



**TANGGUNG JAWAB HUKUM JASA PENGIRIMAN SPX
EXPRESS STANDART ATAS HILANGNYA BARANG DI
MARKETPLACE SHOPEE**

*Legal Responsibility of SPX Express Standard Shipping Services for
Loss of Goods in the Shopee Marketplace*

SKRIPSI

Oleh

**DESI NUR FITRIA
210710101234**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
ILMU HUKUM
JEMBER
2025**

SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB HUKUM JASA PENGIRIMAN SPX
EXPRESS STANDART ATAS HILANGNYA BARANG DI
MARKETPLACE SHOPEE**

*Legal Responsibility of SPX Express Standard Shipping Services for
Loss of Goods in the Shopee Marketplace*

Oleh

**DESI NUR FITRIA
210710101234**

**BAGIAN HUKUM PERDATA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS JEMBER
2025**

HALAMAN MOTTO

“ Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(Q.S Al-Insyirah : 5-6)

PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Kepada Ayah dan Pintu Surga saya, Bapak Teguh Pramono, S.E. dan Ibu Siti Munawaroh S.Sos., yang menjadi alasan utama saya untuk dapat menyelesaikan perkuliahan ini sebagai bentuk tanggung jawab atas kepercayaan yang telah diamanatkan untuk menempuh pendidikan sehingga saya dapat menyelesaikan studi S1 di Universitas Jember. Terima kasih atas doa, cinta, dukungan moral dan materi, serta pengorbanan tanpa henti yang telah diberikan kepada saya. Segala keberhasilan ini tidak akan tercapai tanpa kasih sayang dan restu dari Ayah dan Mama. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, keberkahan, dan kebahagiaan kepada Ayah dan Mama.
2. Kepada Bude saya, Neny Setyawati terima kasih atas dukungan, cinta, dan doa yang selalu diberikan kepada saya. Terima kasih karena telah memberikan dukungan, doa, dan segala bantuan dari segi materi maupun moral sedari saya kecil hingga saat ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan kebahagiaan, kesehatan, dan keberkahan kepada Bude Neny.
3. Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah membimbing dan mendukung saya dengan memberikan ilmu pengetahuan yang berarti.
4. Almamater tercinta saya yang saya banggakan, Fakultas Hukum Universitas Jember.

PERSYARATAN GELAR SKRIPSI
TANGGUNG JAWAB HUKUM JASA PENGIRIMAN SPX EXPRESS
STANDART ATAS HILANGNYA BARANG DI MARKETPLACE SHOPEE
LEGAL RESPONSIBILITY OF SPX EXPRESS STANDARD SHIPPING
SERVICES FOR LOSS OF GOODS IN THE SHOPEE MARKETPLACE

DIAJUKAN

Guna memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam Program Studi Ilmu Hukum
Fakultas Hukum Universitas Jember

Oleh

DESI NUR FITRIA
210710101234

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2025

PERSETUJUAN
SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI
PADA TANGGAL 13 MARET 2025

Oleh:

Dosen Pembimbing Utama



Mardi Handono, S.H., M.H.
NIP. 196312011989021001

Dosen Pembimbing Anggota



Ayu Citra Santyaningtyas, S.H., M.H., M.Kn., Ph.D.
NIP. 198503142015042001

PENGESAHAN

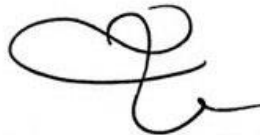
Skripsi berjudul “Tanggung Jawab Hukum Jasa Pengiriman Spx *Express* Standart Atas Hilangnya Barang Di *Marketplace* Shopee” karya Desi Nur Fitria telah diuji dan disahkan pada:

Hari, Tanggal : Kamis, 13 Maret 2025

Tempat : Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji :

Dosen Pembimbing Utama



Mardi Handono, S.H., M.H.
NIP. 196312011989021001

Dosen Pembimbing Anggota



Ayu Citra Santyaningtyas, S.H., M.H., M.Kn., Ph.D.
NIP. 198503142015042001

Dosen Penguji Utama



Dr. Moh. Ali, S.H., M.H.
NIP. 197210142005011002

Dosen Penguji Anggota



Ajeng Pramesthy Hardiani Kusuma, S.H., M.Kn.
NIP. 199308212022032018

Mengesahkan

Dekan,



Prof. Dr. Bayu Dwi Anggono, S.H., M.H.

NIP. 198206232005011002

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan dihadapan panitia penguji:

Hari : Kamis

Tanggal : 13

Bulan : Maret

Tahun : 2025

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji :

Ketua

Sekretaris



Dr. Moh. Ali, S.H., M.H.
NIP. 197210142005011002



Ajeng Pramesthy Hardiani Kusuma, S.H., M.Kn.
NIP. 199308212022032018

Anggota Penguji :

Mardi Handono, S.H., M.H.
NIP. 196312011989021001


.....

Ayu Citra Santyaningtyas, S.H., M.H., M.Kn., Ph.D.
NIP. 198503142015042001


.....

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Desi Nur Fitria

NIM : 210710101234

Fakultas/Program Studi : Hukum/Ilmu Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini yang berjudul **“TANGGUNG JAWAB HUKUM JASA PENGIRIMAN SPX EXPRESS STANDART ATAS HILANGNYA BARANG DI MARKETPLACE SHOPEE”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia menerima sanksi akademis jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 13 Maret 2025
Yang Menyatakan



DESI NUR FITRIA
210710101234

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"Tanggung Jawab Hukum Jasa Pengiriman SPX *Express Standart* atas Hilangnya Barang di *Marketplace* Shopee"** Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember. Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis telah menerima banyak bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada, khususnya kepada:

1. Bapak Mardi Handono, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing utama skripsi, atas bimbingan, arahan, serta motivasi yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Kesabaran dan perhatian Bapak dalam memberikan masukan sangat berarti bagi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Ayu Citra Santyaningtyas, S.H., M.H., M.Kn., Ph.D., selaku dosen pembimbing anggota skripsi, atas saran, masukan, dan dorongan yang turut membantu saya menyempurnakan skripsi ini. Keilmuan dan pengalaman yang Ibu bagikan menjadi inspirasi dalam menyelesaikan tugas ini dengan lebih baik.
3. Bapak Dr. Moh. Ali, S.H., M.H., selaku dosen penguji utama skripsi, atas kritik, saran, dan evaluasi yang membangun dalam sidang skripsi. Pandangan dan masukan Bapak memberikan banyak pelajaran berharga untuk menyempurnakan hasil penelitian ini.
4. Ibu Ajeng Pramesthy Hardiani Kusuma, S.H., M.Kn., selaku dosen penguji anggota skripsi, atas waktu, perhatian, serta masukan yang sangat berarti selama proses ujian skripsi. Saran-saran Ibu telah membantu saya memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini.
5. Ibu Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) atas perhatian, arahan, dan dukungan selama masa studi

saya. Bimbingan Ibu telah membantu saya menghadapi berbagai tantangan akademik dengan lebih baik.

6. Prof. Dr. Bayu Dwi Anggono, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember.
7. Bapak Prof I Gede Widhiana Suarda S.H., M.Hum., Ph.D, Dr. Iwan Rachmad Soetjiono, S.H., M.H, Dr. Ermanto Fahamsyah, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I, II dan III Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Kepada seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember atas dedikasi dan bimbingan yang telah diberikan, sehingga penulis dapat memperdalam pengetahuan dalam bidang hukum. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh staf dan karyawan akademik atas bantuan, pelayanan, dan dukungan yang sangat membantu selama masa studi.
9. Kepada adik saya, Muhammad Khuluqin Adhim terima kasih atas segala dukungan, motivasi, serta kasih sayang yang telah diberikan.
10. Kepada Almarhum Kakek dan Almarhumah Nenek saya, Bapak Drs. Usman Djabir, Bapak Achmad Munawi, Ibu Saisah, dan Ibu Djampi. Terima kasih telah memberikan cinta dan kasih sayang kepada saya hingga akhir hidupnya. Semoga kakek dan nenek diberikan tempat terbaik di sisi Allah SWT.
11. Kepada Maki, Labib, Rifqy Syawali, Cak Roni, dan keluarga besar Bani Achmad Munawi. Terima kasih telah memberikan dukungan, inspirasi, dan menjadi tempat berdiskusi selama menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada teman sekaligus saudara saya, Narani Priwanggita terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan kenangan indah yang telah kita lalui bersama sejak masa SMP hingga saat ini. Kehadiranmu selalu menjadi sumber semangat dan kebahagiaan yang tak tergantikan. Semoga persahabatan ini tetap abadi dan membawa keberkahan bagi kita.
13. Kepada sahabat saya SMPN 3 Jember Nefa, Anindya, Sadina, dan Novelia yang penuh kehangatan, dukungan, dan kebahagiaan selama ini. Kehadiran kalian selalu menjadi sumber kebahagiaan dan penyemangat dalam mengerjakan skripsi ini bagi saya.

14. Kepada sahabat SMAN 2 Jember saya Nabila Melsyana terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan canda tawa yang telah kita lalui bersama. Semoga persahabatan ini selalu terjalin erat dan membawa kebaikan bagi kita.
15. Kepada sahabat dekat saya di perkuliahan yaitu Nesya Wahyuning Asep Saputri, Hanny Hilmia Fairuza, Dewi Rastikasari, dan Irda Tania terima kasih atas dukungan, motivasi, serta kebersamaan yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan setiap tantangan. Kehadiran kalian di setiap perjalanan perkuliahan saya sangat berarti dan menjadi kenangan berharga yang tidak akan terlupakan. Semoga persahabatan kita selalu terjaga dan diberkahi.
16. Kepada teman-teman saya di perkuliahan yaitu Kartika, Mega, Firma, Hilda, dan Arum. Terima kasih telah memberikan dukungan dan kebersamaan yang penuh dengan kebahagiaan.
17. Kepada teman magang MBKM Imigrasi Jember saya Andiena, Archi, Mbak Bintang, Aji, Ariel, Edo, Agustinus, Abiansyah, dan Aiden terima kasih atas dukungan semangat dan kebahagiaan yang telah kalian berikan selama masa magang dan dalam proses menyelesaikan skripsi ini. Meskipun magang hanya terlaksana selama 4 bulan, tetapi saya berharap bahwa pertemanan kita akan abadi dan berlanjut hingga tua nanti.
18. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak dan rekan-rekan yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
19. Untuk diri sendiri. Terimakasih Desi Nur Fitria atas segala usaha, kerja keras, dan ketekunan yang telah dilakukan selama proses penyusunan skripsi ini. Meskipun tantangan dan rintangan datang silih berganti. Terima kasih karena memilih untuk kembali bangkit, bertahan, tetap berusaha untuk terus maju dan tidak menyerah. Semoga perjuangan ini membawa hasil yang memuaskan dan menjadi motivasi untuk terus berkembang.

