

# Tanggung jawab hukum driver shopee terhadap kerusakan dan kehilangan barang dalam pengiriman

Naina Alfiah Ramadani

Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang;<sup>2</sup> Pro  
e-mail: [220202110045@student.uin-malang.ac.id](mailto:220202110045@student.uin-malang.ac.id)

## Kata Kunci:

Pertanggung Jawaban,  
Pengiriman barang, kerusakan,  
Kehilangan kurir shoppe

## Keywords:

Responsibility, Freight Delivery,  
Damage, Loss, driver shoppe

## ABSTRAK

Transportasi barang di Indonesia meliputi jalur darat, laut, dan udara. Kebutuhan akan transportasi barang mengakibatkan munculnya perusahaan jasa transportasi di ketiga jalur tersebut. Shopee Express merupakan perusahaan jasa pengangkutan barang yang sah secara hukum di bawah Penyelenggaraan Pos Komersial, sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 18 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos. Penelitian ini berusaha untuk mengevaluasi efektivitas pengiriman produk di Shopee Express dan pertanggungjawaban perusahaan terhadap kerusakan dan kehilangan yang terjadi selama pengiriman.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan menggunakan metodologi deskriptif dan induktif. Penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti atribut dari peristiwa-peristiwa alamiah, dengan peneliti sebagai instrumen utama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Shopee Express memiliki tanggung jawab penuh atas keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan produk selama pengiriman, yang mengharuskan permintaan maaf atas keterlambatan dan kompensasi atas nilai moneter barang jika terjadi kerusakan atau kehilangan..

## ABSTRACT

Freight transportation in Indonesia includes land, sea, and air routes. The need for freight transportation has resulted in the emergence of transportation service companies on all three routes. Shopee Express is a freight transportation service company that is legally authorized under the Commercial Postal Service, as stated in Article 18 Paragraph (1) of Law Number 38 of 2009 concerning Post. This study seeks to evaluate the effectiveness of product delivery on Shopee Express and the company's responsibility for damage and loss that occurs during delivery. This study uses a qualitative research method, using descriptive and inductive methodologies. Qualitative research is used to examine the attributes of natural events, with researchers as the main instrument. The results of the study indicate that Shopee Express has full responsibility for delays, damage, and loss of products during delivery, which requires an apology for the delay and compensation for the monetary value of the goods if damage or loss occurs.

## Pendahuluan

Tanggung jawab hukum driver Shopee dalam konteks kerusakan dan kehilangan barang selama pengiriman menjadi isu yang semakin penting di tengah berkembangnya layanan e-commerce. Dengan meningkatnya jumlah transaksi online, peran driver sebagai pengantar barang menjadi krusial. Namun, mereka sering kali menghadapi risiko kerugian akibat tindakan konsumen yang tidak bertanggung jawab, seperti pembatalan pesanan secara sepihak atau pengiriman ke alamat yang tidak valid. Situasi ini



This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada driver, serta tanggung jawab yang harus mereka emban dalam menjalankan tugas mereka.

Dalam hukum Indonesia, perlindungan terhadap driver Shopee dapat dilihat dari berbagai regulasi, salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini mengatur hak-hak pelaku usaha, termasuk hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan. Namun, dalam praktiknya, banyak driver yang mengalami kesulitan dalam memperoleh kompensasi atas kerugian yang mereka alami akibat tindakan konsumen. Misalnya, ketika seorang konsumen membatalkan pesanan setelah barang dikirim, driver sering kali tidak mendapatkan ganti rugi dari pihak Shopee maupun dari konsumen itu sendiri. Hal ini menciptakan ketidakadilan dan menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas perlindungan hukum yang ada. Perjanjian kemitraan antara Shopee dan driver juga menjadi aspek penting dalam memahami tanggung jawab hukum ini. Perjanjian tersebut sering kali dirumuskan dengan klausul-klausul yang menguntungkan pihak Shopee, tanpa adanya negosiasi yang adil dengan driver. Hal ini menciptakan situasi di mana hak-hak driver sebagai mitra tidak sepenuhnya terlindungi. Dalam konteks ini, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik juga relevan karena mengatur perjanjian elektronik yang dilakukan melalui platform digital. Namun, meskipun ada regulasi tersebut, banyak driver merasa dirugikan karena mereka tidak memiliki akses yang memadai untuk mengajukan klaim atas kerugian yang dialami akibat order fiktif atau pembatalan sepihak oleh konsumen.

