee. Setelah Shopee menerima ajukan permasalahan, maka akan memeriksa permasalahan yang ada dan akan mencoba untuk mencari solusi yang terbaik. Pihak Shopee membutuhkan dokumen pendukung dari penjual dan pembeli dalam batas waktu yang telah ditentukan. Shopee akan berusaha menyelesaikan masalah dalam waktu 5 (lima) hari setelah masalah diajukan pertama kali. Sebelum masa garansi Shopee berakhir pembeli dianjurkan untuk klik “ajukan pengembalian barang dan/atau dana” dalam hal ini penjual memiliki hak untuk menerima pengajuan atau penjual menolak pengajuan pengembalian atau penjual tidak merespon dalam waktu 3 (tiga) hari.

Dalam hal penjual menerima pengajuan atau penjual tidak memberi tanggapan dalam waktu 3 (tiga) hari, selanjutnya pembeli mengirimkan barang ke alamat pengembalian, apabila penjual mengkonfirmasi penerimaan dengan kondisi baik dan penjual tidak mengkonfirmasi terkait pengembalian barang oleh dalam waktu 7 (tujuh) hari maka dana akan dilepaskan ke pembeli. Dalam hal ini jika pembeli tidak mengirimkan barang ke alamat pengembalian dalam

waktu 5 (lima) hari maka pengajuan dibatalkan dan dana dilepaskan ke penjual. Penjual menolak pengajuan pembelian dan dana masih dalam garansi Shopee, maka Shopee akan mengirimkan email kepada pembeli atau penjual untuk meminta dokumen pendukung sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya.

Pembeli dan penjual memiliki waktu 3 (tiga) hari untuk melampirkan dokumen pendukung. Apabila tidak ada balasan, pengembalian dana ditentukan oleh Shopee sesuai laporan yang ada. Jika dibalas, Shopee akan mengevaluasi dalam 3 (tiga) hari dan pengembalian dana akan diberikan ke pihak yang memberikan bukti paling sah. Shopee menganjurkan pembeli dan penjual untuk saling berkomunikasi terlebih dahulu apabila terjadi masalah dalam transaksi, apabila tidak dapat penyelesaian maka dapat mengajukan permasalahan tersebut ke pihak Shopee dengan cara kirim ke alamat email Shopee support@shopee.co.id.

Untuk penyelesaian sengketa melalui Peradilan menurut UU Perlindungan Konsumen pasal 45 ayat 1, setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan. Adapun yang berhak melakukan gugatan terhadap pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha diatur dalam pasal 46 ayat (1) UUPK, yaitu:

1. Seseorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan.
2. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.
3. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu yang berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam Anggaran Dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan

perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan perlindungan konsumen sesuai dengan anggaran dasarnya.

4. Pemerintah dan atau instansi yang terkait apabila barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau, dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan atau korban yang tidak sedikit.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan hanya memungkinkan apabila:

1. Para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.
2. Upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Hasil penelitian menunjukkan Pertama,terdapat empat tahapan proses pengiriman barang di Shopee Express Hub Demak yaitu: Kedatangan barang hasil pembelian dari aplikasi Shoppe,penyortiran barang,penyerahan barang ke kurir dan pengantaran barang.
2. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan keterlambatan kerusakan dan kehilangan barang dalam pengiriman yaitu:alamat tidak lengkap,pembeli tidak mencantumkan nomor telepon, terdapat kondisi ramai seperti even lebaran even akhir tahun,kurangnya jumlah kurir dan faktor kecelakaan.Bentuk:Tanggungjawab yang dilakukan Shopee Express Hub Demak terhadap Keterlambatan Kerusakan dan Kehilangan Barang Dalam Pengiriman adalah tanggungjawab mutlak dimana bentuk pertanggung jawabannya adalah meminta maaf apabila terjadi keterlambatan pada pengiriman barang dan mengganti uang dengan nominal sesuai harga barang tersebut bila mana terjadi kerusakan dan kehilangan barang dalam pengiriman.

B. Saran

1. Kantor Shopee Express Hub Demak Harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada kostumernya.
2. Untuk pemerintah lebih meningkatkan fungsi pengawasan dan pembinaan pada perusahaan jasa pengiriman.