RINGKASAN

SPX *Express* adalah jasa kirim yang secara resmi dimiliki oleh Shopee dan digemari karena seringkali memberikan gratis biaya kirim di *marketplace* Shopee. Jasa kirim ini secara khusus hanya dipergunakan untuk mengirimkan paket *marketplace* shopee saja. SPX *Expres* seringkali menghilangkan barang penjual yang dikirimkan ke konsumen sehingga barang yang telah dikirim tidak sampai ke konsumen. Penjual bernama Aris Wijaya mengalami kehilangan dua HP Samsung A71 senilai total Rp4.890.000 saat pengiriman dari Jawa Timur ke Jawa Tengah menggunakan SPX *Standart* dan diberikan ganti rugi sebesar Rp180.000. Kasus kedua dialami oleh Jefri yang mengirimkan *shock breaker* seharga Rp1.280.000 menggunakan SPX *Express Standart* dengan asuransi. Jefri menerima ganti rugi sebesar Rp1.000.000 diawal, namun tidak menerima sisa pengembalian dana sebesar Rp280.000. Ganti rugi yang diberikan oleh jasa pengiriman SPX *Express* seringkali merugikan bagi penjual (*seller*) karena besaran ganti rugi tidak sesuai dengan harga barang yang hilang.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui serta memahami kedudukan hukum dalam sengketa antara pihak-pihak terkait kehilangan barang di *marketplace* shopee dan tanggung jawab yang harus ditanggung oleh jasa pengiriman terhadap barang yang dikirimkan. Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum yang digunakan terdiri dari bahan hukum primer dan sekunder.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan Pertama, penjual berperan sebagai pihak yang menyediakan produk untuk diperdagangkan melalui platform *marketplace* Shopee. Dalam menjalankan aktivitasnya, penjual memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa produk yang ditawarkan sesuai dengan deskripsi, dikemas dengan baik, serta diserahkan kepada jasa pengiriman guna diteruskan kepada pembeli. Jika terjadi kehilangan barang dalam proses pengiriman, tanggung jawab penjual terbatas hingga tahap penyerahan kepada jasa pengiriman, kecuali terdapat indikasi kelalaian dari pihak penjual. SPX *Express* berfungsi sebagai penyedia layanan logistik yang dapat digunakan oleh penjual dan pembeli untuk mendistribusikan barang dari penjual ke pembeli. Jasa pengiriman memiliki kewajiban untuk memastikan barang dikirimkan dengan aman, sehingga apabila terjadi kehilangan selama proses pengiriman, hal tersebut menjadi tanggung jawab penyedia jasa pengiriman. Sementara itu, Shopee berperan sebagai *platform marketplace* yang memfasilitasi interaksi antara penjual dan pembeli serta bekerja sama dengan penyedia layanan logistik termasuk SPX *Express*.

Kedua, Tanggung jawab SPX *Express* terkait kehilangan barang diatur dalam ketentuan layanan yang menetapkan mekanisme ganti rugi sebesar 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman bagi pengiriman tanpa asuransi, serta penggantian senilai harga barang bagi pengiriman yang diasuransikan, dengan batas maksimal Rp1.000.000 (satu juta rupiah). Ketentuan layanan ini mengandung unsur klausula baku yang berpotensi merugikan penjual. Mekanisme ganti rugi yang diterapkan

oleh SPX Express tidak selaras dengan kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang seharusnya mengharuskan penggantian sesuai dengan nilai barang yang hilang.

Saran yang dapat diberikan kepada jasa pengiriman SPX *Express* yakni melakukan evaluasi terhadap kebijakan atas ganti rugi agar sesuai dengan tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Bagi penjual hendaknya dapat memahami isi syarat layanan dan hak konsumen yang telah dilindungi oleh UUPK. Bagi Shopee hendaknya dapat memberikan transparansi dalam penyelesaian masalah dan prosedur keluhan.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SKRIPSI	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI	viii
HALAMAN PERNYATAAN	ix
HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH	x
HALAMAN RINGKASAN	xiii
HALAMAN DAFTAR ISI	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Metode Penelitian	5
1.5.1 Tipe Penelitian	5
1.5.2 Pendekatan Masalah	6
1.5.3 Bahan Hukum	7
1.5.3.1 Bahan Hukum Primer	7
1.5.3.2 Bahan Hukum Sekunder	7
1.5.4 Analisis Bahan Hukum	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tanggung Jawab Hukum	9
2.1.1 Pengertian Tanggung Jawab Hukum	9
2.1.2 Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Hukum	10

2.2 Perjanjian	11
2.2.1 Pengertian	11
2.2.2 Syarat sahnya perjanjian	12
2.2.4 Asas-asas perjanjian.....	14
2.2.5 Akibat perjanjian.....	16
2.2.6 Berakhirnya perjanjian.....	16
2.2.7 Perjanjian jasa pengiriman.....	19
2.3 Marketplace	20
2.3.1 Pengertian <i>Marketplace</i>	20
2.3.2 Macam-Macam <i>Marketplace</i>	20
2.3.3 <i>Marketplace</i> Shopee	22
2.4 Jasa Pengiriman	22
2.4.1 Pengertian Jasa Pengiriman	22
2.4.2 <i>SPX Express</i>	23
2.4.3 Hak dan Kewajiban Jasa Pengiriman.....	24
BAB 3 PEMBAHASAN	26
3.1 Kedudukan Hukum Para Pihak dalam Sengketa antara Penjual (<i>Seller</i>) dengan Jasa Pengiriman <i>SPX Express</i> Standart atas Kerugian Hilangnya Barang di <i>Marketplace</i> Shopee.	26
3.2 Tanggung Jawab Hukum Jasa Pengiriman <i>SPX Express</i> Standart Bagi Penjual (<i>Seller</i>) atas Kerugian Hilangnya Barang di <i>Marketplace</i> Shopee.	40
BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN	51
4.1 Kesimpulan.....	51
4.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi telah menjadi salah satu faktor utama yang mendorong pertumbuhan digitalisasi transaksi jual-beli barang. Pada beberapa dekade terakhir, transaksi jual beli secara *online* telah menjadi semakin populer dan aplikasi *marketplace* telah menjadi wadah utama bagi para penjual dan pembeli untuk melakukan jual beli tanpa adanya batasan jarak. Aplikasi *marketplace* seperti Shopee, Tokopedia, dan Lazada telah memudahkan masyarakat untuk bertransaksi secara *online* sehingga meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam melakukan pembelian dan penjualan. Pada saat melakukan transaksi jual-beli secara *online*, salah satu hal yang paling penting adalah pengiriman barang. Pengiriman barang membutuhkan bantuan dari jasa kirim yang dapat memastikan barang sampai tujuan dengan aman dan cepat. Salah satu jasa kirim yang sering digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah SPX *Express* dari Shopee. SPX *Express* adalah jasa kirim yang secara resmi dimiliki oleh Shopee dan digemari karena seringkali memberikan gratis biaya kirim di *marketplace* Shopee.¹ Jasa kirim ini secara khusus hanya dipergunakan untuk mengirimkan paket *marketplace* shopee saja.

SPX *Express* menawarkan layanan *drop-off* di berbagai lokasi di Indonesia sehingga memudahkan para penjual untuk mengirimkan barang tanpa harus repot-repot mengantarkan sendiri ke kantor jasa kirim.² SPX *Express* telah menjadi salah satu pilihan bagi para penjual di Shopee untuk mengirimkan barang ke pelanggan mereka. Dengan adanya SPX *Express*, transaksi jual beli di Shopee menjadi semakin mudah dan efisien. *Customer service* SPX *Express* juga beroperasi 24 jam, termasuk hari libur nasional sehingga memastikan bahwa setiap masalah yang timbul dapat segera diatasi.

Keuntungan yang didapatkan oleh pengguna SPX *Express*, namun beberapa kali pengguna terutama penjual mendapatkan pengalaman yang buruk. SPX

¹ “[SPX *Express*] What is SPX *Express*? | Shopee PH Help Center,” diakses 23 Oktober 2024, <https://help.shopee.ph/portal/4/article/81161?previousPage=other+articles>.

² “Shopee Xpress | Pusat Edukasi Penjual Shopee Indonesia,” diakses 22 September 2024, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/3444>.

Express seringkali menghilangkan barang penjual yang dikirimkan ke konsumen sehingga barang yang telah dikirim tidak sampai ke konsumen.³ Faktor cuaca atau tidak teliti dari jasa pengiriman bisa menyebabkan barang hilang dan tidak sampai ke konsumen. Hal ini merugikan bagi penjual dan seharusnya dilakukan upaya ganti rugi oleh jasa kirim. Namun, jasa kirim *spx express* hanya mengganti barang dengan nilai yang tidak sesuai atau malah tidak mengganti rugi apapun sehingga sangat merugikan bagi penjual.