Aspek tanggung jawab hukum juga mencakup pertanyaan mengenai apakah driver dapat menuntut konsumen atas kerugian yang dialami. Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, terdapat ketentuan mengenai ganti rugi bagi pihak yang dirugikan akibat tindakan pihak lain. Namun, dalam praktiknya, banyak driver enggan untuk mengambil langkah hukum tersebut karena berbagai alasan, termasuk biaya dan kompleksitas proses hukum. Ini menunjukkan perlunya dukungan hukum dan kebijakan dari pihak Shopee untuk memberikan perlindungan lebih lanjut bagi driver agar mereka dapat menuntut hak-hak mereka secara efektif. Dengan mempertimbangkan semua aspek di atas, penting bagi semua pihak baik pemerintah, perusahaan penyedia layanan seperti Shopee, maupun masyarakat untuk bersama-sama mencari solusi yang adil dan berkelanjutan. Perlindungan hukum bagi driver tidak hanya akan meningkatkan kesejahteraan mereka sebagai mitra kerja tetapi juga akan menciptakan ekosistem bisnis yang lebih sehat dan berkeadilan. Ke depannya, diharapkan akan ada regulasi yang lebih jelas dan tegas mengenai tanggung jawab hukum dalam hubungan kerja antara driver dan platform penyedia layanan pengantaran barang serta makanan seperti Shopee.

## Pembahasan

Tanggung jawab untuk memikul beban ganti rugi akibat wanprestasi atau perbuatan melawan hukum termasuk dalam pengertian tanggung jawab dalam pengangkutan. Individu atau badan yang melakukan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum pada dasarnya bertanggung Kewajiban untuk memenuhi suatu perikatan ditetapkan dengan

adanya perjanjian. Dikatakan wanprestasi atau wanprestasi apabila tidak memenuhi kewajibannya, dengan pengecualian keadaan memaksa. Wanprestasi terjadi karena adanya niat dari pihak-pihak yang terlibat dan ketentuan-ketentuan dalam kontrak. Empat kategori wanprestasi adalah sebagai berikut: tidak memenuhi prestasi sama sekali, terlambat memenuhi prestasi, prestasi yang menyimpang dari perjanjian, dan melakukan perbuatan yang dilarang.

Kewajiban muncul karena kegagalan untuk memenuhi kewajiban atau untuk melaksanakan tugas secara memadai. Pelaksanaan kewajiban hukum pengangkut untuk memberikan ganti rugi atas kehilangan barang yang diangkut diatur oleh empat prinsip tanggung jawab pengangkut, yaitu prinsip praduga tidak bertanggung jawab, prinsip pembatasan tanggung jawab, prinsip praduga bertanggung jawab, dan prinsip tanggung jawab mutlak, seperti yang dijelaskan oleh Hans Kelsen (2008).

1. Gagasan non-liability mengasumsikan bahwa pengangkut tidak bertanggung jawab atas insiden yang terjadi selama transit.
2. Jika syarat-syarat yang diuraikan dalam Pasal 1365 BW terpenuhi, maka pengangkut dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum, sebagaimana diatur dalam prinsip pembatasan tanggung jawab. Syarat-syarat tersebut antara lain adanya suatu perbuatan, adanya unsur kesalahan, adanya kerugian, dan adanya hubungan sebab akibat antara kesalahan dan kerugian.
3. Gagasan tentang tanggung jawab mengandung pengertian pengurangan atau penghapusan kerugian yang timbul karena alasan-alasan tertentu, termasuk kerugian yang diakibatkan oleh cacat yang melekat pada produk, keadaan kahar, atau kesalahan atau kecerobohan pengirim atau ekspediter, seperti yang dijelaskan dalam Pasal 91 KUHD. Penghapusan faktor-faktor ini dalam keadaan ini tidak secara otomatis membebaskan pengangkut dari kebutuhan untuk memberikan kompensasi; pengangkut tetap bertanggung jawab atas beban pembuktian. Selain kerugian yang disebabkan oleh faktor-faktor tertentu yang diuraikan dalam Pasal 91 KUHD, pengangkut tetap bertanggung jawab secara hukum atas kehilangan barang selama transit.
4. Prinsip tanggung jawab mutlak menyatakan bahwa setiap pengangkut selalu bertanggung jawab atas kerugian yang terkait dengan barang yang diangkut, terlepas dari kesalahan atau perlunya pembuktian, dan tidak dapat dibebaskan dari tanggung jawab dengan alasan apa pun.

