

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bidang transportasi memegang peran penting dalam kehidupan masyarakat. Shopee Express merupakan salah satu inovasi dari Shopee untuk mengembangkan jaringan logistic dan pengiriman internal. Pertumbuhan bisnis dan perubahan gaya hidup telah menyebabkan peningkatan permintaan dalam pengiriman impor yang membutuhkan waktu yang tepat. Tidak hanya terbatas pada pengiriman paket kecil dan dokumen, tetapi juga melibatkan transportasi, logistik, dan distribusi secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab pelaku usaha atas kehilangan barang yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen, serta sengketa yang mungkin timbul antara pelaku usaha dan konsumen.¹

Pengguna jasa pengiriman barang perlu mendapatkan perlindungan yang diatur dalam perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen. Namun, seringkali masih terjadi kendala dalam proses pengiriman barang, seperti keterlambatan pengiriman. Transportasi dapat didefinisikan sebagai proses pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Hal ini melibatkan tiga komponen penting, yaitu muatan yang diangkut, tersedianya kendaraan sebagai alat angkut, dan ketersediaan jalur yang dapat dilalui. Proses pemindahan tersebut dimulai dari tempat asal, dimana kegiatan pengangkutan dimulai, hingga tempat tujuan, dimana kegiatan pengangkutan berakhir. Dalam konteks ini, transportasi merupakan sektor yang sangat penting dalam mendukung kegiatan ekonomi secara keseluruhan.²

¹ <https://proceedings.unisba.ac.id/index.php/BCSL/article/view/5066/> Di akses pada tanggal 25 Mei 2023, Pukul 14:16 WIB

² Indra Primahardani, <https://randai.ejournal.unri.ac.id/index.php/randai/article/view/3> Diakses pada tanggal 25 Mei 2023, Pukul 14:25 WIB

Konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang sering menghadapi masalah seperti kerusakan barang pada konsumen. Kehadiran perusahaan pengiriman barang memang memberikan kemudahan dalam aktivitas manusia. Namun, jasa pengiriman barang juga memiliki kendala-kendala, termasuk kerusakan barang yang tidak sesuai dengan yang ada di foto saat belanja *online* tersebut.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Telah ada tuntutan yang kuat untuk memiliki peraturan yang komprehensif untuk melindungi konsumen, namun perlindungan konsumen masih menjadi hal yang belum terlaksanakan dengan baik. Praktik monopoli dan kurangnya perlindungan konsumen telah menempatkan posisi konsumen dalam posisi yang sangat lemah dalam berhadapan dengan pelaku usaha. Konsumen sering kali tidak memiliki alternatif lain yang dapat diambil dalam situasi, dan hal ini telah menjadi pengetahuan umum di dalam industri Indonesia.³Sebelum pelaksanaan pengiriman barang, biasanya terjadi perjanjian antara penyedia jasa pengiriman barang dan pengirim. Perjanjian pengangkutan tersebut pada dasarnya mengikuti ketentuan yang berlaku dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang mengatur tentang syarat sahnya suatu perjanjian. Setiap perusahaan jasa pengiriman barang, termasuk PT. Shopee International Indonesia (Shopee Express), umumnya telah menyediakan layanan asuransi dalam proses pengiriman barang. Asuransi pengiriman barang bertujuan untuk melindungi resiko yang mengakibatkan timbul, seperti kerusakan atau kehilangan barang. Penetapan asuransi pengiriman barang oleh Shopee Express sangat penting untuk memastikan keselamatan barang kiriman dan memberikan rasa nyaman kepada pelanggan, sehingga mereka tidak perlu khawatir akan kemungkinan resiko dalam pengiriman barang.

³ Gunawan, 2001, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, hlm.

Sebelum resiko tersebut terjadi, masyarakat selalu berusaha mencari cara untuk menghindari resiko tersebut. Salah satu cara untuk mengatasi risiko tersebut adalah melalui asuransi.⁴

Penggunaan teknologi telekomunikasi yang dapat digunakan untuk menunjang sistem perdagangan *online* yaitu *E-commerce*. *E-commerce* yaitu berjualan melalui media elektronik.⁵