Berdasarkan berita di media konsumen, salah satu penjual *shopee* mengeluhkan ganti rugi yang sangat rendah dibanding harga barang yang hilang. Penjual dengan nama toko “*aris_wijaya*” mengirimkan barang berupa 2 HP Samsung A71 dengan harga satuan Rp2.445.000 sehingga pembeli telah membayar total Rp4.890.000 melalui *Online Payment*. Menurut *aris*, barang berada di perjalanan menuju pembeli selama 11 hari dengan rute Jawa Timur ke Jawa Tengah menggunakan *SPX Express Standart*. Lamanya pengiriman membuat pembeli menolak menerima barang sehingga barang dikembalikan kepada penjual. Proses pengiriman kembali kepada penjual sangat lama yakni 2 minggu. Setelah 2 minggu, barang milik toko “*aris_wijaya*” dinyatakan hilang selama perjalanan serta *Shopee* berjanji akan bertanggung jawab mengembalikan dana maksimal 7 hari kerja. Setelah 7 hari, *aris* mendapatkan pengembalian dana hanya Rp180.000. Menurut *aris*, ketidaksesuaian pengembalian dana ini ditanggapi oleh *SPX Express* dengan alasan karena Ia tidak menggunakan asuransi dalam pengiriman barang. Padahal ketentuan asuransi memang tidak ada bagi *SPX Express Standart*.⁴

Penjual yang menggunakan asuransi juga mengeluhkan terkait ganti rugi yang tidak sesuai dengan harga barang. *Jefri* menuliskan pengalamannya menggunakan jasa pengiriman *SPX Express*. Ia mengirimkan paket berisi *Shock Breaker* dengan harga beli Rp1.280.000 serta menggunakan asuransi barang 0,5%

³ Muhamad Ibrahim, “Terus Berulang, Barang Hilang Dalam Pengiriman *Shopee Express* Tanpa Ganti Rugi,” *Infobanknews*, 6 September 2023, <https://infobanknews.com/terus-berulang-barang-hilang-dalam-pengiriman-shopee-Express-tanpa-ganti-rugi/>.

⁴ *Aris Wijaya*, “Kehilangan Paket Bernilai Rp4,9 Juta, Hanya Diganti Rp180 Ribu oleh Kurir *SPX Shopee*,” *Media Konsumen*, 17 Februari 2024, <https://mediakonsumen.com/2024/02/17/surat-pembaca/kehilangan-paket-bernilai-rp49-juta-hanya-diganti-rp180-ribu-oleh-kurir-spx-shopee>.

seharga Rp6.400. Berdasarkan ketentuan dari Shopee, apabila barang yang telah diasuransikan hilang akan dilakukan pengembalian dana seharga barang atau maksimal Rp10.000.000. Pada awalnya, dana pengembalian sudah masuk sebesar Rp1.000.000 tetapi sisa pengembalian dana seharga Rp280.000 belum juga di kirimkan oleh Shopee meski sudah berlalu 1.5 bulan.⁵

Penyelesaian atas permasalahan ini dapat merugikan bagi para penjual (*seller*) karena SPX *Express* Standart berpacu pada aturan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos terkait dengan ganti rugi barang apabila terjadi keterlambatan, kehilangan, atau suatu keadaan yang tidak sesuai akibat kelalaian dari penyelenggara pos. SPX *Express* akan melakukan ganti rugi 10 (sepuluh) kali harga ongkos kirim jika terjadi kehilangan dalam pengiriman. Berdasarkan keluhan *seller*, hal ini tidak berjalan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh SPX *Express* sendiri. Peraturan yang ditetapkan oleh SPX *Express* bertentangan dengan kewajiban pelaku usaha yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang meminta pelaku usaha untuk mengganti rugi dengan barang atau jasa sejenis atau yang memiliki nilai yang setara.

Banyaknya keluhan penjual *marketplace* shopee terkait hilangnya barang serta pengembalian dana yang tidak sesuai dengan harga aslinya sangat merugikan penjual. Penjual pun tidak dapat melakukan komplain terkait hal tersebut dikarenakan keputusan besaran pengembalian dana tersebut dilakukan oleh shopee sendiri. SPX *Express* memiliki 4 layanan yakni *Instant*, *Sameday*, Standart, dan Hemat. Pemberian asuransi barang hanya bisa dilakukan jika pembeli menggunakan SPX *Instant* dengan tambahan biaya 0,5% dari harga barang sehingga nantinya pembeli yang akan membayar biaya asuransi tersebut. Tiga layanan lainnya tidak dapat menggunakan asuransi sehingga apabila terjadi

⁵ Richard, "Penggantian Dana atas Barang Hilang Tidak Sesuai dengan Harga Produk, Padahal Sudah Diasuransikan," Media Konsumen, 4 Oktober 2024, <https://mediakonsumen.com/2024/10/04/surat-pembaca/penggantian-dana-atas-barang-hilang-tidak-sesuai-dengan-harga-produk-padahal-sudah-diasuransikan>.

kehilangan barang tidak dapat dilakukan pengembalian dana sesuai dengan harga barang.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan diurai oleh penulis menjadi bahan skripsi ialah “**Tanggung Jawab Hukum Jasa Pengiriman SPX *Express Standart* atas Hilangnya Barang di *Marketplace Shopee*”**”

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang didapatkan dari latar belakang diatas adalah :

1. Bagaimana Kedudukan Hukum Para Pihak dalam Sengketa antara Penjual (*Seller*) dengan Jasa Pengiriman SPX *Express Standart* atas Kerugian Hilangnya Barang di *Marketplace Shopee*?
2. Bagaimana Tanggung Jawab Hukum Jasa Pengiriman SPX *Express Standart* Bagi Penjual (*Seller*) atas Kerugian Hilangnya Barang di *Marketplace Shopee*?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian skripsi ini memiliki 2 (dua) macam tujuan yang akan dicapai, yaitu :

1.3.1 Tujuan Umum

Yang menjadi tujuan umum pada penelitian skripsi ini adalah:

1. Menggunakan pengetahuan hukum yang diperoleh dari pembelajaran teoritis di perkuliahan untuk diterapkan dalam situasi praktis yang ada di masyarakat.
2. Memberikan kontribusi berupa ide dan pandangan dalam bidang hukum yang bermanfaat bagi universitas, mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember, serta masyarakat secara luas.

1.3.2 Tujuan Khusus

Selanjutnya yang menjadi tujuan khusus dalam penelitian skripsi ini adalah:

1. Mengetahui serta memahami kedudukan hukum dalam sengketa antara pihak-pihak terkait kehilangan barang di marketplace shopee.

2. Memahami dan memiliki pengetahuan mengenai tanggung jawab yang harus ditanggung oleh jasa pengiriman SPX *Express* terhadap barang yang dikirimkan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada para mahasiswa, akademisi, ataupun kepada masyarakat luas dalam mengembangkan ilmu hukum yang berkaitan dengan tanggung jawab hukum.
2. Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Jasa Pengiriman SPX *Express* terkait dengan tanggung jawab hukum yang harus dilakukan bila terjadi kehilangan barang selama pengiriman.

1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan bagian penting dalam penulisan karya ilmiah atau skripsi yang disusun secara sistematis untuk menyelesaikan permasalahan teoritis maupun praktis. Salah satu jenisnya adalah metode penelitian hukum, yaitu tata cara dalam ilmu hukum untuk menemukan kebenaran atas suatu peristiwa hukum. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan mencakup tipe penelitian, pendekatan masalah, bahan hukum, dan analisis bahan hukum.

1.5.1 Tipe Penelitian

Penelitian hukum dapat didefinisikan sebagai serangkaian proses meneliti norma dan doktrin hukum yang dilakukan untuk memahami suatu permasalahan hukum yang terjadi sehingga dapat disimpulkan dengan memberi solusi untuk mengatasi permasalahan hukum yang dihadapi. Penelitian ini mengadopsi metode Penelitian Hukum (*legal research*) yang berarti fokus utama penelitian ini adalah menerapkan peraturan perundang-undangan, teori-teori hukum, doktrin hukum, dan asas-asas hukum. Metode ini bermanfaat untuk melakukan pembelajaran lebih mendalam tentang hukum formal yang diwujudkan Undang-Undang, Peraturan

Pemerintah, Peraturan Menteri, dan bahan teoritis berkaitan dengan isu-isu yang dibahas dalam topik penelitian ini.⁶

1.5.2 Pendekatan Masalah

Dalam melakukan pemecahan masalah yang berujung pada pembahasan sangat penting untuk melakukan pendekatan sesuai dengan apa yang digunakan. Pendekatan masalah yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah:

a. Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute approach*)

Metode ini dilakukan dengan cara menganalisis peraturan berupa undang-undang ataupun regulasi lainnya yang dianggap relevan serta menjadi pendoman bagi permasalahan yang sedang dikaji. Asas-asas Pendekatan ini termasuk dalam pendekatan normatif yang mempunyai berbagai manfaat dalam segi praktis ataupun teoritis karena memungkinkan peneliti untuk memeriksa konsistensi dan kesesuaian antara berbagai undang-undang. Hasil analisis ini dapat digunakan sebagai dasar argumentasi untuk menyelesaikan permasalahan yang dibahas dalam penelitian.⁷

b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan melalui metode ini dilakukan apabila tidak terdapat aturan hukum yang dapat menjawab isu hukum yang menjadi fokus permasalahan. Pendekatan ini dilakukan melalui prinsip hukum yang telah dikaji oleh ahli hukum atau didasarkan pada doktrin hukum yang telah ada. Pendekatan ini digunakan untuk menjadi jawaban atas isu hukum yang menjadi fokus permasalahan. Melalui pendekatan konseptual dapat bermanfaat yakni mendalami prinsip-prinsip tersebut lebih dalam berdasarkan pada pandangan hukum atau doktrin hukum yang dikaitkan dengan hukum yang berlaku.⁸

⁶ Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi, *Penelitian Hukum (Legal Research)* (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), h.110.

⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum: Edisi Revisi* (Jakarta: Kencana, 2016).