Dalam dunia perdagangan, kendaraan bermotor, yaitu sepeda motor dan truk pengangkut barang, menjadi alat transportasi pengangkutan barang, sehingga memudahkan pemindahan barang dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Proses pengiriman melibatkan orang atau badan hukum yang bertanggung jawab terhadap barang selama dalam perjalanan jika terjadi kehilangan, yaitu perantara atau ekspediter jasa pengangkutan dan perusahaan pengangkutan. Pada kenyataannya, ekspediter terkadang berfungsi sebagai pengusaha pengangkutan dengan menggunakan alat angkutnya sendiri, sehingga sekaligus berfungsi sebagai pengangkut. Tanggung jawab pengusaha pengangkutan adalah untuk memastikan pengiriman produk tepat waktu di tempat tujuan dalam kondisi utuh dan tidak rusak. Oleh karena itu, jika terjadi

kehilangan, kerusakan, atau keterlambatan, pengirim dapat meminta penggantian dari penyedia transportasi. Ketika mengangkut barang bernilai tinggi, biasanya barang tersebut diasuransikan untuk melindungi dari kerugian yang ditimbulkan oleh pengirim karena kesalahan atau kecerobohan pengangkut. Ekspediter dan pengangkut mungkin merupakan entitas yang berbeda, tergantung pada atribusi tanggung jawabnya. Kesalahan atau kecerobohan ekspediter sering kali terletak pada pengemasan produk. Kemasan sering kali menunjukkan kekurangan, seperti kerentanan terhadap kelembapan dan kerapuhan, yang dapat membahayakan integritas barang dan pembungkusannya. Dalam skenario transportasi, jika Anda mengetahui kelalaian ekspediter, Anda harus memberikan peringatan atau menolak layanan, atau paling tidak, mendokumentasikan dalam surat pengangkutan bahwa pengemasan tidak optimal. Hal ini akan menjadi bukti bagi pengangkut untuk menolak kompensasi jika terjadi klaim di masa depan terkait barang.

Jika pengangkut, dalam hal ini pengemudi, menunjukkan kelalaian selama proses pengiriman, tanggung jawab dapat dibebankan kepada pengangkut, asalkan tergugat telah melaksanakan paket dengan benar. Namun demikian, pengangkut dapat dibebaskan dari tanggung jawabnya jika terjadi keadaan kahar, yang sering dikenal dengan istilah *overmacht* atau *forcemajeure*. Pasal 1244 dan 1245 BW menetapkan keadaan kahar sebagai alasan yang sah untuk pembebasan dari kewajiban untuk memberikan kompensasi. Artikel ini akan membahas hubungan antara penggunaan keadaan kahar dan prinsip itikad baik. Hal ini berarti pengangkut hanya dapat menggunakan alasan keadaan kahar apabila pengangkut telah beritikad baik untuk memenuhi kewajibannya, namun pengangkut tidak dapat melakukannya karena keadaan kahar.

Peristiwa atau kejadian yang terjadi selama periode keadaan kahar (*overmacht*), termasuk bencana alam, kecelakaan, dan produk yang berada di luar kendali pengangkut, seperti kebakaran atau kehancuran. Penting untuk menentukan apakah pengangkut telah melakukan segala upaya untuk memenuhi kewajibannya dengan sangat hati-hati atau pencegahan jika terjadi keadaan kahar. Ada potensi bahaya yang terkait dengan pengiriman produk, termasuk kehilangan atau cedera sebagian atau seluruhnya, serta keterlambatan pengiriman. Dalam hal barang yang diterima oleh penerima atau pembeli dianggap tidak memenuhi persyaratan, penerima tidak berkewajiban untuk menerima barang tersebut dan tidak diwajibkan untuk membayar biaya pengiriman. Namun, jika penerima atau pembeli menerima barang, maka hak klaim atas dasar perjanjian pengangkutan menjadi gugur, karena barang telah diangkut ke tempat tujuan dengan tepat waktu dan dalam kondisi tidak rusak. Oleh karena itu, pengirim dapat meminta ganti rugi kepada pengusaha pengangkutan jika terjadi kehilangan, kerusakan, atau keterlambatan. Jika produk yang diangkut memiliki nilai yang signifikan, biasanya diasuransikan untuk memastikan bahwa pengirim barang terlindungi dengan baik jika terjadi kerugian yang disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan pengangkut. Ekspediter dan pengangkut mungkin merupakan entitas yang berbeda, tergantung pada atribusi tanggung jawabnya.