3. Untuk para peneliti selanjutnya lebih mengembangkan ruang lingkup penelitian terkait tanggungjawab jasa pengiriman terhadap keterlambatan,kerusakan dan kehilangan barang.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Joko Sriwidodo, kristiawanto, *Memahami Hukum Perikatan*, (Yogyakarta: Kepel Press, 2021)

Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015)

Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986)

Amirudin dan Zaenal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004)

Suteki dan Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum* (Filsafat, Teori, dan Praktik), (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2018)

Hadin Muhjad, *Penelitian Hukum Indonesia Kontemporer*, (Yogyakarta: Genta Publishing, 2012).

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013)

Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1996)

Suteki dan GalangTaufani, *Metodologi Penelitian Hukum* (Filsafat, Teori, dan Praktik), (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2018)

Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013)

Muhammad Nadzir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003)

Amirudin dan Zaenal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004)

Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2016)

Ridwan Khairandy, *Pokok-pokok Hukum Dagang Indonesia*, (Yogyakarta: FH UII Press,2013) hal. 375

R.Subekti dan R. Tjitro-sudibio, *Terjemahan Kitab Undang-Undang Hukum Per-data (Burgelijk Wetboek)*.(Jakarta: Pradnya Paramita,1976)

Susanto, Mohamad Duddy Dinantara, Moh. Sutoro, Muhamad Iqbal, *Pengantar Hukum Bisnis*, (Banten: Unpam Press, 2019)

Rahayu Hartini, *Hukum Pengangkutan*. (Malang: UMM Press, 2007)

Zainal Asikin, *Hukum Dagang*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2016)

Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia, 2019)

Abdul Rasyid Saliman, Adisuputra, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus*, (Jakarta: Kencana, 2008)

Ahmadi miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Raja grafindo, 2008)

Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, (Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada, 2017)

Abdul Rasyid saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan:Teori Dan Contoh Kasus*, (Jakarta: Kencana, 2010)

J. Satrio, *Hukum Perikatan :Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian* (Bandung:PT Citra Aditya Bakti, 1995)

Glend Biondi, *Analisis Yuridis Keabsahan Kesepakatan Melalui Surat elektronik Berdasarkan Hukum Di Indonesia*, (Jakarta:Jurnal Media Neliti, 2016)

Budi Agus, *Regulasi Hukum dalam Transaksi E-commerce*, (Jakarta:Jurnal Media Neliti, 2015)

Mahmud Marzuki,*Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta:Kencana Prenada MediaGroup,2009)

Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani,*Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi dan Tesis* (Jakarta:Rajawali Pres.2011)

Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni*, (Bandung :Nusamedia.2008)

Celina Tri Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2011)

Komariah.*Hukum Perdata*,(Malang:Universitas Muhammadiyah Malang,2001)

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta:PT Grasindo, 2000)

R. Subekti, Kitab *Undang-Undang Hukum Perdata*, (Jakarta :PT. Pradnya Paramitha, 2006)

Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta:PT. Visimedia, 2008)

Husni S ,Neni Imaniyati.*Hukum Perlindungan Konsumen*.(Bandung:Mandar Maju,2000)

SKRIPSI

Alwy Aziz,Skripsi "*Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Barang Terhadap Hilang Atau Rusaknya Barang Melalui Jalur Darat (Studi Kasus Pada J&T Express Demak)*".(Semarang : Universitas Islam Sultan Agung Semarang,2022)

Nur Abdul Rozaq.Skripsi. "*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Terhadap Pemilik Barang Atas Pengiriman Hewan Di PT.Karunia Indah Delapan Express Cabang Yogyakarta*".(Yogyakarta : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.2019)

Zahra Rahmawati.Skripsi. "*Pertanggung Jawaban Hukum Tokopedia Terhadap Konsumen atas Ketidaksesuaian Barang dalam Jual Beli Online*".(Jakarta:Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.2021)

JURNAL

Rahayu Mardikaningsih."Pencapaian Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang Melalui Harga, Ekuitas Merek, Dan Kualitas Pelayanan"
Jurnal Baruna Horizon. Vol 4 No 1, Tahun 2021 hal 20.
<https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v4i1.5870>

Aefur Rohman.Fino Wahyudi Abdul, Pengaruh Pelayanan Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Express Di Masa Pandemi Covid-19, "Jurnal Logistik Indonesia" Vol 05 No. 1 Tahun 2021

Nina Juwitasari, Diah, M.Junaidi Dan Soegianto."Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi" .*Jurnal Usm Law Review* Vol 4.No 2 Tahun 2021.