⁸ *Ibid.*, h.177-178

1.5.3 Bahan Hukum

1.5.3.1 Bahan Hukum Primer

Sumber bahan hukum primer yang penulis gunakan dalam tugas akhir ini adalah:

- a. *Burgerlijk Wetboek (BW)*
- b. *Wetboek van Koophandel voor Indonesie (WvK)*
- c. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Nomor 22 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821)
- d. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos (Lembaran Negara Nomor 1146 Tahun 2009, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5065)
- e. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (Lembaran Negara Nomor 45 Tahun 2014, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5512)
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos (Lembaran Negara Nomor 38 Tahun 2013, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5403)
- g. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (Lembaran Negara Nomor 222 Tahun 2019, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6420)

1.5.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang ada didalam tugas akhir ini ialah seluruh publikasi yang dibuat oleh ahli hukum selain publikasi yang bersifat resmi. Publikasi hukum meliputi buku teks, pendapat ahli, jurnal hukum, dan kamus hukum.

1.5.4 Analisis Bahan Hukum

Analisis terhadap bahan hukum adalah metode yang digunakan untuk menemukan solusi atas permasalahan pokok yang muncul dari fakta hukum. Proses ini dilakukan melalui beberapa langkah, yaitu :

1. Menemukan dan memilih fakta hukum yang penting serta menentukan bahan hukum yang dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan.

2. Menghimpun materi bahan hukum yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dikaji.
3. Menganalisis permasalahan yang akan dikaji serta menghubungkan dengan bahan hukum yang sudah didapatkan.
4. Menyimpulkan dengan memberikan argumen yang menjawab isu hukum yang dibahas

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tanggung Jawab Hukum

2.1.1 Pengertian Tanggung Jawab Hukum

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, tanggung jawab diartikan sebagai situasi seseorang harus menanggung seluruh akibat dari perbuatan yang telah dilakukan.⁹ Tanggung Jawab Hukum mengartikan bahwa seseorang memiliki tanggung jawab atas apa yang ia lakukan secara hukum serta dapat mempertanggungjawabkan segala akibat hukum yang timbul karena perbuatannya.¹⁰ Tanggung jawab dapat diartikan sebagai sifat kodrati manusia yang berada didalam diri manusia itu sendiri. Tanggung Jawab hukum berkaitan dengan kewajiban hukum dimana ketika seseorang diberikan kewajiban dan Ia tidak melaksanakannya, maka akan dianggap tidak bertanggungjawab.¹¹ Hans Kelsen mengklasifikasikan tanggung jawab menjadi 4 bagian, yakni pertanggungjawaban yang ditanggung oleh individu, pertanggungjawaban yang dilakukan oleh orang lain, pertanggungjawaban yang berakibat kerugian, dan pertanggungjawaban mutlak.¹² Pertanggungjawaban individu adalah tanggung jawab atas kesalahan yang dibuat sendiri oleh perseorangan. Pertanggungjawaban yang dilakukan oleh orang lain seringkali disebut sebagai tanggung jawab kolektif dimana seseorang secara pribadi bertanggungjawab untuk kesalahan orang lain. Pertanggungjawaban yang berakibat kerugian adalah tanggung jawab yang disebabkan oleh kesalahan yang sengaja dilakukan untuk menimbulkan kerugian bagi orang lain. Sedangkan, pertanggungjawaban mutlak adalah tanggung jawab yang harus dilakukan seseorang karena Ia melakukan kesalahan yang tidak disengaja.

⁹ “Arti kata tanggung jawab - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online,” diakses 23 Oktober 2024, <https://kbbi.web.id/tanggung%20jawab>.

¹⁰ Jocelyn Cherieta, Penguraian Konsep Tanggung Jawab Dalam Filsafat Hukum: Dari Dimensi Individu Ke Masyarakat, (Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Volume 10 Issue 8, April 2024.), h. 572

¹¹ Ibid., h.571

¹² Agung Prianto, KEPASTIAN HUKUM KEKUATAN AKTA OTENTIK TERHADAP PARA PENGHADAP YANG MENGANDUNG KLAUSULA EKSONERASI DIKAITKAN DENGAN TANGGUNG JAWAB NOTARIS, (SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah, Volume 3 Issue 3, Maret 2024.), h. 1197

2.1.2 Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Hukum

a. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan

Prinsip ini menjelaskan apabila seseorang melakukan kesalahan yang dilarang oleh hukum maka dapat dimintai pertanggungjawaban hukum.¹³ Kesalahan ini dapat dikaitkan dengan perbuatan melawan hukum (PMH) yang telah diatur dalam Pasal 1365 KUHPer. Pasal tersebut menjelaskan bahwa seseorang dianggap melakukan PMH apabila Ia melakukan suatu perbuatan yang bertentangan dengan hukum yang berlaku sehingga menyebabkan adanya kerugian yang diderita oleh pihak lain.¹⁴ Prinsip tanggung jawab ini sejalan dengan makna adil dalam dunia nyata yang mana seseorang yang bersalah harus bertanggungjawab atas kesalahan yang telah dibuatnya.

b. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggungjawab

Prinsip ini menegaskan bahwa pertanggungjawaban terletak pada seseorang yang secara langsung berada saat perbuatan melawan hukum itu terjadi. Hal ini dicontohkan dengan tanggung jawab penumpang kereta api yang kehilangan barang bawaannya yang ditaruh diatas kursi duduknya. Pihak PT KAI tidak dapat dimintai pertanggungjawaban karena penumpangnya yang lalai tidak menjaga barangnya.¹⁵

c. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggungjawab

Prinsip ini memberikan penjelasan bagi tergugat yang diduga bersalah dianggap harus melakukan tanggung jawab hingga adanya keputusan atau bukti yang menyatakan bahwa Ia tidak melakukan kesalahan yang dituduhkan.

d. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip ini menjelaskan bahwa kesalahan tidak menjadi faktor yang menentukan bahwa seseorang harus melakukan pertanggungjawaban.

¹³ Edi Wahjuni, Ayu Citra S, dan Abdul Hady D. Perlindungan Hukum bagi Konsumen Akibat Kelalaian dalam Proses Pemindahan Dana oleh Bank BRI, (*Journal of Legal and Cultural Analytics (JLCA)*, Volume 2 Issue 2, 2023.), h. 151

¹⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 1 ed., 7 vol. (Jakarta: Sinar Grafika, 2018). h.93

¹⁵ *Ibid.*, h.96

Meskipun kesalahan tidak menentukan, namun apabila kedua pihak memiliki hubungan hukum serta terbukti melakukan kesalahan yang menyebabkan kerugian maka dapat dimintai pertanggungjawaban. Prinsip ini digunakan apabila konsumen berada di pihak yang dirugikan serta kesulitan membuktikan kesalahan dari pelaku usaha. Prinsip ini juga membantu pelaku usaha untuk lebih berhati-hati karena seringkali digunakan oleh konsumen untuk menjebak pelaku usaha yang merugikan konsumen melalui produknya.¹⁶

e. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan

Prinsip ini menegaskan bahwa pelaku usaha dapat melakukan pertanggungjawaban kepada konsumen, tetapi dibatasi oleh unsur lainnya. Contoh kasus apabila pelaku usaha merusak barang milik konsumen, maka pelaku usaha dapat mengganti rugi sebesar 10x harga barang atau maksimal Rp1.000.000 dilihat dari harga terkecil.¹⁷

2.2 Perjanjian

2.2.1 Pengertian

Perjanjian adalah suatu keadaan ketika kedua belah pihak atau lebih bersepakat melakukan sesuatu dengan tujuan yang telah ditentukan. Pengertian perjanjian tidak dijelaskan secara pasti dalam KUHPer, namun beberapa ahli mengartikan bahwa perjanjian adalah asal-usul dari hukum perikatan. Salah satu ahli yang memberikan pengertian terkait dengan perjanjian adalah Prof. Subekti yang mana menegaskan bahwa perjanjian terjadi ketika terdapat pihak yang saling mengikatkan diri dengan menjanjikan suatu hal.¹⁸ Terdapatnya perjanjian menimbulkan keterkaitan antar pihak yang menimbulkan hak serta kewajiban bagi masing-masing pihak. Pengertian ini memberikan penjelasan bahwa perjanjian umumnya berisi suatu hal yang berkaitan dengan nilai uang. Perjanjian dapat dilakukan secara tertulis maupun tidak tertulis. Perjanjian tertulis adalah perjanjian yang dilakukan secara tertulis di sebuah kertas yang berisi kesepakatan antara kedua

¹⁶ Ibid., h.97

¹⁷ Ibid., h.98

¹⁸ I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan*, (Jakarta:Sinar Grafika,2017), hal.42

belah pihak dan umumnya terdapat tanda tangan kedua pihak.¹⁹ Sedangkan, perjanjian tidak tertulis sering diartikan sebagai perjanjian lisan yang dilakukan dengan omongan sepakat tanpa adanya tulisan. Tentunya kedua perjanjian ini memiliki kekuatan hukum yang berbeda dikarenakan tulisan dapat diperhitungkan sebagai alat bukti apabila nantinya terdapat permasalahan saat menjalani perjanjian.

2.2.2 Syarat sahnya perjanjian

Syarat sahnya perjanjian dapat didasarkan pada Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yakni :

a. Sepakat

Kedua pihak yang menjadi subyek dalam perjanjian harus sepakat atau setuju terhadap isi dari perjanjian. Keduanya harus dapat mempertemukan kehendak masing-masing dalam perjanjian sehingga apa yang di kehendaki dapat terlaksana dengan baik.²⁰ Sepakat menjadi syarat pertama dalam perjanjian karena perlu adanya kata “sepakat atau setuju” agar perjanjian dapat ditaati oleh kedua pihak. Dengan adanya kesepakatan mengartikan bahwa para pihak setuju untuk menaati serta melaksanakan perjanjian dengan sebaik-baiknya.

b. Cakap

Cakap artinya adalah mampu. Cakap hukum mengartikan bahwa seseorang mampu untuk mempertanggungjawabkan segala akibat hukum. Apabila didasarkan pada pasal 330 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menjelaskan makna dewasa diartikan dengan usia telah menginjak 21 tahun telah melakukan perkawinan. Hal ini menjadi penjelasan dari makna cakap yakni sudah dewasa yang secara hukum dianggap telah menginjak usia 21 tahun atau telah menikah. Seseorang dapat juga dikatakan tidak cakap hukum apabila ia belum dewasa atau

¹⁹ Dwi Ratna Kartikawati, *Hukum Kontrak*, (Jawa Barat: CV. ELVARETTA BUANA, 2019)., hal. 6

²⁰ Dhanang Widjiawan, *Dasar-Dasar Hukum Kontrak Bisnis*, (Bandung: CV Keni Media, 2018)., hal. 82.