Kesalahan atau kecerobohan ekspediter sering kali terletak pada pengemasan produk. Kemasan sering kali menunjukkan kekurangan, seperti kerentanan terhadap

kelembapan dan kerapuhan, yang dapat membahayakan integritas barang dan penutupnya. Mengenai transportasi, jika Anda mengetahui kelalaian ekspediter, Anda harus mengeluarkan peringatan atau menolak penerimaan, atau setidaknya, mendokumentasikan dalam surat pengangkutan bahwa kemasan tidak optimal. Hal ini akan menjadi bukti bagi pengangkut untuk menolak ganti rugi jika terjadi klaim barang di kemudian hari. Jika pengemudi, sebagai pengangkut, ceroboh dalam mengatur pengiriman, mereka dapat dimintai pertanggungjawaban, asalkan pelaksana telah mengemas barang dengan benar. Namun demikian, pengangkut dapat dibebaskan dari kewajiban dalam kasus-kasus keadaan kahar, yang sering disebut sebagai *overmacht* atau keadaan memaksa. Keadaan memaksa didefinisikan dalam Pasal 1244 dan 1245 BW sebagai pembenaran untuk pembebasan dari kewajiban membayar ganti rugi. Pasal ini menegaskan bahwa penggunaan keadaan kahar secara intrinsik terkait dengan itikad baik, yang mengindikasikan bahwa pengangkut hanya dapat menggunakan keadaan kahar jika mereka telah melakukan upaya yang baik untuk memenuhi komitmen mereka, namun tidak dapat melakukannya karena keadaan kahar.

Peristiwa atau insiden yang terjadi selama keadaan kahar, termasuk bencana alam, barang yang tidak dapat dikirim karena keadaan di luar kendali pengangkut, seperti kerusakan akibat kebakaran atau kecelakaan. Bukti dalam keadaan kahar harus memastikan apakah pengangkut telah melaksanakan komitmennya dengan ketekunan atau kehati-hatian yang tinggi. Pengiriman produk mengandung bahaya, termasuk kehilangan, kerusakan, dan penundaan sebagian atau seluruhnya. Jika barang yang diterima oleh penerima atau pembeli dianggap tidak memuaskan, penerima tidak berkewajiban untuk menerimanya dan tidak bertanggung jawab atas biaya pengiriman. Sebaliknya, jika penerima atau pembeli menerima barang tersebut, maka hak untuk melakukan klaim berdasarkan perjanjian pengangkutan menjadi gugur, karena penerimaan menandakan persetujuan, sebagaimana diatur dalam Pasal 93 ayat (1) KUHD. Banyak faktor dan tantangan yang menyebabkan hilangnya barang konsumen selama pengangkutan oleh kurir. Ketika kurir ditugaskan untuk mengirimkan dua ratus barang dalam satu hari, penumpukan barang di kendaraan mereka dapat menyebabkan insiden di mana barang jatuh ke jalan, tanpa sepengetahuan kurir, yang mengakibatkan hilangnya barang tersebut. Kejadian seperti itu sering terjadi selama proses pengiriman.

Kerusakan produk konsumen Penelitian mengidentifikasi beberapa faktor yang berkontribusi terhadap kerusakan barang konsumen. Hal ini termasuk halangan yang disebabkan oleh barang lain selama penyimpanan di agen atau saat transit dengan kurir, serta proses pengemasan yang tidak tepat dan tidak rapi yang menyebabkan kerusakan, terutama untuk barang yang mudah rusak atau yang rentan penyok. Perjanjian kemitraan antara Shopee dan driver juga menjadi aspek penting dalam memahami tanggung jawab hukum ini. Perjanjian tersebut sering kali dirumuskan dengan klausul-klausul yang menguntungkan pihak Shopee, tanpa adanya negosiasi yang adil dengan driver. Hal ini menciptakan situasi di mana hak-hak driver sebagai mitra tidak sepenuhnya terlindungi. Dalam konteks ini, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik juga relevan karena mengatur perjanjian elektronik yang dilakukan melalui platform digital. Namun, meskipun ada regulasi tersebut, banyak driver merasa dirugikan karena mereka tidak memiliki akses yang memadai untuk mengajukan klaim atas kerugian yang dialami akibat order fiktif atau

pembatalan sepihak oleh konsumen. Aspek tanggung jawab hukum juga mencakup pertanyaan mengenai apakah driver dapat menuntut konsumen atas kerugian yang dialami. Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, terdapat ketentuan mengenai ganti rugi bagi pihak yang dirugikan akibat tindakan pihak lain.