Di era global kehidupan manusia saat ini, manusia selalu dikaitkan dengan teknologi. Pemanfaatan dan pengembangan teknologi informasi dan elektronik juga berperan penting dalam pertumbuhan ekonomi dan perdagangan nasional untuk mencapai kesejahteraan rakyat. Pemerintah perlu membuat perangkat hukum untuk menciptakan suasana aman dalam penggunaan dan pengembangan teknologi saat ini. Selain memberikan suasana aman, juga mencegah perilaku yang menyimpang dari norma agama, sosial, dan budaya masyarakat Indonesia yang semakin meningkat. Perkembangan teknologi informasi telah melahirkan sistem hukum baru yang dikenal dengan *cyber law* atau hukum siber. *Cyberlaw* adalah istilah hukum yang digunakan dalam komunitas internasional yang berkaitan dengan penggunaan dan eksploitasi teknologi informasi dan elektronik. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang informasi dan transaksi elektronik, memberikan jaminan perlindungan kepada masyarakat Indonesia dalam melakukan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, dan diharapkan dapat berkurangnya potensi kejahatan dan penyalahgunaan teknologi

⁴ H. Abdul Muis, 2005, *Hukum Asuransi dan Bentuk-Bentuk Perasuransian*, Medan, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, hlm.30.

⁵ Fika Ayu Widyanti, 2018, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-commerce Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia*, Pada Mahasiswa FE UII Pengguna Shopee, hlm.1

Pasal 1 angka 6 UU ITE menyebutkan bahwa penyelenggaraan sistem elektronik adalah penggunaan sistem elektronik oleh penyelenggara negara, pelaku usaha, dan/atau masyarakat. Dalam hal ini salah satu penyelenggara sistem adalah PT. Shopee Indonesia. Shopee adalah platform belanja *online*, aplikasi *mobile commerce* yang merupakan wadah belanja *online* untuk memudahkan orang-orang melakukan transaksi jual beli dengan mudah hanya lewat ponsel saja. Aplikasi tersebut memungkinkan penjual untuk menampilkan dan mempromosikan produk yang ingin mereka jual melalui website, dan pembeli dapat mencari apa yang mereka inginkan.

Transaksi *online* semacam itu memudahkan konsumen berbelanja karena semuanya dikendalikan komputer. Artinya konsumen tidak perlu lagi pergi ke cabang untuk melakukan pemilihan dan melakukan transaksi pembayaran. Hanya teknologi *smartphone* dan PC yang memungkinkan

konsumen bersantai sambil berbelanja di rumah.⁶ Di Indonesia, banyak pemangku kepentingan kini memilih belanja *online* untuk mendapatkan barangnya. Pertumbuhan *E-commerce* yang terus meningkat di Indonesia membuat Shopee terlibat dalam revitalisasi industri ini. Shopee sebagai situs jual beli *online* yang banyak melakukan perubahan untuk menarik pelanggan agar melakukan lebih banyak transaksi melalui situs tersebut. Alasan mengapa banyak penjual memilih Shopee untuk mempromosikan produknya adalah karena aplikasi Shopee memiliki banyak kemudahan. Salah satunya Shopee memiliki fitur *live chat* yang memungkinkan pembeli berkomunikasi langsung dengan penjual. Shopee memberikan dukungan sistem yang mudah dan menguntungkan bagi penjual. Shopee menyediakan banyak panduan bagi penjual yang dapat diakses langsung dari situs resmi Shopee untuk menjawab segala macam

⁶ Yulianto, dkk, 2015, *Analisa Peranan Teknologi Internet Sebagai Media Transaksi E-commerce dalam Meningkatkan Perkembangan Ekonomi, Teknologi Informasi dan Multimedia*, ISSN. 2302-2805, hlm. 25

pertanyaan, promosi dan fitur jual beli. Shopee lebih focus pada platform seluler, sehingga memudahkan orang untuk mencari berbelanja, dan berjualan langsung hanya melalui ponselnya.⁷ Dibandingkan dengan *E-Commerce* lain, shopee memiliki andilnya pasar yang luas. Pada tahun 2017, Shopee menduduki peringkat 1 sebagai situs toko *online* yang paling banyak dikunjungi di Indonesia.⁸

Tanggung jawab yaitu suatu kondisi yang harus menanggung sesuatu sebagai akibat dari keputusan yang dibuat atau tindakan yang diambil atau tindakan yang dilakukan (jika terjadi sesuatu yang dapat dipersalahkan).⁹

Tanggung jawab dengan demikian terkait erat dengan perjanjian (iltizam) yang disetujui. Perusahaan pengiriman barang dalam menjalankan kewajibannya harus bertanggung jawab atas perjanjian yang disepakati, karena pengiriman barang tidak selalu terjadi dengan baik dan lancar, seperti pengiriman barang yang tidak sampai, barang rusak atau juga hilang. Jika perjanjian yang disepakati dilanggar, itu dapat diajukan untuk gugatan wanprestasi, karena ada hubungan kontraktual antara para pihak yang menimbulkan kerugian dan yang menderita kerugian.¹⁰