Seseorang yang pada saat itu berada di bawah kekuasaan orang lain, atau seorang perempuan yang dilarang secara undang-undang, dan kepada semua orang yang secara langsung dilarang oleh undang-undang untuk membuat suatu perjanjian tertentu.²¹ Bagi perempuan yang secara hukum telah melakukan pernikahan sehingga memiliki seorang suami, maka harus mendapatkan izin atau kuasa tertulis dari suaminya sehingga termasuk dalam golongan tidak cakap dalam melakukan suatu perjanjian.²²

c. Suatu hal tertentu

Suatu perjanjian harus dilakukan dengan tujuan untuk melakukan suatu hal tertentu. Pasal 1333 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata telah menjelaskan bahwa suatu perjanjian wajib untuk menjelaskan mengenai isi pokok barang ataupun jasa yang ingin diperjanjikan setidaknya menjelaskan mengenai jenis barangnya.²³ Secara hukum, barang yang terdapat dalam perjanjian tidak diharuskan untuk dapat dihitung, tetapi barang tersebut harus ditentukan jumlahnya.

d. Suatu sebab yang halal

Pengertian sebab yang halal identik dengan makna tidak bertentangan dengan kaidah hukum, ketertiban hukum, serta norma yang berlaku di masyarakat terutama norma kesusilaan. Hal ini menunjukkan bahwa perjanjian harus dipenuhi dengan syariat hukum yang berlaku dengan tujuan agar aturan yang telah ditetapkan tidak dilanggar. Perjanjian yang dilakukan haruslah berdasarkan prinsip kejujuran, transparansi, dan keadilan. Kedua belah pihak harus memahami dan menerima isi perjanjian secara jelas, tanpa ada penipuan atau manipulasi.

2.2.3 Unsur-unsur perjanjian

Unsur-unsur yang terdapat dalam perjanjian, jika diamati dan dianalisis, dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

²¹ Pasal 1330 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

²² Pasal 108 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

²³ Pasal 1333 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

a. Unsur Esensialia

Esensialia adalah unsur wajib yang harus ada dalam suatu perjanjian sehingga apabila dihilangkan maka perjanjian dianggap tidak sah. Contoh unsur esensialia adalah harga dan barang.²⁴

b. Unsur Naturalia

Unsur naturalia adalah unsur tambahan sehingga tidak menjadi unsur wajib dalam perjanjian. Pihak dalam perjanjian diperbolehkan untuk menambah atau mengatur. Contoh dari unsur naturalia adalah kewajiban penjual dan pembeli untuk menanggung biaya.²⁵

c. Unsur Aksidentalialia

Unsur aksidentalialia adalah unsur tambahan yang dapat ditetapkan oleh kedua belah pihak. Artinya, kedua pihak menyetujui adanya unsur tambahan yang diatur dalam perjanjian dengan tujuan tertentu. Contoh unsur ini adalah upaya penyelesaian yang akan digunakan apabila terjadi wanprestasi.²⁶

2.2.4 Asas-asas perjanjian

a. Asas Kebebasan Berkontrak

Setiap subyek hukum memiliki hak secara bebas untuk melakukan perjanjian dengan bentuk apapun serta dengan tujuan apapun dengan batasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta tidak bertentangan dengan kesusilaan dan ketertiban umum.²⁷ Asas ini dibatasi dengan adanya Pasal 1337 KUHPer yang menjelaskan bahwa suatu sebab yang dilarang apabila berlawanan dengan undang-undang, ketertiban umum, kesusilaan.²⁸

²⁴ Rizky Amalia, "Unsur-Unsur dan Tahapan Pembentukan Kontrak | Klinik Hukumonline," 22 Desember 2022, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/unsur-unsur-dan-tahapan-pembentukan-kontrak-lt63483171197e9/>.

²⁵ I Ketut Oka Setiawan, *op.cit*, hal. 44

²⁶ I Ketut Oka Setiawan, *Ibid*

²⁷ Kartini Muljadi, Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), hal 46.

²⁸ Pasal 1337 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

b. Asas Konsensualisme

Asas konsensualisme menganggap bahwa sebuah perjanjian dapat dilakukan secara lisan maupun tertulis dengan syarat harus ada kesepakatan atau persamaan kehendak dari para pihak. Ketika para pihak telah sepakat untuk melaksanakan perjanjian maka secara hukum sudah ada keterikatan bagi kedua pihak.²⁹ Kesepakatan ini dijelaskan dalam Pasal 1320 ayat 1 KUHPer yang menjelaskan bahwa kesepakatan termasuk dalam syarat sah perjanjian.³⁰ Kesempatan harus disesuaikan dengan keinginan masing-masing pihak sehingga terhindar dari wanprestasi.

c. Asas Kepastian Hukum

Perjanjian yang dibuat akan mendapatkan kepastian hukum dimana kedua pihak akan mendapatkan hak yang telah tertera dalam perjanjian yang disepakati keduanya. Hal ini mengartikan bahwa perjanjian yang telah lahir akan dihormati dan dilaksanakan oleh masing-masing pihak yang dianggap sebagai undang-undang yang berlaku bagi keduanya.³¹

d. Asas Itikad Baik

Pasal 1338 KUHPerduta menjelaskan bahwa untuk membuat perjanjian haruslah didasari oleh itikad baik.³² Dasar itikad baik mengartikan bahwa setiap pihak harus membuat perjanjian yang tidak merugikan salah satu pihak.³³ Kedua pihak tidak diperkenankan memanipulasi atau membuat suatu kebohongan yang akan merugikan pihak lain di kemudian hari. Hal ini mengartikan bahwa penting untuk memiliki itikad baik ketika membuat perjanjian agar nantinya terhindar dari adanya wanprestasi atau kebohongan dari pihak lain.

²⁹ Firman Floranta Adonara, *Pilar-Pilar Hukum Perikatan* (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2021), hal 96.

³⁰ Kartini Muljadi, *op.cit.* hal 34-35

³¹ I Ketut Oka Setiawan, *op.cit.*, hal. 48.

³² Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

³³ Kartini Muljadi, *Op.Cit.*, hal. 80.

e. Asas Personalitas

Pasal 1315 dan Pasal 1340 KUHPerdato menegaskan bahwa seseorang melakukan perjanjian atas dirinya sendiri sehingga keterikatan hanya berlaku untuk dirinya sendiri.³⁴

2.2.5 Akibat perjanjian

Perjanjian yang dibuat berakibat menjadi undang-undang yang akan mengikat bagi para pihak yang membuatnya. Hal ini didasari pada pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang mengatur bahwa perjanjian dianggap sebagai undang-undang. Perjanjian yang telah dibuat haruslah dihormati dan dilaksanakan dengan baik oleh para pihak. Tidak diperbolehkan untuk melanggar isi daripada perjanjian yang telah disepakati. Selain itu, suatu perjanjian hanya dapat ditarik kembali oleh kedua belah pihak atau ditarik dengan alasan yang didasarkan pada undang-undang. Perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dijelaskan dalam perjanjian, namun juga mengikat berdasarkan sifat perjanjian yang harus didasarkan pada undang-undang dan norma.³⁵

2.2.6 Berakhirnya perjanjian

Pasal 1381 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menjelaskan bahwa perikatan dihapuskan karena adanya 10 cara, yakni :

a. Pembayaran

Pembayaran tidak hanya dikatakan dengan memberikan uang saja, tetapi memberikan suatu barang sebagai ganti uang juga dianggap sebagai pembayaran. Menurut undang-undang, pembayaran harus dilakukan tanpa adanya paksaan atau secara sukarela menyerahkan uang atau barang. Menyerahkan uang ataupun barang sama saja dianggap pembayaran karena objek dari perjanjian dapat berupa uang atau barang.³⁶ Menurut KUHPer Pasal 1328, Pembayaran dapat dilakukan oleh 4 pihak. 4 Pihak tersebut yakni orang yang berhutang, pihak orang yang turut berhutang, pihak yang

³⁴ Kartini Muljadi, *op.cit*, hal. 15.