Namun, dalam praktiknya, banyak driver enggan untuk mengambil langkah hukum tersebut karena berbagai alasan, termasuk biaya dan kompleksitas proses hukum. Ini menunjukkan perlunya dukungan hukum dan kebijakan dari pihak Shopee untuk memberikan perlindungan lebih lanjut bagi driver agar mereka dapat menuntut hak-hak mereka secara efektif. Perlindungan terhadap driver Shopee dapat dilihat dari berbagai regulasi, salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini mengatur hak-hak pelaku usaha, termasuk hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan. Namun, dalam praktiknya, banyak driver yang mengalami kesulitan dalam memperoleh kompensasi atas kerugian yang mereka alami akibat tindakan konsumen. Misalnya, ketika seorang konsumen membatalkan pesanan setelah barang dikirim, driver sering kali tidak mendapatkan ganti rugi dari pihak Shopee maupun dari konsumen itu sendiri. Hal ini menciptakan ketidakadilan dan menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas perlindungan hukum yang ada. Perlindungan hukum bagi konsumen Shopee Express atas kerusakan atau kehilangan barang dalam pengiriman dijamin oleh peraturan perundang-undangan serta kebijakan internal Shopee. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), konsumen berhak menerima barang sesuai dengan kesepakatan, dan pelaku usaha, termasuk penyedia jasa logistik, wajib mengganti kerugian jika barang rusak atau hilang.

Hal ini juga diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang menyebutkan bahwa pihak pengangkut bertanggung jawab menjaga barang hingga diterima oleh konsumen. Shopee Express, sebagai salah satu mitra logistik, menyediakan perlindungan melalui program Shopee Guarantee, di mana pembayaran kepada penjual ditahan hingga pembeli memastikan barang diterima dalam kondisi baik. Jika terjadi kerusakan atau kehilangan, konsumen dapat mengajukan klaim dengan melaporkan masalah melalui aplikasi Shopee dan melampirkan bukti pendukung seperti foto, deskripsi barang, dan resi pengiriman. Shopee akan melakukan investigasi dan memberikan kompensasi berupa pengembalian dana, penggantian barang baru, atau bentuk penyelesaian lain yang sesuai. Setiap pelanggan atau pembeli yang merasa dirugikan dapat melakukan tindakan hukum terhadap entitas perusahaan atau vendor. Sengketa terkait informasi dan transaksi elektronik dapat ditangani dengan metode litigasi atau non-litigasi, seperti yang diuraikan dalam Pasal 38 dan 39 UU ITE. UUPK menawarkan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di luar sistem peradilan konvensional. Pasal 52 UUPK menguraikan prosedur penyelesaian sengketa sebagai berikut:

1. Mediasi adalah prosedur di mana pihak ketiga memfasilitasi kesimpulan yang disepakati antara pihak-pihak yang bertikai. Mediator tetap tidak memihak dan tidak mendukung salah satu pihak
2. Arbitrase adalah metode penyelesaian sengketa di luar pengadilan umum, berdasarkan perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa.

Keuntungan dari arbitrase adalah keputusannya langsung konklusif, memiliki otoritas hukum yang bertahan lama, dan wajib dilaksanakan oleh para pihak yang bersengketa

3. Konsiliasi adalah proses yang diprakarsai oleh salah satu atau kedua belah pihak, di mana Majelis BPSK bertindak sebagai perantara pasif di antara para pihak yang bersengketa.

Penyelesaian konflik ini mirip dengan arbitrase, karena keduanya melibatkan pihak ketiga yang ditunjuk untuk memberikan pendapat tentang masalah yang diajukan oleh para pihak. Meskipun demikian, keputusan konsiliator tidak memiliki otoritas yang mengikat seperti putusan arbitrase. Menurut Pasal 45 ayat 1 UU Perlindungan Konsumen, setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan hukum terhadap pelaku usaha melalui lembaga yang ditunjuk untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang dibentuk berdasarkan UU Perlindungan Konsumen, yang bertanggung jawab untuk mengadili sengketa. Pasal 46 ayat (1) UUPK menjelaskan badan yang berhak untuk mengambil tindakan hukum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha.

