

TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN (J&T EXPRESS TAMPAN) JIKA TERJADINYA KERUSAKAN BARANG DALAM PEMBELIAN BARANG MELALUI MARKETPLACE (SHOPEE)

Nourindah Lasia Andini, Firdaus, Setia Putra

Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum,
Universitas Riau, Indonesia

*Corresponding Author:
Nourindah Lasia Andini

Abstract.

The many advantages gained in online shopping have resulted in various online shopping providers popping up, one of which is Shopee. Shopee is said to be an Online Marketplace Provider (OMP), namely an application or website that provides online buying and selling facilities from various sources. Shopee works with goods delivery service companies by implementing a free shipping (postage) program throughout Indonesia with terms and conditions that apply. Delivery services that are integrated with the Shopee system, one of which is J&T Express. In addition to the advantages gained in online shopping, there are also risks that may occur when the delivery of goods appears to be damaged or the goods are destroyed when received by the buyer. The issues discussed are regarding the responsibility of the delivery service company (J&T Express Tampan) if goods are damaged in purchasing goods through the marketplace (Shopee), as well as dispute resolution if goods are damaged during delivery in purchasing goods through the marketplace (Shopee). The research method of this thesis uses the sociological legal research method, namely legal research that analyzes and examines the operation of law in society. This research is descriptive in nature. This research was conducted at the Tampan J&T Express branch office. The data used are primary data and secondary data. Data collection techniques are interviews and literature review. After the data is collected, it is then analyzed qualitatively to draw conclusions. Based on the research results obtained, it shows that the responsibility of the delivery service company (J&T Express Tampan) if there is damage to the goods in purchasing goods through the marketplace (Shopee) in the form of compensation of 10 (ten) times the cost of shipping costs or the price of goods is taken from the lowest value for damaged goods and is not insured or the maximum replacement value is Rp. 1,000,000.00 (one million rupiah). Settlement of disputes in the event of damage to goods in the Shopee application is carried out by means of online mediation, namely by communicating with sellers and buyers in the chat feature available in the Shopee application to confirm damage to goods in delivery by contacting the delivery service. It is hoped that J&T Express and Shopee can maximize their services in order to minimize consumer losses in damage to goods.

Keywords: Responsibility, Delivery Service, Goods Damage

PENDAHULUAN

Salah satu contoh *marketplace* terbesar dan terpercaya di Indonesia adalah Shopee. Shopee dikatakan sebagai *Online Marketplace Provider (OMP)*, yaitu aplikasi atau situs website yang memberikan fasilitas jual beli online dari berbagai sumber. Pemilik situs website atau aplikasi tidak memiliki produk apapun dan bisnis tersebut hanya menyajikan produk orang lain kepada pengguna kemudian memfasilitasinya.¹

Shopee menawarkan berbagai macam produk-produk mulai dari produk fashion sampai dengan produk untuk kebutuhan sehari-hari. Shopee hadir dalam bentuk aplikasi untuk memudahkan penggunaannya dalam melakukan kegiatan belanja online tanpa harus membuka website melalui perangkat komputer. Shopee hadir di Indonesia untuk membawa pengalaman berbelanja baru. Tidak hanya pembeli tapi Shopee juga memfasilitasi penjual untuk memasarkan dagangannya dengan mudah serta membekali pembeli dengan proses pembayaran yang aman dan pengaturan logistik yang terintegrasi.

Shopee hadir di Indonesia dengan membentuk badan hukum bernama PT Shopee International Indonesia, dengan badan hukum ini, Shopee mengikuti semua hukum perpajakan Indonesia, seperti pajak penghasilan dan pajak pertambahan nilai. Sebagai pelaku transaksi elektronik, *marketplace* Shopee tunduk kepada tata aturan hukum yang berlaku di dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, untuk selanjutnya disebut UU ITE. Terdapat aturan dalam Pasal 17 Ayat (2) UU ITE yang menyebutkan bahwa, Para pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung.²