³⁵ Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

³⁶ I Ketut Oka Setiawan, *Op.Cit.*, hal. 132-133.

menanggung hutang, dan pihak lain yang bertindak sebagai orang berhutang atau dirinya sendiri.³⁷

b. Pembaruan Utang

Cara menghapus perjanjian melalui cara ini harus dilakukan dengan membuat perjanjian baru. Pembaharuan hutang dapat dilakukan jika memenuhi salah satu unsur antara lain seperti membentuk perjanjian baru, adanya subyek atau obyek perjanjian baru, adanya pergantian hak dan kewajiban, dan adanya prestasi baru. Akibat hukum dari pembaharuan baru yakni kreditur tidak dapat menuntut pertanggungjawaban debitur lama apabila debitur baru mengalami pailit.³⁸

c. Percampuran Utang

Percampuran utang didefinisikan sebagai pencampuran kedudukan antara debitur dan kreditur. Hal ini dapat terjadi apabila dalam kondisi kreditur dan debitur berada dalam 1 orang yang sama.³⁹

d. Penawaran Pembayaran Tunai Diikuti Dengan Penyimpanan

Penghapusan perjanjian melalui cara ini dilakukan dengan menitipkan barang kepada panitera pengadilan negeri untuk disimpan. Cara ini dilakukan karena kreditur menolak pembayaran hutang yang dilakukan oleh debitur melalui perantara jurusita atau notaris.⁴⁰ Namun, dalam melakukan ini haruslah memenuhi syarat yakni dilakukan oleh kreditur atau kuasanya, pembayaran dilakukan oleh debitur atau seseorang yang secara hukum berwenang untuk membayar, waktu telah jatuh tempo, persyaratan hutang harus telah dipenuhi, penawaran pembayaran dilakukan oleh notaris atau juru sita didampingi oleh 2 saksi serta dilakukan di tempat yang telah di setujui.⁴¹

³⁷ Pasal 1328 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

³⁸ Joko Sriwidodo, Kristiawanto, *Memahami Hukum Perikatan*, (Yogyakarta: Kepel Press, 2021) hal 56-59

³⁹ Ibid, hal. 61-62

⁴⁰ Pasal 1404 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

⁴¹ Ibid, hal. 55

e. Perjumpaan Utang

Perjumpaan utang dianggap sama dengan memberikan kompensasi. Kompensasi terjadi apabila kedua pihak memiliki hutang yang sama jumlahnya atau salah satu pihak memiliki hutang yang lebih tetapi memiliki piutang kepada pihak yang lain. Kompensasi seharusnya dilakukan melalui kesepakatan para pihak sehingga tidak dapat diputuskan sendiri.⁴² Menurut pasal 1427 KUHPer, Kompensasi dapat terjadi apabila utang berupa uang atau suatu barang yang dapat diuangkan.⁴³

f. Musnahnya Barang Yang Terutang

Musnahnya barang terutang dapat terjadi karena faktor lalai dari debitur atau adanya keadaan memaksa. Faktor lalai dari debitur dapat dianggap sebagai kesalahan yang dilakukan oleh debitur seperti dicuri sehingga debitur tetap harus menanggungnya. Namun, apabila barang musnah karena keadaan memaksa seperti bencana alam akan menghilangkan kewajiban debitur untuk menanggungnya.⁴⁴

g. Kebatalan atau Pembatalan, Pembebasan Utang

Penghapusan perjanjian melalui cara ini disebabkan karena kreditur membebaskan debitur dari prestasi yang harus dipenuhi sesuai perjanjian serta membebaskan debitur dari segala pembayaran. Pembebasan hutang ini merupakan hak kreditur sepenuhnya tanpa adanya paksaan untuk membebaskan segala kewajiban debitur.⁴⁵

h. Berlakunya Suatu Syarat Pembatalan

Syarat pembatalan adalah syarat yang menyebabkan perjanjian menjadi batal sehingga perjanjian dianggap terhapus. Akibat hukum dari penghapusan ini yakni perjanjian yang terjadi antara debitur dan kreditur dianggap tidak pernah terjadi. Pembatalan dapat terjadi karena faktor pembatalan mutlak atau pembatalan relatif. Pembatalan mutlak yakni cara yang menyebabkan perjanjian batal demi hukum seperti perjanjian yang

⁴² Ibid, hal. 59-61

⁴³ Pasal 1427 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

⁴⁴ Ibid, hal. 63

⁴⁵ Ibid, hal. 64

dibuat melanggar undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban hukum. Sedangkan, pembatalan relatif adalah langkah untuk membatalkan perjanjian melalui pengadilan. Selain itu, pembatalan juga dapat dilakukan karena salah satu pihak dalam perjanjian terbukti tidak cakap hukum dan adanya cacat kehendak.⁴⁶

i. Lewat Waktu.

Lewat waktu seringkali disebut sebagai daluarsa yakni terjadi karena waktu kontrak telah berakhir.

Selain itu, terdapat beberapa penyebab berakhirnya perjanjian yakni telah dilaksanakannya objek perjanjian, kedua belah pihak bersepakat untuk mengakhiri perjanjian, adanya pemutusan kontrak secara sepihak, dan adanya putusan pengadilan atau putusan di luar pengadilan.⁴⁷

2.2.7 Perjanjian jasa pengiriman

Perjanjian jasa pengiriman atau angkutan diartikan sebagai perjanjian yang telah disepakati oleh jasa pengiriman dan pengirim barang. Hal ini menandakan bahwa jasa pengiriman secara sadar berkomitmen untuk dapat mengantarkan barang dengan aman sampai ke tangan konsumen. Pada saat perjanjian ini menimbulkan hak jasa pengiriman untuk mendapatkan bayaran dan kewajibannya untuk mengantar barang. Sedangkan, pihak pengirim juga mempunyai hak untuk dijamin keamanan barang dan kewajiban untuk melakukan pembayaran kepada jasa pengiriman.⁴⁸ Pada perjanjian ini, pihak jasa pengiriman secara mutlak sepakat serta merasa sanggup untuk mengantarkan barang kepada seseorang yang telah tertera dalam alamat pengiriman. Pada konteks pengangkutan, masalah yang sering muncul adalah keterlambatan, kerusakan, atau kehilangan barang, yang dikenal sebagai wanprestasi.⁴⁹

⁴⁶ Ibid, hal 65-66

⁴⁷ Kevin Danilo, "Berakhirnya Suatu Kontrak atau Perjanjian," *PSBH FH UNILA* (blog), 23 September 2020, <https://psbhfhunila.org/2020/09/23/berakhirnya-suatu-kontrak-atau-perjanjian/>.

⁴⁸ Rysel Bertho Immanuel Lewen, *Analisis Hukum terhadap Perjanjian Jasa Angkutan Barang Melalui Angkutan Darat Scellindo Trucking Atambua Kabupaten Belu*, Volume 3, COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, 2023, hal. 3317

⁴⁹ Andika Ristiawanna Rangga, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Pengiriman Barang Menggunakan Jasa Pengiriman Pt. Pos Indonesia Dalam Hal Terjadi

2.3 Marketplace

2.3.1 Pengertian Marketplace

Marketplace adalah suatu tempat untuk melakukan promosi terkait dengan penjualan barang yang dilakukan melalui media elektronik dengan tujuan untuk meningkatkan penjualan barang kepada konsumen.⁵⁰ *Marketplace* adalah bentuk nyata dari digitalisasi yang dapat membantu kehidupan manusia.⁵¹ Terdapatnya *marketplace*, penjual serta pembeli akan bertemu tanpa tatap muka untuk melakukan jual beli online. Jual beli online dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. *Marketplace* biasanya identik dengan website atau aplikasi yang dapat di download oleh masyarakat luas.⁵² *Marketplace* website dapat di contohkan dengan web sportstation.id yang mana menjual produk olahraga seperti sepatu, baju, bahkan tas dari merk tertentu. Aplikasi *marketplace* dicontohkan seperti Shopee, Tokopedia, Bukalapak, Zalora, dan lain lain. Kedua model *marketplace* ini memiliki kesamaan dimana konsumen dapat memilih model, ukuran, serta warna sesuai dengan selera. Barang yang dipesan nantinya akan dikirim oleh jasa kirim yang telah dipilih oleh konsumen.

2.3.2 Macam-Macam Marketplace

Marketplace terpecah menjadi beberapa macam yang dibedakan berdasarkan kegunaannya, yakni :

a. Marketplace Murni

Marketplace murni adalah jenis *marketplace* yang bebas. Bebas dalam artian bahwa penjual dapat memberikan informasi serta melakukan transaksi produk secara langsung kepada konsumen. Jenis ini mengartikan bahwa *marketplace* hanya sebagai perantara dalam komunikasi serta

Keterlambatan Atau Kehilangan Barang (Studi Di Kantor Pos Cabang Mataram),” *Jurnal Commerce Law* 1, no. 2 (2021), hal.109.

⁵⁰ Eka Septiana dkk., “Marketplace Shopee Sebagai Media Promosi Penjualan UMKM di Kota Blitar,” *Jurnal Pemasaran Kompetitif* 4 (1 Oktober 2020), hal.134, <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v4i1.7087>.

⁵¹ Dewi Kemalasari dan Lania Muharsih, “IMPLEMENTASI PENGGUNAAN MARKETPLACE DALAM DIGITAL MARKETING PADA UMKM DESA SUKAMEKAR,” *Abdima Jurnal Pengabdian Masyarakat* 2, no. 2 (t.t.).

⁵² Marjito dan Gina Tesaria, “Aplikasi Penjualan Online Berbasis Android: Studi Kasus: Di Toko Hoax Merch,” *Jurnal Computech & Bisnis (e-Journal)* 10, no. 1 (15 Juni 2016): 40–49.

membantu untuk mengirimkan barang kepada konsumen. Penjual serta konsumen dapat bertukar informasi serta melakukan penawaran harga tanpa ada campur tangan *marketplace*.⁵³

b. *Marketplace* Konsinyasi

Jenis *marketplace* konsinyasi ini merupakan *marketplace* yang ikut serta dalam proses jual beli antara penjual kepada konsumen. Penjual akan menyediakan barang dan menjelaskan informasi mengenai barang, namun untuk penjualannya dilakukan oleh *marketplace*. *Marketplace* yang akan menangani transaksi, pengiriman, bahkan foto untuk produk penjual sehingga jual beli secara tidak langsung diserahkan kepada pihak ketiga yakni *marketplace*.⁵⁴

c. *Marketplace* Horizontal

Marketplace Horizontal menjual berbagai macam jenis barang ataupun jasa mulai dari pakaian, kebutuhan rumah tangga, barang dapur, kosmetik, bahan pangan, dan lain-lain. *Marketplace* ini seringkali menggunakan istilah menjual semua barang atau serba ada. Keunggulan *marketplace* ini terletak di segi kemudahan dalam menggunakan serta kenyamanan dalam bertransaksi. *Marketplace* seringkali digunakan di Indonesia seperti Shopee, Bukalapak, dan Tokopedia. Penjual dapat mendaftarkan diri menjadi Penjual (*Seller*) lalu menambahkan jenis barang yang akan di jual, kemudian pembeli yang nantinya mencari atau dapat menanyakan informasi secara langsung melalui chat di *marketplace* tersebut.⁵⁵

d. *Marketplace* Vertikal

Marketplace Vertikal berbanding terbalik dengan *marketplace* Horizontal. *Marketplace* vertikal adalah *marketplace* yang menjual hanya jenis barang tertentu saja. Contohnya seperti Watsons yang menjual produk make up, perawatan tubuh, perawatan kulit, dan kesehatan.⁵⁶