Ni Made Septyawati "Tanggung Jawab PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Tabanan Terhadap Wanprestasi Pengiriman Barang". *Jurnal Analogi Hukum* Vol 3.No 1. Tahun 2021. <https://doi.org/10.22225/ah.3.1.2922.74-78>

Vina,Rima Oktaviani "Analisis Sistem Pengiriman Barang Dalam Meningkatkan Pengendalian Intern (Studi Kasus : PT Lintas Nusantara Perdana)" *Jurnal Administrasi Bisnis*.Vol.2 No 1.Tahun 2022.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP)

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Tentang Pelaksanaan UndangUndang Nomor 15 Tahun 2003 Tentang Pos.

WAWANCARA

Wawancara Dengan Bapak Zainal Kepala Kantor Shopee Express Hub Demak :Hari Kamis, Tanggal 25 Mei 2023, Bertempat di Kantor Shopee Express Hub Demak.

Wawancara Dengan Mas Sigit Kurir Shopee Express Hub Demak :Hari Kamis, Tanggal 25 Mei 2023, Bertempat di Kantor Shopee Express Hub Demak.

Wawancara Dengan Mas Izul Kurir Shopee Express Hub Demak :Hari Kamis, Tanggal 25 Mei 2023, Bertempat di Kantor Shopee Express Hub Demak.

Wawancara Dengan Ibu Irma Konsumen Shopee Express Hub Demak :Hari Jumat, Tanggal 26 Mei 2023, Bertempat di Kediaman Narasumber Kadilangu Kecamatan Demak,Kabupaten Demak.

Wawancara Dengan Mas Abid Konsumen Shopee Express Hub Demak :Hari Jumat, Tanggal 26 Mei 2023, Bertempat di Kediaman Narasumber Wonokerto Kecamatan Karangtengah,Kabupaten Demak

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Pedoman Wawancara Pegawai Shopee Express Hub Demak

1. Dengan Bapak/Ibu siapa?
2. Sudah berapa lama bekerja di Shopee Express Hub Demak?
3. Menduduki posisi jabatan apa di kantor Shopee Express Hub Demak?
4. Apa Visi dan Misi kantor Shopee Express Hub Demak?
5. Apa Keunggulan Jasa Pengiriman Shopee Express Hub Demak dibandingkan pengiriman jasa yang lain?
6. Berapa jumlah pengiriman di kantor Shopee Express Hub Demak?
7. Apa Kendala Dalam pengiriman Barang di kantor Shopee Express Hub Demak?
8. Berapa jumlah keterlambatan kerusakan dan kehilangan barang dalam pengiriman di kantor Shopee Express Hub Demak?
9. Bagaimana prosedur klaim keterlambatan kerusakan dan kehilangan barang dalam pengiriman di kantor Shopee Express Hub Demak?
10. Bagaimana upaya Shopee Express Hub Demak dalam mengatasi keterlambatan kerusakan dan kehilangan barang dalam pengiriman?
11. Harapan untuk masyarakat khususnya pengguna jasa Shopee Express Hub Demak?

Pedoman Wawancara Kurir Shopee Express Hub Demak

1. Dengan Bapak/Ibu siapa?
2. Sudah berapa lama bekerja di Shopee Express Hub Demak?
3. Menduduki posisi jabatan apa di kantor Shopee Express Hub Demak?
4. Bagaimana Prosedur Pengiriman Barang di kantor Shopee Express Hub Demak?
5. Apa yang menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam pengiriman barang di kantor Shopee Express Hub Demak?
6. Apa yang menyebabkan terjadinya kerusakan dalam pengiriman barang di kantor Shopee Express Hub Demak?

7. Apa yang menyebabkan terjadinya kehilangan barang dalam pengiriman di kantor Shopee Express Hub Demak?
8. Bagaimana prosedur klaim yang tersedia di kantor Shopee Express Hub Demak?
9. Apa bentuk ganti rugi Shopee Express Hub Demak terhadap keterlambatan, kerusakan dan kehilangan barang dalam pengiriman?
10. Harapan untuk masyarakat khususnya pengguna jasa Shopee Express Hub Demak?