1. Konsumen yang tidak puas atau ahli warisnya
2. Sekelompok konsumen yang memiliki kepentingan yang sama.
3. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang memenuhi syarat, yang didirikan sebagaimana badan hukum atau yayasan, harus secara eksplisit menyatakan dalam Anggaran Dasarnya bahwa tujuannya adalah untuk mempromosikan perlindungan konsumen dan harus melakukan kegiatan perlindungan konsumen sesuai dengan pasal-pasal ini.
4. Pemerintah dan lembaga-lembaganya jika produk dan jasa yang dikonsumsi atau digunakan mengakibatkan kerugian material yang signifikan atau korban jiwa yang besar.

Litigasi untuk sengketa konsumen hanya diperbolehkan jika:

1. Para pihak tidak memilih mekanisme penyelesaian sengketa alternatif di luar pengadilan,
2. Inisiatif penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dianggap gagal oleh salah satu pihak atau kedua belah pihak yang terlibat dalam kasus tersebut.

Prosedur Klaim Kerusakan atau Kehilangan Barang Jika barang yang dikirimkan mengalami kerusakan atau hilang, konsumen dapat melakukan langkah-langkah berikut:

1. Melaporkan Masalah melalui Aplikasi Shopee: Konsumen dapat mengajukan laporan dengan melampirkan bukti seperti foto, deskripsi barang, dan resi pengiriman.
2. Proses Investigasi oleh Shopee Express: Shopee akan melakukan penyelidikan bersama mitra logistik untuk memastikan penyebab kerusakan atau kehilangan
3. Penyelesaian Masalah: Jika laporan terbukti valid, konsumen dapat memilih pengembalian dana penuh, penggantian barang baru, atau kompensasi lainnya sesuai kebijakan Shopee.

Shopee sebagai platform menyediakan mekanisme klaim melalui program Shopee Guarantee yang melindungi hak pembeli. Jika pembeli melaporkan kerusakan atau

kehilangan barang, perusahaan logistik akan melakukan investigasi untuk menentukan penyebabnya. Apabila kelalaian driver menjadi penyebab, sanksi internal seperti teguran, penalti, atau pemutusan kemitraan dapat diterapkan. Selain itu, driver juga dapat diminta memberikan ganti rugi atau bahkan dikenakan sanksi pidana, seperti yang diatur dalam Pasal 372 KUHP tentang penggelapan atau Pasal 378 KUHP tentang penipuan, jika terdapat unsur kesengajaan.

Langkah-langkah preventif seperti pelatihan intensif untuk driver, penerapan teknologi pelacakan real-time, pengemasan barang yang aman oleh penjual, dan penyediaan asuransi barang bernilai tinggi sangat penting untuk meminimalkan risiko kerugian. Driver juga perlu memahami standar operasional prosedur (SOP) perusahaan logistik agar pengantaran dapat dilakukan dengan profesional dan aman. Dengan kolaborasi yang baik antara driver, perusahaan logistik, penjual, dan pembeli, diharapkan pengiriman barang dapat berjalan lancar, konsumen merasa terlindungi, dan reputasi e-commerce serta mitra logistik tetap terjaga.

Tanggung jawab hukum driver Shopee terhadap kerusakan dan kehilangan barang dalam pengiriman melibatkan beberapa aspek hukum, kontraktual, dan kebijakan internal. Secara umum, driver sebagai bagian dari mitra logistik berkewajiban menjaga barang selama proses pengantaran sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Jika terjadi kerusakan atau kehilangan yang disebabkan oleh kelalaian driver, ia dapat dikenakan tanggung jawab pribadi. Namun, tanggung jawab utama sering kali berada pada perusahaan logistik yang mempekerjakan driver, mengingat prinsip tanggung gugat (*vicarious liability*). Dalam kasus kerusakan atau kehilangan, pembeli dapat mengajukan klaim melalui mekanisme Shopee Guarantee, sementara perusahaan logistik akan melakukan investigasi untuk menentukan penyebab kerugian. Jika driver terbukti lalai, ia dapat dikenakan sanksi internal berupa teguran, penalti, atau pemutusan kemitraan, bahkan tuntutan ganti rugi. Untuk mengurangi risiko, penting dilakukan langkah preventif seperti pelatihan driver, penggunaan sistem pelacakan barang, dan pengemasan yang aman oleh penjual. Selain itu, driver juga bisa dikenai sanksi pidana jika ditemukan unsur kesengajaan, seperti penggelapan atau penipuan. Dengan adanya mekanisme tanggung jawab ini, diharapkan proses pengiriman barang dapat berjalan lebih aman dan konsumen terlindungi dari kerugian.