Dalam pasal 13 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), menyatakan mengenai kewajiban pelaku usaha bahwa para pihak dalam PMSE harus memiliki, mencantumkan, atau menyampaikan identitas subjek hukum yang jelas, mengenai kondisi dan jaminan terhadap barang dan/atau jasa yang diperdagangkan termasuk sistem elektronik yang digunakan sesuai karakteristik fungsi dan perannya dalam transaksi tersebut, serta pelaku usaha wajib menyediakan layanan pengaduan bagi konsumen.³

Transaksi jual beli online tidak bisa lepas dari jasa pengiriman barang. *Marketplace* Shopee bekerja sama dengan perusahaan jasa kirim barang dengan

¹ Yusuf Arif Utomo, *et. al.*, “Tanggung Gugat Shopee Sebagai Online Marketplace Provider Dalam Pengiriman Barang”, *Jurnal Bina Mulia Hukum*, Vol. 4, No. 2, Maret 2020, hlm. 348.

² Pasal 17 Ayat (2), Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

³ Pasal 13, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

menerapkan program gratis ongkos kirim (ongkir) ke seluruh Indonesia dengan syarat dan ketentuan berlaku. Layanan jasa kirim yang terintegrasi dengan sistem Shopee, salah satunya yaitu J&T Express. J&T Express merupakan perusahaan yang menyediakan jasa pengangkutan / pengiriman barang dan / atau dokumen dari tempat asal pengirim ke tempat tujuan penerima dengan cakupan dalam kota atau luar kota, serta mempunyai banyak kemudahan serta kelebihan dalam pelayanannya.⁴

Dalam ekonomi, barang merupakan suatu objek atau jasa yang memiliki nilai. Pada pasal 1 Ayat (4) UUPK menyebutkan bahwa, Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.⁵ Hukum benda mengatur tentang hubungan antara subjek hukum dengan objek hukum (benda) yang melahirkan hak kebendaan.

Selain keuntungan yang didapat dalam belanja online juga terdapat risiko yang mungkin terjadi pada saat pengiriman barang seperti rusak atau musnahnya barang saat di terima oleh pembeli. Untuk melihat siapa yang dapat dimintakan pertanggungjawaban atas barang yang musnah atau rusak baik sebagian maupun seluruhnya dapat dilihat melalui hubungan hukum yang telah terjadi sebelumnya.

Shopee dan perusahaan jasa pengiriman J&T Express memiliki hubungan hukum yang terkait dengan pengiriman barang. Wujud prestasi dalam hubungan hukum ini adalah berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu, yaitu ketentuan-ketentuan mengenai hal-hal yang harus dilakukan dan tidak boleh dilakukan. Sesuai dengan dasar hukum utama penelitian ini, yaitu Perlindungan hukum kepada konsumen Shopee berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), terlihat dari pengaturan mengenai perlindungan hak-hak konsumen dan pemberian ganti rugi.⁶

LANDASAN TEORITIS

Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan

⁴ <https://www.jet.co.id/about/company>, diakses, tanggal, 10 November 2021.

⁵ Pasal 1 Ayat (4), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁶ Yudha Sri Wulandari, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce", *Ajudikasi: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2, No. 2, Desember 2018, hlm. 203.

kepadanya.⁷ Menurut hukum tanggung jawab adalah suatu akibat atas kosekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.⁸

Pengertian tanggung jawab hukum menurut hukum perdata merupakan tanggung jawab seseorang terhadap perbuatan yang melawan hukum. Dalam sistem hukum adanya tanggung jawab sebagai akibat dari tidak dipenuhinya kewajiban - kewajiban menurut hukum. Konsep tanggung jawab hukum berkaitan erat dengan konsep hak dan kewajiban.⁹ Konsep tanggung jawab (pertanggungjawaban) menjelaskan bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu, artinya dia bertanggung jawab atas suatu sanksi bila perbuatannya bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Tinjauan Umum Tentang Risiko

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan risiko sebagai akibat yang kurang menyenangkan (merugikan, membahayakan) dari suatu perbuatan atau tindakan.¹⁰ Jika kaitkan pengertian risiko secara terminologi adalah suatu kejadian atau peristiwa dari pengambilan keputusan yang bisa atau tidak bisa diantisipasi, dan sebagian besar memiliki dampak negatif bagi seseorang atau beberapa orang terhadap suatu tujuan yang ingin dicapai.¹¹

Menurut Harsono mengartikan risiko sebagai ketidakpastian atas terjadinya suatu peristiwa yang dapat menimbulkan kerusakan, kerugian ataupun turunnya sebuah nilai objek.¹² Adanya penurunan nilai objek biasanya tidak hanya berimbas pada seseorang saja namun memiliki cakupan yang lebih besar dan merugikan banyak pihak.