Pedoman Wawancara Konsumen Shopee Express Hub Demak

1. Dengan Bapak/Ibu siapa?
2. Sudah berapa tahun menggunakan jasa pengiriman Shopee Express Hub Demak?
3. Kenapa Bapak/Ibu lebih memilih menggunakan jasa pengiriman Shopee Express Hub Demak dari pada menggunakan jasa pengiriman yang lain?
4. Saat menggunakan jasa pengiriman Shopee Express Hub Demak apakah pernah mengalami kendala keterlambatan kerusakan dan kehilangan barang dalam pengiriman ?
5. Barang apa yang Bapak/Ibu beli terus mengalami kerusakan?
6. Sudah berapa kali Bapak/Ibu membeli barang dan mengalami kerusakan dengan jasa pengiriman Shopee Express Hub Demak?
7. Apakah Bapak/Ibu mengetahui prosedur klaim keterlambatan kerusakan dan kehilangan barang dalam pengiriman ke pihak Shopee Express Hub Demak?
8. Setelah mengalami kerusakan pada barang apakah Bapak/Ibu sudah mengklaim kerusakan barang ke pihak Shopee Express Hub Demak?
9. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu terhadap klaim kerusakan di Shopee Express Hub Demak?
10. Harapan kedepan untuk pihak jasa pengiriman Shopee Express Hub Demak?

Dokumentasi Kegiatan Wawancara



Wawancara Dengan Bapak Zainal Kepala Kantor Shopee Express Hub Demak :Hari Kamis, Tanggal 25 Mei 2023, Bertempat di Kantor Shopee Express Hub Demak.



Wawancara Dengan Mas Sigit Kurir Shopee Express Hub Demak :Hari Kamis, Tanggal 25 Mei 2023, Bertempat di Kantor Shopee Express Hub Demak



Wawancara Dengan Mas Izul Kurir Shopee Express Hub Demak :Hari Kamis, Tanggal 25 Mei 2023, Bertempat di Kantor Shopee Express Hub Demak.



Wawancara Dengan Ibu Irma Konsumen Shopee Express Hub Demak :Hari Jumat, Tanggal 26 Mei 2023, Bertempat di Kediaman Narasumber Kadilangu Kecamatan Demak, Kabupaten Demak



Wawancara Dengan Mas Roy Konsumen Shopee Express Hub Demak :Hari Jumat, Tanggal 1 juli 2023, Bertempat di Kediaman Narasumber Sumber Sari Kecamatan Wonosalam,Kabupaten Demak



Wawancara Dengan Mas Abid Konsumen Shopee Express Hub Demak :Hari Jumat, Tanggal 26 Mei 2023, Bertempat di Kediaman Narasumber Wonokerto Kecamatan Karangtengah,Kabupaten Demak



Wawancara Dengan Mas Jazuli Konsumen Shopee Express Hub Demak :Hari Jumat, Tanggal 1 juli 2023, Bertempat di Kediaman Narasumber Kunir Kecamatan Bonang,Kabupaten Demak



Wawancara Dengan Bapak Nastain Konsumen Shopee Express Hub Demak :Hari Jumat, Tanggal 1 juli 2023, Bertempat di Kediaman Narasumber Waru Kecamatan Wedung,Kabupaten Demak



Foto Contoh Kondisi barang rusak di kantor Shopee Express Hub Demak

CURICULUM VITAE

Nama : Risqi Maulana Mustofa

NIM : 1602056015

Tempat tanggal lahir: Kudus, 16 Januari 1999

Agama: Islam

Kewarganegaraan: Indonesia

Alamat : Jl. Tanubayan Rt 02 Rw10, Bintoro Kab Demak.

No. Hp : 082133313560

Email : rizqimaulanamustofa@gmail.com



Pendidikan

SD Negeri Bintoro 10 Demak (2004-2010)

SMP Negeri 2 Demak (2010-2013)

SMA Negeri 1 Demak (2013-2016)

Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Walisongo
Semarang

Riwayat Organisasi

Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Hukum.

Ikatan Mahasiswa Demak.

Unit Kegiatan Mahasiswa Binora.