## Kesimpulan dan Saran

Berbagai penyebab berkontribusi pada keterlambatan kerusakan dan kehilangan barang selama pengiriman, termasuk alamat yang tidak lengkap, tidak adanya nomor telepon dari pembeli, situasi yang padat seperti Idul Fitri dan kegiatan akhir tahun, kurir yang tidak mencukupi, dan keadaan yang tidak terduga. Tanggung jawab ini mencakup permintaan maaf atas keterlambatan pengiriman dan mengganti nilai moneter barang jika terjadi kerusakan atau kehilangan. Pengirim dapat meminta ganti rugi kepada pengusaha pengangkutan jika terjadi kehilangan, kerusakan, atau keterlambatan. Jika produk yang diangkut memiliki nilai yang signifikan, biasanya diasuransikan untuk memastikan bahwa pengirim barang terlindungi dengan baik jika terjadi kerugian yang disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan pengangkut. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Shopee Express Apabila Barang Yang Dikirimkan Mengalami Hilang Atau



Rusak yaitu Pertama, Mediasi adalah prosedur di mana pihak ketiga memfasilitasi kesimpulan yang disepakati antara pihak-pihak yang bertikai. Mediator tetap tidak memihak dan tidak mendukung salah satu pihak. Yang kedua, Arbitrase adalah metode penyelesaian sengketa di luar pengadilan umum, berdasarkan perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa. Keuntungan dari arbitrase adalah keputusannya langsung konklusif, memiliki otoritas hukum yang bertahan lama, dan wajib dilaksanakan oleh para pihak yang bersengketa dan yang terakhir yaitu Konsiliasi adalah proses yang diprakarsai oleh salah satu atau kedua belah pihak, di mana Majelis BPSK bertindak sebagai perantara pasif di antara para pihak yang bersengketa.

## Daftar Pustaka

- Ahmadi miru dan sutarman yodo. 2008. Hukum perlindungan konsumen, (jakarta: pt. Raja grafindo). (n.d.).
- Alwy Aziz. 2022. 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)
- Andika Wijaya. 2016. Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online, (Jakarta : Sinar Grafika,)
- C. Jotin Khisty. 2003. Dasar-Dasat Rekayasa Transportasi, vol. 454, (Jakarta : Penerbit Erlangga
- Eli Wuria Dewi. 2015. Hukum Perlindungan Konsumen (Yogyakarta: Graha Ilmu, Haloman Putra, Pertanggungjawaban Hukum Pengangkutan terhadap Penumpang dan Barang Angkutan disebabkan Kelalaian Jurnal Ahwal Al-Syakhshiyah.
- H.M.N. Purwosutjipto, 2003, Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia, Hukum Pengangkutan Jakarta
- Lestari, M. A., & Nugroho, A. A. (2019). Tanggungjawab Angkutan Online Terhadap Kehilangan Barang Konsumen. *Jurnal Yuridis Vol*, 6(1), 112-131.
- Hans Kelsen. 2008. Teori Hukum Murni, (Bandung :Nusamedia.) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)
- Nina Juwitasari, Diah, M.Junaidi Dan Soegianto. 2021. "Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi" .Jurnal Usm Law Review Vol 4.No 2 Tahun 2021
- Nurkholis. 2022. "Pola Pergerakan Angkutan Barang Niaga Di Kota Semarang," Sahban, Tanggung Jawab Persekutuan Komanditer terhadap Cacatnya Barang dalam Perjanjian Pengangkutan Barang, Jurnal Al- Islah.
- Nurlely Darwis S.H, M.Si.2000. "Aspek Hukum Pengguna Jasa Transportasi Udara Komersil" vol. 7 no.2 maret 2017. Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen

Indonesia (Jakarta:PT Grasindo,)

Utomo, Y. A., Putri, C. K. E., & Sabrie, H. Y. (2020). Tanggung Gugat Shopee Sebagai Online Marketplace Provider Dalam Pengiriman Barang. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 4(2), 347-368.

Prof. Abdulkadir Muhammad, S.H. 2013. Hukum Pengangkutan Niaga, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti)

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