Manajemen Risiko

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 142/PMK.010/2009 tentang Manajemen Risiko Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia pada Pasal 1, pengertian manajemen risiko merupakan serangkaian prosedur dan metodologi yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang timbul dari kegiatan usaha.¹³

Tinjauan Umum Tentang Penyelesaian Sengketa

⁷ Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2005, hlm. 33.

⁸ Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum*, Rineka cipta, Jakarta, 2010, hlm. 28.

⁹ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 55.

¹⁰ <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/risiko>, diakses, tanggal 8 Desember 22.

¹¹ R.A. Supriyono, *Op.cit*, hlm. 3.

¹² Mulhadi, *Loc.cit*.

¹³ Pasal 1, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 142/PMK.010/2009, Tentang Manajemen Risiko Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia.

Menurut Kamus Besar Indonesia, Sengketa adalah segala sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat, pertikaian, dan perbantahan.¹⁴ Menurut Nurnaningsih Amriani, sengketa merupakan perselisihan yang terjadi antara para pihak dalam perjanjian karena adanya wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam perjanjian tersebut.¹⁵

Dalam konteks hukum khususnya hukum kontrak, yang dimaksud dengan sengketa adalah perselisihan yang terjadi antara para pihak karena adanya pelanggaran terhadap kesepakatan yang telah dituangkan dalam suatu kontrak, baik sebagian maupun keseluruhan. Sehingga dengan kata lain telah terjadi wanprestasi oleh pihak-pihak atau salah satu pihak, karena tidak dipenuhinya kewajiban yang harus dilakukan atau dipenuhi namun kurang atau berlebihan yang akhirnya mengakibatkan pihak satunya dirugikan.¹⁶

Tinjauan Umum Tentang Jasa Pengiriman Barang

Pengertian jasa pengiriman barang merupakan kegiatan seseorang atau sekelompok orang/organisasi/perusahaan yang menawarkan jasanya untuk digunakan dalam kegiatan logistik atau yang biasa disebut dengan jasa ekspedisi. Maka bisa disimpulkan jasa pengiriman barang adalah suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang bisnis pengiriman barang, adapun jalur dalam pengiriman barang tersebut melalui jalur darat, jalur udara, atau jalur laut dan memberikan pelayanan yang secara efektif dan efisien guna memenuhi kepuasan pelanggan yang akan mengirimkan barangnya.¹⁷

Tinjauan Umum Tentang Marketplace

Marketplace adalah sebuah website atau aplikasi online yang memfasilitasi proses jual beli dari berbagai toko. Konsepnya sendiri sebenarnya kurang lebih sama dengan pasar tradisional.¹⁸ Pada dasarnya, pemilik *marketplace* tidak bertanggung jawab atas barang-barang yang dijual karena tugas mereka adalah menyediakan tempat bagi para penjual yang ingin berjualan dan membantu mereka untuk bertemu pelanggan dan melakukan transaksi dengan lebih simpel dan mudah. Transaksinya sendiri memang diatur oleh *marketplace* nya. Kemudian setelah menerima pembayaran, penjual akan mengirim barang ke pembeli. Salah satu alasan mengapa *marketplace* terkenal adalah karena kemudahan dan kenyamanan dalam penggunaan.

¹⁴ <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/sengketa>, diakses, tanggal 8 Desember 22.

¹⁵ Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012, hlm. 13.

¹⁶ *Ibid*, hlm. 12.

¹⁷ R.P. Suyono, *Shipping: Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*, Pradnya Paramita, Jakarta, 2003, hlm. 155.