⁵³ Sutopo Joko, *Buku Panduan Marketplace*, vol. (Surabaya: Global Aksara Pers, 2021), <http://journal.uty.ac.id>. h.4

⁵⁴ *Ibid.*, h.5

⁵⁵ *Ibid.*, h.6

⁵⁶ *Ibid.*, h.6

e. *Marketplace* Global

Marketplace global adalah *marketplace* yang penjual nya berasal dari seluruh dunia.⁵⁷

2.3.3 *Marketplace* Shopee

Shopee adalah *marketplace* yang didirikan pada tahun 2015 oleh Forrest Li yang berasal dari Singapura.⁵⁸ Shopee menjual berbagai macam jenis barang serta jasa sehingga saat ini menjadi salah satu *marketplace* yang sering digunakan oleh masyarakat Indonesia. Shopee memiliki tujuan untuk menciptakan sebuah wadah untuk menjadi komunitas bagi para penjual dan pembeli.⁵⁹ Shopee mulai digunakan oleh masyarakat Indonesia pada Juni 2015. Tidak hanya sebagai tempat untuk berbelanja, Shopee juga menarik perhatian dengan membuat games yang nantinya dapat ditukar oleh voucher potongan harga. Produk dompet digital shopee yakni ShopeePay juga menjadi andalan karena dapat digunakan di 5 negara. Shopee menjadi *marketplace* yang sering digunakan masyarakat Indonesia karena tampilan yang menarik, banyaknya promo, dan pengiriman yang gratis ongkir. Namun, dibalik kelebihan pasti terdapat kekurangan yakni perlindungan bagi pelaku usaha yang dirugikan apabila barang yang dikirim hilang dan adanya waktu-waktu dimana aplikasi sulit untuk diakses.

2.4 Jasa Pengiriman

2.4.1 Pengertian Jasa Pengiriman

Jasa pengiriman adalah layanan yang berfokus pada pengangkutan barang dari satu lokasi ke lokasi yang lain.⁶⁰ Saat ini, Jasa pengiriman dapat mengirimkan barang ke seluruh wilayah Indonesia sehingga dapat menjangkau wilayah yang jauh. Jasa pengiriman dapat mengangkut hampir seluruh macam jenis barang yang dapat dikirimkan ke lokasi tertentu mulai dari bahan bangunan, elektronik,

⁵⁷ Ibid., h.7

⁵⁸ Endah Mustika Asih, "Analisis Pada Shopee Sebagai E-Commerce Terpopuler Di Indonesia," *Jurnal Ekonomi Bisnis Antartika* 2, no. 1 (13 Juni 2024): 73–79, <https://doi.org/10.70052/jeba.v2i1.299>.

⁵⁹ "Tentang Shopee - Karir | Shopee Indonesia," diakses 21 Oktober 2024, <https://careers.shopee.co.id/about>.

⁶⁰ "Apa Itu Ekspedisi? Ini Manfaat dan Jenisnya - Jobstreet Indonesia," Jobstreet, diakses 6 November 2024, <https://id.jobstreet.com/id/career-advice/article/apa-itu-ekspedisi-manfaat-jenis>.

dokumen, kebutuhan rumah, dan lain-lain. Konsumen dapat memilih layanan yang tersedia di jasa pengiriman seperti regular, *express*, dan hemat. Layanan ini dapat disesuaikan dengan jenis barang dan waktu datang barang. Jasa pengiriman tidak hanya mengantarkan barang, tetapi berperan sebagai sistem logistik yang memastikan bahwa barang sampai di tujuan dengan aman dan tepat waktu.

2.4.2 SPX *Express*

SPX *Express* adalah jasa pengiriman yang dimiliki oleh *marketplace* shopee. Shopee adalah *marketplace* dibawah naungan Sea Group asal Singapura yang dikeluarkan pada tahun 2015. Berbeda dengan jasa pengiriman JNE, Shopee *Express* memiliki kelemahan yakni tidak dapat mengirimkan barang ke seluruh Indonesia. Melalui artikel shopee, SPX *Express* memiliki area jangkauan pengiriman tertentu dibedakan berdasarkan jenis layanan yang digunakan. Saat ini, jasa pengiriman spx *Express* tidak dapat mengangkut barang ke wilayah provinsi papua.⁶¹ Jenis layanan yang dapat dipilih di SPX *Express* yakni SPX Standard dengan perkiraan waktu pengiriman 2-7 hari, SPX *Sameday* untuk layanan pengiriman yang akan sampai pada hari yang sama dengan jarak pengantaran tertentu, SPX *Instant* dengan layanan pengiriman yang akan sampai maksimal 2 jam dari pengambilan barang di penjual, SPX Hemat untuk layanan dengan ongkos kirim yang lebih murah dengan perkiraan waktu sampai ke tujuan pengiriman 2-14 hari, dan SPX Ambil di Tempat untuk layanan dengan ongkos kirim yang hampir mirip dengan layanan hemat hanya dibedakan pengiriman dilakukukan ke Agen SPX *Express* atau SPX *Express* dalam pengiriman 2-14 hari.⁶² Keuntungan yang didapatkan dengan menggunakan SPX *Express* yakni kecepatan dalam pengiriman, subsidi gratis ongkir dari shopee, pelacakan lokasi paket dapat diakses di shopee, prosedur dalam pengiriman telah diatur sehingga memiliki standar yang tinggi, dan customer service yang siap 24 jam.⁶³

⁶¹ “Area Jangkauan SPX *Express* | Pusat Edukasi Penjual Shopee Indonesia,” diakses 6 Oktober 2024, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/20092>.

⁶² “Shopee Xpress | Pusat Edukasi Penjual Shopee Indonesia.”

⁶³ Inspirasi Shopee, “5 Keuntungan Pakai Shopee *Express*,” *Inspirasi Shopee* (blog), 3 Februari 2023, <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/sobat-shopee-ini-dia-5-keuntungan-pakai-shopee-Express/>.

2.4.3 Hak dan Kewajiban Jasa Pengiriman

Jasa Pengiriman memiliki hak sebagai berikut :

1. Menentukan tarif

Jasa pengiriman memiliki hak untuk menentukan tarif terhadap setiap layanan pengiriman. Tarif pengiriman dapat ditentukan berdasarkan jarak dan berat barang.

2. Menolak pengiriman

Jasa pengiriman memiliki hak untuk menolak pengiriman apabila dianggap berbahaya atau melanggar ketentuan dari jasa pengiriman.

3. Mendapatkan pembayaran

Jasa pengiriman berhak untuk mendapatkan pembayaran atas jasa mengirimkan barang sesuai dengan apa yang telah ditetapkan terkait dengan biaya pengiriman.

Jasa Pengiriman memiliki kewajiban sebagai berikut :

- a. Menjaga keamanan barang

Jasa pengiriman memiliki kewajiban untuk menjaga keamanan barang yang akan diterima oleh konsumen. Keamanan yang dimaksud ini yakni memastikan bahwa barang tidak rusak selama pengiriman, tidak hilang, dan sampai ke konsumen dengan aman dan terlindungi.

- b. Memberikan ganti rugi

Ganti rugi merupakan hal yang wajib dilakukan oleh jasa pengiriman apabila barang yang dikirim mengalami kerusakan atau hilang pada saat berada di perjalanan menuju konsumen serta terlambatnya pengiriman yang disebabkan oleh kesalahan jasa pengiriman seperti jatuh. Kewajiban ini dijelaskan dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata serta 2 regulasi lainnya. Dijelaskan dalam Pasal 88 KUHD yang menegaskan bahwa ekspediter wajib bertanggungjawab atas kehilangan atau kerusakan yang diakibatkan oleh keteledoran jasa pengiriman.⁶⁴ Pasal 28 Undang-

⁶⁴ Pasal 88 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang pos menjelaskan bahwa konsumen yang menggunakan layanan pos memiliki hak untuk memperoleh ganti rugi yang diakibatkan dari kehilangan, keterlambatan, kerusakan, dan ketidaksesuaian yang dialami pada saat pengiriman berlangsung.⁶⁵

c. Melakukan pengiriman barang

Jasa pengiriman memiliki kewajiban untuk mengirimkan barang sesuai dengan alamat konsumen yang memesan barang.

⁶⁵ Pasal 28 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos.

BAB 3 PEMBAHASAN

3.1 Kedudukan Hukum Para Pihak dalam Sengketa antara Penjual (*Seller*) dengan Jasa Pengiriman SPX *Express Standart* atas Kerugian Hilangnya Barang di *Marketplace* Shopee.

Marketplace Shopee atau PT Shopee International Indonesia adalah *platform online* yang menjadi wadah perdagangan antara penjual dan pembeli. Shopee didirikan oleh Forrest Li dan Chris Feng pada tahun 2015 di Singapura. Pada awalnya, shopee berkonsep sebagai *Consumer to Consumer (C2C)* yakni sebuah *marketplace* yang hanya menyediakan wadah bagi penjual guna bertemu pembeli. Seiring berjalannya waktu, shopee berubah konsep menjadi *hybrid* yakni C2C dan *Business to Consumer (B2C)*.⁶⁶ C2C adalah sebuah konsep konsumen dapat menjadi penjual di dalam *marketplace* sehingga dapat melakukan transaksi jual beli dengan konsumen lainnya. Sedangkan, B2C adalah konsep jual beli yang dilakukan oleh pemilik perusahaan kepada konsumen akhir secara langsung. B2C dalam *marketplace* shopee diterapkan melalui toko *online* yang dinaungi oleh Shopee langsung seperti Shopee Supermarket.⁶⁷ Shopee Supermarket adalah *platform* yang menjual perlengkapan rumah, bahan pokok, perawatan bagi wajah, perawatan bagi rambut, perawatan bagi tubuh, produk kesehatan yang dikelola secara langsung oleh Shopee sehingga dalam pengirimannya dilakukan dari gudang milik Shopee.⁶⁸

Hubungan antara shopee, penjual, dan pembeli diikat dalam sebuah kontrak perjanjian berupa syarat dan ketentuan yang masing-masing memiliki tanggung jawab.⁶⁹ Pasal 1313 KUHPer yang menjelaskan bahwa perjanjian adalah suatu

⁶⁶ Endah Mustika Asih, Analisis pada Shopee sebagai E-Commerce Terpopuler di Indonesia, Volume 2 (1), Jurnal Ekonomi Bisnis Antartika, 2024, hal. 73

⁶⁷ Mahir Pradana, Klasifikasi Jenis-Jenis Bisnis *E-Commerce* di Indonesia, Volume 9 (2), Jurnal Neo-bis, 2015, hal. 36

⁶⁸ "FAQ Berjualan di Shopee" | Pusat Edukasi Penjual Shopee Indonesia," diakses 24 Januari 2025, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/15850/berjualan-di-shopee>.