Sesuai dengan hukum positif yang berlaku di Indonesia, konsumen yang dirugikan akibat dari menggunakan produk barang dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian dan pelaku usaha diharuskan untuk bertanggung jawab atas produk barang yang dihasilkan atau diperdagangkan kepada konsumen.¹¹ Kasus yang berhubungan dengan pengiriman barang yang merugikan konsumen dapat dikenakan

⁷ Fika Ayu Widyanti, *Analisi Pengaruh Kualitas Pelayanan E-commerce Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia Pada Mahasiswa FE UII Pengguna Shopee*, hlm. 2

⁸ Periamsyah, Subhan, Azhar Syahab, 2018, *Analisi Sistem E-Commerce Pada Perusahaan Marketplace Moblie Shopee di Indonesia*, Seminar Nasional Sistem Informasi dan Teknologi Informasi, hlm. 565

⁹ Juwariyah, 2010, *Hadis Tarbawi*, Yogyakarta, Teras, hlm.99.

¹⁰ Suharnoko, 2004, *Hukum Perjanjian Teori Dan Analisi Kasus*, Jakarta Kencana, hlm. 115.

¹¹ Holijah. 2014, *Pengintegrasian Urgensi Dan Eksistensi Tanggung Jawab Mutlak Produk Barang Cacat Tersembunyi Pelaku Usaha Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Di Era Globalisasi*, Jurnal Dinamika Hukum, hlm. 177-188

penggantian kerugian. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP HILANG ATAU RUSAKNYA BARANG DI GUDANG SHOPEE EXPRESS PAINAN”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pelaksanaan ganti rugi barang di gudang Shopee Express Painan terhadap hilang atau rusaknya barang?
2. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen Shopee Express apabila barang yang dikirimkan mengalami hilang atau rusak?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tata cara pelaksanaan ganti rugi barang hilang atau rusak di gudang Shopee Express Painan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk perlindungan hukum yang diberikan Shopee Express terhadap barang yang mengalami hilang atau rusak.

D. Metode Penelitian

Untuk memenuhi tujuan penelitian seperti yang diharapkan, maka memerlukan cara untuk melakukan penelitian ini :

1. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, saya menggunakan jenis penelitian hukum sosiologis, yaitu penelitian berupa studi empiris untuk menemukan teori-teori mengenai proses

bekerjanya hukum dalam masyarakat. Penelitian hukum sosiologis ini bertujuan untuk memperoleh data primer di lapangan.¹²

2. Sumber Data

Pada penelitian ini penulisan menggunakan dua data sumber yaitu:

a. Data Primer.

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama yang berkaitan dengan topik yang sedang diteliti.¹³ Melalui wawancara dengan pihak Gudang Shopee Express Painan.

b. Data Sekunder.

Data sekunder yaitu data pendukung dari data primer yang bersifat bahan kepustakaan, antara lain :

1) Bahan hukum primer, anatara lain :

Bahan yang diperoleh dengan memperhatikan dan mempelajari perundang-undangan yang berlaku dan berkaitan dengan penelitian ini, yang antara lain terdiri dari:

a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

b) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, yang terdiri dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku literatur, hasil penelitian yang berwujud laporan dan sebagainya memiliki hubungan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen ganti rugi atas hilang dan kerusakan barang di Gudang Shopee Express Painan.

¹² Bambang Sunggono, 2012, *Metode Penelitian Hukum*, Cetak 12, Raja Grafindo Persada Jakarta, hlm.42

¹³ Zainudin Ali, 2009, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 105.

- c) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, yang terdiri dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku literatur, hasil penelitian yang berwujud laporan dan sebagainya memiliki hubungan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen ganti rugi atas hilang atau rusaknya barang konsumen di Gudang Shopee Express Painan.

3. Teknik Pengumpulan Data.

Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu sebagai berikut:

a) Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data primer dalam penelitian lapangan. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara dengan responden dan informan. Penulis menyiapkan data pertanyaan semi terstruktur sebagai alat pengumpulan data sebelum wawancara.¹⁴

b) Studi Dokumen .

Studi dokumen yaitu studi kepustakaan dengan mengkaji literatur yang berkaitan dengan penelitian, yaitu terdiri dari :

- 1) Peraturan Perundang-undangan
- 2) Buku-buku.
- 3) Bahan atau data yang didapatkan di Gudang Shopee Express Painan.

¹⁴ Burhan Ashofa, 2010, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, hlm 95.

c) Observasi

Metode observasi yaitu Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, disertai dengan pencatatan terhadap objek sasaran.

4. Analisis Data

Analisis data adalah proses mengkaji dan mengorganisir secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, pencatatan lapangan, dan sumber-sumber lainnya.¹⁵

¹⁵ Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, kencana, Jakarta, hlm. 244.