¹⁸ Liany Dewi Sanjoto, *Op.cit*, hlm. 98.

METODE

Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis. Penelitian hukum sosiologis merupakan salah satu jenis penelitian hukum yang menganalisis dan mengkaji bekerjanya hukum di dalam masyarakat.¹⁹

Oleh karena itu, penulis menggunakan jenis penelitian hukum sosiologis untuk menganalisis dan mengkaji secara jelas mengenai tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman (J&T Express Tampan) jika terjadinya kerusakan barang dalam pembelian barang melalui *marketplace* (Shopee).

Penelitian ini dilakukan di J&T Express cabang Tampan J&T Express Tampan berlokasi di Jl. Delima No.18 F, Delima, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 28289, Indonesia. Lokasi tersebut dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa lokasi tersebut berkaitan dengan apa yang akan diteliti.

Data penelitian ini diolah dan dianalisis secara kualitatif, yaitu merupakan tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif yaitu data yang dikatakan responden secara tertulis atau lisan atau perilaku nyata yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.²⁰ Penggunaan metode analisis kualitatif dalam penelitian adalah dengan cara membahas pokok permasalahan berdasarkan data yang diperoleh dari kajian kepustakaan maupun dari hasil penelitian di lapangan yang kemudian dianalisa secara kualitatif untuk pemecahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman (J&T Express Tampan) Jika Terjadinya Kerusakan Barang Dalam Pembelian Barang Melalui *Marketplace* (Shopee)

1. Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman J&T Express Tampan Jika Terjadinya Kerusakan Barang

Rudansky-Kloppers menunjukkan bahwa kenyamanan, pengiriman, dan penghematan waktu adalah motif utama pelanggan berbelanja online.²¹ Setiap berbelanja secara online tentu tidak lepas dari adanya risiko, baik yang terjadi karena sengaja maupun tidak sengaja. Untuk memberikan perlindungan dari risiko yang timbul adalah dengan tanggung jawab dari salah satu pihak.

¹⁹ Ishaq, *Metode Penelitian Hukum Dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi*, Alfabeta, Bandung, 2020, hlm. 70.

²⁰ Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 2006, hlm. 32.

²¹ Thabang Excellent Mofokeng, "The impact of online shopping attributes on customer satisfaction and loyalty: Moderating effects of e-commerce experience", *Cogent Business & Management*, Vol. 8, No. 1, 2021, hlm. 4.

Tanggung jawab merupakan sesuatu yang timbul karena adanya hubungan hukum sehingga menimbulkan adanya hak dan kewajiban bagi pihak-pihak yang terlibat. Tanggung jawab merupakan suatu kewajiban, maka keselamatan barang adalah tanggung jawab pengangkut untuk menanggung segala kerugian yang diderita oleh konsumen. Setiap perusahaan pengangkutan online tentu mempunyai hak dan kewajiban yang harus di terapkan. Salah satu kewajiban yaitu tanggung jawab pada barang yang diangkut atau dikirim. Tanggung jawab tersebut itu bisa dirasakan oleh pengguna jasa jika terjadi masalah seperti kehilangan atau kerusakan barang.²²

Pemberian ganti rugi merupakan suatu bentuk yang nyata dari tanggung jawab pengangkut, sesuai yang diderita oleh konsumen. Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dalam penyelenggaraan pengangkutan, tetapi jika pengangkut berhasil membuktikan bahwa dia tidak bersalah atau lalai maka pengangkut dapat dibebaskan dari tanggung jawab.²³

Aturan mengenai ketentuan ganti rugi menurut hukum yang berlaku di Indonesia dapat dilihat dari Pasal 19 Ayat (1) UUPK yang menjelaskan bahwasanya tanggung jawab pelaku usaha meliputi tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan, tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran, dan tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.²⁴

Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), Pasal 87 telah disebutkan bahwa, pihak ekspedisi wajib untuk menjamin pengiriman dengan teratur dan cepat terhadap barang-barang dagangan dan barang yang sudah diterimanya.²⁵ Dan Pasal 88 juga telah dijelaskan bahwa, pihak ekspedisi diharuskan untuk menanggung kerusakan maupun kehilangan barang-barang dagangan dan/atau barang-barang pengirimannya yang diakibatkan oleh kesalahan atau keteledorannya.²⁶ Disini dapat diambil kesimpulan bahwa tanggung jawab ekspedisi berakhir apabila barang sudah sampai kepada penerima.

J&T Express memiliki ketentuan ganti rugi terkait rusaknya paket barang yang dikirim selama pengiriman berlangsung sesuai dengan SOP pengiriman J&T Express. Dalam hal tanggung jawab karena kerusakan barang, J&T Express juga memberikan ganti rugi sebanyak 10 (sepuluh) kali biaya ongkos pengiriman

²² Wahyuni Safitri dan Wafda Vivid Izziyana, “Perlindungan Hukum Konsumen E-Commerce Dalam Jasa Layanan Pengangkutan Barang”, *Rechstaat Nieuw*, Vol. 5, No. 1 Oktober 2020, hlm. 33.

²³ Nedi Fernando, *et. al.*, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerusakan Barang Pengguna Jasa Pengiriman Angkutan Online”, *Soumatara Law Review*, Vol. 4, No. 1, 2021, hlm. 145.

²⁴ Pasal 19 Ayat (1), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen

²⁵ Pasal 87, Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

²⁶ Pasal 88, Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

atau harga barang diambil dari nilai terendah untuk barang yang rusak dan tidak diasuransikan atau nilai penggantian maksimal adalah Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah).²⁷

J&T Express juga berupaya dalam memberikan perlindungan bagi pengguna jasanya yaitu dengan menawarkan asuransi pada barang yang akan dikirimkan.²⁸ Dengan adanya asuransi tersebut, maka J&T Express akan meningkatkan kinerjanya sehingga proses pengiriman barang lebih terjamin. Adanya asuransi tersebut membuat J&T Express memiliki tanggung jawab penuh atas suatu barang kiriman yang diberikan asuransi, sehingga ketika terjadi hal-hal yang menyebabkan objek pengiriman mengalami kerusakan maka J&T Express akan mengganti rugi sesuai dengan harga dari barang kiriman yang diasuransikan.²⁹

Apabila barang yang sudah diasuransikan mengalami kerusakan, J&T Express akan mengganti kerugian kepada pemilik barang secara utuh bagi pihak yang mengasuransikan barangnya serta membayar 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman barang yang tidak melampaui nominal Rp2.000.000,00 (dua juta rupiah), Penggantian kerugian barang dibayar penuh sesuai dengan besarnya nominal barang yang tertera/dicantumkan dalam polis asuransi atau penggantian kerugian dibayar dengan barang yang sama.³⁰

2. Tanggung Jawab Shopee Sebagai Marketplace Jika Terjadinya Kerusakan Barang

Marketplace Shopee bertindak sebagai penyedia tempat, yakni berupa website atau aplikasi untuk para penjual membuka usahanya yang berupa toko dan bertindak sebagai pihak ketiga/perantara antara penjual dan pembeli. Setiap transaksi yang dilakukan oleh penjual dan pembeli akan diawasi oleh pihak Shopee dan menjadi tanggung jawab Shopee.

Shopee harus tunduk kepada tata aturan hukum yang terdapat pada aturan dalam Pasal 13 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), menyatakan mengenai kewajiban pelaku usaha bahwa para pihak dalam PMSE harus memiliki, mencantumkan, atau menyampaikan identitas subyek hukum yang jelas, mengenai kondisi dan jaminan terhadap barang dan/atau jasa yang diperdagangkan termasuk sistem elektronik yang digunakan sesuai karakteristik fungsi dan perannya dalam transaksi tersebut, serta pelaku usaha wajib menyediakan layanan pengaduan bagi konsumen.³¹

²⁷ Wawancara dengan Afiq, Kurir J&T Express Tampan, Rabu 8 Februari 2023.

²⁸ Wawancara dengan Bapak Novrialdi, Manajer J&T Express Tampan, Rabu 1 Februari 2023.

²⁹ <https://www.jet.co.id/information/terms>, diakses, tanggal 6 Juni 2023.

³⁰ Anak Agung Ngurah Bagus Baskara, *et.al.*, "Tanggung Jawab J&T Express Apabila Terjadinya Kerusakan Dalam Pengangkutan Barang", *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 8, No. 2, 2020, hlm. 28.

³¹ Pasal 13, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Pada Pasal 26 UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.³² Shopee yang bertindak sebagai pengelola website dan sebagai pihak ketiga juga memiliki tanggung jawab kepada setiap konsumen yang mengalami kerusakan barang. Tanggung jawab Shopee bukan berbentuk penggantian barang dalam bentuk fisik, melainkan tanggung jawab Shopee tercermin dalam hal-hal sebagai berikut, yaitu:³³

- a. Tanggung jawab Shopee apabila terdapat barang yang cacat atau tidak sesuai dengan spesifikasi. Dalam hal ini, tanggung jawab Shopee tidak berupa penggantian fisik barang secara langsung, melainkan Shopee menyediakan fitur “Pusat Resolusi” yang berguna menjadi sarana konsumen untuk melakukan tuntutan kepada penjual akan barang yang tidak sesuai dengan perjanjian. Shopee akan bertindak sebagai fasilitator melalui pencarian solusi dan pengambilan keputusan atas wanprestasi yang terjadi tersebut. Pihak penjual dan pembeli diharapkan untuk mengirimkan bukti-bukti transaksi berupa foto barang, nota pembelian, slip resi pengiriman, dan bukti-bukti penunjang lainnya yang dikeluarkan oleh masing-masing pihak. Shopee kemudian memiliki tanggung jawab untuk menjadi penengah akan permasalahan tersebut.
- b. Penyediaan garansi Shopee, yaitu setiap pembelian yang dilakukan oleh pembeli akan dilindungi oleh garansi Shopee. Garansi Shopee ini berlaku selama 7 hari. Apabila pembeli hendak melakukan keluhan akan barang yang tidak sesuai spesifikasi dan hendak melakukan tuntutan ganti rugi kepada penjual, tuntutan tersebut harus dilakukan dalam jangka waktu sebelum 7 hari, karena setiap barang yang diperjual belikan dilindungi oleh garansi Shopee selama 7 hari. Apabila dalam jangka waktu lewat dari 7 hari, pembeli baru menyampaikan keluhannya, maka keluhan tersebut tidak dapat diproses, oleh karena itu pembeli Shopee diharapkan untuk selalu menyimpan bukti *invoice*/nota pembelian elektronik dalam kegiatan transaksi di Shopee.

Penyelesaian Sengketa Jika Terjadinya Kerusakan Barang Pada Saat Pengiriman Dalam Pembelian Barang Melalui *Marketplace* (Shopee)

Pada saat pengiriman barang dalam pembelian melalui Shopee juga dapat terjadi kerugian akibat kerusakan barang yang dialami pembeli. Penyelesaian sengketa yang dilakukan yaitu mediasi online. Mediasi online dapat didefinisikan sebagai suatu proses dimana komunikasi elektronik digunakan oleh para pihak yang bersengketa dan pihak ketiga yang netral sebagai fasilitator untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi. Dengan demikian, hal ini akan mengurangi

³² Pasal 26, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen.

³³ <https://seller.shopee.co.id/edu/home>, diakses, tanggal 21 Februari 2023.

hambatan dalam penyelesaian sengketa akibat perbedaan wilayah, sekaligus meningkatkan fleksibilitas mediasi itu sendiri.³⁴ Banyak yang mencatat bahwa dengan memindahkan sengketa secara online, beban pengadilan berkurang dan efisiensi penyelesaian sengketa ditingkatkan.³⁵

Dalam aplikasi Shopee juga telah dijelaskan dalam syarat dan ketentuan pengguna untuk proses penyelesaian masalah apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang dalam pengiriman barang. Pengguna dinyatakan memahami dan setuju bahwa tanggung jawab Shopee sebatas pada layanan Shopee melalui *customer service* untuk memfasilitasi laporan atau keluhan pembeli kepada penjual dan/atau perusahaan jasa pengiriman yang bersangkutan.

Setelah Shopee menerima ajuan permasalahan, maka Shopee sebagai mediator 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. Proses ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan barang sepenuhnya akan diproses sesuai kebijakan yang ditetapkan oleh pihak jasa kirim.³⁶

Penyelesaian sengketa antara J&T Express dan Shopee tersebut termasuk kategori non litigasi semacam mediasi, hal ini termasuk upaya untuk menyelesaikan sengketa. Penyelesaian sengketa non litigasi ini diakui dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa pada Pasal 1 Ayat (10) menyatakan bahwa, Alternatif Penyelesaian Perkara (*alternatif dispute resolution*) adalah lembaga penyelesaian sengketa melalui prosedur yang disepakati oleh para pihak, yakni melalui penyelesaian diluar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, atau penilaian para ahli.³⁷ Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi dapat ditempuh melalui Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Direktorat Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan pelaku usaha sendiri.³⁸

KESIMPULAN

³⁴ Dewi Sulistianingsih, *et. al.*, "Online dispute resolution: Does the system actually enhance the mediation framework?", *Cogent Social Sciences*, Vol. 9, No.1, 2023, hlm. 5.

³⁵ Ethan Katsh, *et. al.*, "E-Commerce, E-Disputes, and E-Dispute Resolution: In the Shadow of eBay Law", *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, Vol. 15, No. 3, 2000, hlm. 705.

³⁶ <https://help.shopee.co.id/portal>, diakses, tanggal 21 Februari 2023.

³⁷ Pasal 1 ayat (10), Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

³⁸ Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika, Suatu Kompulsi Kajian*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm. 404.

1. Tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman (J&T Express Tampan) jika terjadinya kerusakan barang dalam pembelian barang melalui *marketplace* (Shopee) berupa ganti rugi sebanyak 10 (sepuluh) kali biaya ongkos pengiriman atau harga barang diambil dari nilai terendah untuk barang yang rusak dan tidak diasuransikan atau nilai penggantian maksimal adalah Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah). Tanggung jawab pihak perusahaan J&T Express masih belum terpenuhi, karena dalam pelaksanaan pengiriman barang masih terjadinya kelalaian yang menimbulkan kerusakan dan besarnya ganti rugi yang diberikan perusahaan J&T Express terhadap konsumen nilainya tidak sesuai dengan kerugian yang dialami oleh konsumen.
2. Penyelesaian sengketa jika terjadinya kerusakan barang pada saat pengiriman dalam pembelian barang melalui *marketplace* (Shopee) dilakukan dengan cara mediasi online, dimana Shopee menyediakan fitur “Pusat Resolusi” yang berguna menjadi sarana konsumen untuk melakukan tuntutan kepada penjual akan barang yang tidak sesuai dengan perjanjian. Shopee akan bertindak sebagai fasilitator melalui pencarian solusi dan pengambilan keputusan atas wanprestasi yang terjadi tersebut. Penyelesaian sengketa dengan mediasi online tidak terlaksanakan dengan baik, karena pelaku usaha menunjukkan sikap yang tidak kooperatif dalam upaya penyelesaian sengketa. Hal ini dapat dilihat dari pelaku usaha yang tidak menunjukkan iktikad baik dalam merespon komplain dari konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Amriani, Nurnaningsih, 2012, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Fuady, Munir, 2017, *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan Kontemporer*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Hamzah, Andi, 2005, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Ishaq, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Alfabeta, Bandung.
- Kountur, Ronny, 2008, *Manajemen Risiko Operasional (Memahami Cara Mengelola. Risiko Operasional) Perusahaan*. Jakarta.
- Mulhadi, 2017, *Dasar-Dasar Hukum Asuransi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Notoatmojo, Soekidjo, 2010, *Etika dan Hukum*, Rineka cipta, Jakarta.
- Rahardjo, Satjipto, 2000, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Sidabalok, Janus, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Suyono, R.P, 2003, *Shipping: Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*, Pradnya Paramita, Jakarta.
- Supriyono, R.A., 2016, *Manajemen Resiko*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Soekanto, Soejono, 2006, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta.

- Shidarta, 2000, *Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta.
- Trimulan, Titik dan Shinta Febrian, 2010, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta.
- Widjaya, Gunawan dan Ahmad Yani, 2000, *Hukum Arbitrase*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Anak Agung Ngurah Bagus Baskara, *et. al.*, 2020, “Tanggung Jawab J&T Express Apabila Terjadinya Kerusakan Dalam Pengangkutan Barang”, *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 8, No. 2.
- Dewi Sulistianingsih, *et. al.*, “Online dispute resolution: Does the system actually enhance the mediation framework?”, *Cogent Social Sciences*, Vol. 9, No.1.
- Ethan Katsh, *et. al.*, 2000, “E-Commerce, E-Disputes, and E-Dispute Resolution: In the Shadow of eBay Law”, *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, Vol. 15, No. 3.
- Liany Dewi Sanjoto, 2019, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pemakai Jasa Elektronik dalam Transaksi Melalui Marketplace”, *Jurnal Ilmiah Dunia Hukum*, Vol. 3, No. 2 April.
- Mardalena Hanifah, 2016, “Kajian Yuridis: Mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan”, *Jurnal Hukum Acara Perdata*, Vol. 2, No. 1, Januari-Juni.
- Nedi Fernando, *et. al.*, 2021, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerusakan Barang Pengguna Jasa Pengiriman Angkutan Online”, *Soumatera Law Review*, Vol. 4, No. 1.
- Rika Lestari, “Perbandingan Hukum Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi di Pengadilan dan di Luar Pengadilan di Indonesia”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Riau, Vol. 3, No. 2.
- Somadi, *et.al.*, 2020, Evaluasi Kerusakan Barang Dalam Proses Pengiriman Dengan Menggunakan Metode Seven Tools, *Jurnal INTECH*, Universitas Serang Raya, Vol. 6, No. 1 Juni.
- Thabang Excellent Mofokeng, 2021, “The impact of online shopping attributes on customer satisfaction and loyalty: Moderating effects of e-commerce experience”, *Cogent Business & Management*, Vol. 8, No. 1.
- Wahyuni Safitri dan Wafda Vivid Izziyana, 2020, “Perlindungan Hukum Konsumen E-Commerce Dalam Jasa Layanan Pengangkutan Barang”, *Rechstaat Nieuw*, Vol. 5, No. 1 Oktober.
- Yudha Sri Wulandari, 2018, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce”, *AJUDIKASI: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2, No. 2 Desember.
- Yusuf Arif Utomo, *et. al.*, 2020, “Tanggung Gugat Shopee Sebagai Online Marketplace Provider Dalam Pengiriman Barang”, *Jurnal Bina Mulia Hukum*, Vol. 4, No. 2 Maret.
- Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1982 Tentang Wajib Daftar Perusahaan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kamus versi online/daring (dalam jaringan) <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/tanggungjawab>, diakses, tanggal, 10 November 2022.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kamus versi online/daring (dalam jaringan) <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/risiko>, diakses, tanggal 8 Desember 2022.
- <https://www.jet.co.id/about/company>, diakses, tanggal, 10 November 2021.
- <https://www.jet.co.id/information/terms>, diakses, tanggal 10 Januari 2023.
- <http://lionparceljakarta.id/pengertian-dan-cara-ekspedisi-detail-407253>, diakses, tanggal, 10 November 2021.
- <https://www.waresix.com/id/ekspedisi>, diakses, tanggal 18 Desember 2022.
- <https://sarjanaekonomi.co.id/marketplace>, diakses, tanggal 18 Desember 2022.
- <https://idcloudhost.com/mengenal-apa-itu-marketplace-manfaat-fungsi-kelebihan-dan-cara-daftarnya>, diakses, tanggal 18 Desember 2022.
- <https://seller.shopee.co.id/edu/home>, diakses, tanggal 21 Februari 2023.
- <https://help.shopee.co.id/portal>, diakses, tanggal 21 Februari 2023.