⁶⁹ Ika Sulistya Ningrum, Tanggung Jawab Penjual Dalam Transaksi Digital Sistem Marketplace Shopee di Toko Trendy You Outfit, Volume 3 (2), QISTINA: Jurnal Multidisiplin Indonesia, 2024, hal. 1271

perbuatan yang mana satu orang atau lebih mengikatkan diri kepada orang lain.⁷⁰ Shopee bekerja sama dengan perusahaan layanan logistik yang nantinya akan mengirimkan barang dari penjual kepada pembeli. Shopee sebagai pihak penghubung yang mempertemukan antara penjual dan pembeli dengan perusahaan layanan logistik yang telah dipilih oleh penjual atau pembeli. Penjual dan pembeli merupakan pihak yang menunjuk dan menggunakan jasa perusahaan layanan logistik dalam mengirimkan barang dari penjual kepada pembeli. Layanan logistik dapat dipilih oleh penjual melalui *website seller centre* dengan memilih jasa pengiriman dan layanan apa saja yang dapat digunakan, sedangkan pembeli dapat memilih jasa pengiriman yang telah disediakan oleh penjual.

Jasa pengiriman dapat disesuaikan oleh sistem shopee berdasarkan alamat pembeli dikarenakan terdapat jasa pengiriman yang hanya melakukan pengiriman di beberapa provinsi. Biaya pengiriman akan ditentukan melalui perhitungan berat barang serta lokasi yang dituju. Pembayaran biaya kirim untuk setiap jasa pengiriman barang menjadi tanggung jawab pembeli. Shopee melakukan pembatasan terhadap tanggung jawab yang akan dilakukan apabila terdapat keluhan pelanggan terhadap penyedia jasa pengiriman. Shopee hanya bertanggung jawab untuk memberikan fasilitas berupa laporan atau keluhan dari pembeli apabila pembeli belum menerima produk melebihi waktu yang telah diestimasikan. Shopee akan menindaklanjuti terkait keluhan tersebut kepada penjual dan perusahaan penyedia jasa pengiriman yang bersangkutan untuk mencari tahu permasalahan yang terjadi dan solusi yang terbaik bagi penjual dan pembeli. Apabila pembeli tidak memberikan laporan atas keluhan yang dialaminya, maka shopee menganggap bahwa pembeli telah menerima produk dengan baik sehingga shopee tidak akan bertanggung jawab atas pengeluaran biaya atau ongkos yang timbul dari resiko pengiriman barang.

A. Kedudukan Hukum Penjual (*Seller*)

Penjual adalah pihak yang melakukan penjualan barang melalui *marketplace* shopee serta mempunyai tanggung jawab untuk melakukan pengiriman barang

⁷⁰ Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

kepada pembeli. Pengiriman barang kepada pembeli harus dipastikan sesuai dengan ketentuan dan barang dapat diterima dalam keadaan yang baik oleh pembeli. Penjual berlaku sebagai salah satu subjek hukum dalam kontrak yang dilakukan oleh Shopee dan Jasa Pengiriman sehingga memiliki kewajiban untuk melaksanakan aturan yang telah ditetapkan oleh Shopee. Penjual memiliki hak untuk mendapatkan keuntungan atas barang yang terjual melalui Shopee. Penjual juga memiliki hak untuk mengajukan klaim atas hilang atau rusaknya barang selama perjalanan kepada jasa pengiriman yang bersangkutan.

Tanggung jawab penjual pada umumnya akan berakhir saat barang diberikan kepada jasa pengiriman sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau tidak terdapat kecurangan yang dilakukan oleh penjual. Penjual harus mengirimkan barang sesuai dengan deskripsi serta spesifikasi yang telah dijanjikan kepada pembeli serta melakukan pengemasan sesuai dengan ketentuan agar barang dapat sampai dengan aman. Ketidacocokan barang yang dikirimkan oleh penjual dapat dimintai pertanggungjawaban oleh pembeli yang merasa dirugikan atas kecurangan yang dilakukan oleh penjual.

Penjual dianggap sebagai pengguna *marketplace* shopee yang telah menyetujui Syarat dan Ketentuan yang berlaku dalam menggunakan atau membuat akun di Shopee. Syarat dan ketentuan *marketplace* shopee berisi ketentuan :

1. Pendahuluan, berisi tentang tujuan adanya syarat layanan dan hak Shopee dalam memberikan akses terhadap akun
2. Hak privasi, berisi tentang hak-hak terkait privasi pengguna
3. Izin terbatas yang diberikan oleh Shopee, berisi tentang izin terbatas yang diberikan oleh shopee kepada pengguna
4. Perangkat lunak, berisi tentang lisensi perangkat lunak kepada pihak ketiga
5. Akun dan Keamanan, berisi tentang persetujuan pengguna atas pembukaan akun di shopee
6. Izin dalam penggunaan layanan dan situs, berisi tentang hak shopee dalam verifikasi penjual dan hal-hal apa saja yang dilarang untuk penjual
7. Pelanggaran, berisi apa saja yang dapat dilakukan Shopee untuk menindak pelanggaran yang dilakukan oleh pengguna
8. Hak Kekayaan Intelektual, berisi tentang larangan serta hak bagi para pemegang haki untuk melakukan pelaporan atas adanya pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain.
9. Pembelian dan Pembayaran, berisi tentang metode pembayaran apa saja yang dapat dipilih oleh pengguna shopee.
10. *Shopeepay*, berisi tentang pengertian *shopeepay*

11. Saldo penjual, berisi tentang saldo yang didapatkan penjual dari penjualan barang
12. Penarikan dan Penyesuaian saldo, berisi tentang hak penjual untuk melakukan penarikan saldo serta hak shopee untuk melakukan kredit ke saldo penjual
13. Garansi shopee, berisi tentang layanan yang dapat dipilih oleh pembeli dan penjual serta pengajuan pengembalian terkait barang atau dana
14. Sistem Penghargaan koin shopee, berisi tentang penggunaan koin shopee yang dapat ditukarkan untuk mengurangi harga barang
15. Layanan pemasaran koin shopee, berisi tentang syarat dan ketentuan terkait pembelian koin shopee
16. Voucher *cashback* dalam bentuk koin shopee, berisi tentang kewajiban penjual untuk mengganti *cashback* koin shopee yang diberikan kepada pembeli kepada shopee.
17. Penjual *star*, berisi tentang hak penjual yang dianggap memiliki penjualan aktif sehingga disebut sebagai penjual *star*
18. Penjual *star+*, berisi tentang hak penjual *star* yang aktif
19. Biaya administrasi, berisi tentang kewajiban penjual untuk membayar biaya administrasi kepada shopee
20. Pengiriman, berisi tentang kewajiban serta hak dari penjual, shopee, dan jasa pengiriman
21. *Advanced fulfilment* program, berisi tentang program shopee yang bertujuan agar pengiriman barang dapat dilakukan melalui pusat pemenuhan *shopee*
22. Pembatalan serta pengembalian barang dan uang, berisi tentang hak pembeli, shopee, dan hak penjual korea
23. Tanggung jawab penjual, berisi tentang hak, persetujuan, dan tanggung jawab penjual
24. Iklan shopee, berisi tentang penawaran shopee kepada penjual untuk melakukan iklan dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah pembelian
25. Toko shopee *marketing solutions*, berisi tentang toko khusus yang dikelola secara langsung oleh shopee dengan tujuan agar penjual dapat melakukan pembelian iklan shopee atau pemasaran dalam bentuk lainnya
26. Biaya, berisi tentang rincian biaya layanan apa saja yang dibebankan kepada pengguna shopee
27. Shopee sebagai pemungut pajak pertambahan nilai, berisi tentang kebijakan yang dilakukan shopee guna menjalankan keputusan direktorat jendral pajak terkait pemungutan pajak sebesar 11%
28. Permasalahan, berisi tentang persetujuan yang harus dilakukan oleh pembeli dan penjual untuk melakukan komunikasi terlebih dahulu apabila terjadi permasalahan dalam suatu transaksi serta perjanjian bahwa penjual serta pembeli tidak akan mengajukan gugatan atau membuat komplain terhadap shopee atas transaksi yang tidak dilakukan secara langsung kepada shopee sebagai penjual
29. Kritik dan saran, berisi tentang prosedur yang dapat dilakukan apabila ingin memberikan kritik serta saran kepada shopee
30. Penafian, berisi tentang penyangkalan yang diberikan oleh shopee

31. Pengecualian dan batasan tanggung jawab, berisi tentang tanggung jawab apa saja yang tidak dapat dibebankan kepada shopee
32. Tautan ke situs pihak ketiga dan berbagi video dari YouTube, berisi tentang izin yang diberikan shopee untuk berbagi video dari YouTube dengan persetujuan harus mematuhi pada syarat layanan YouTube
33. Kontribusi anda untuk layanan, berisi tentang tanggung jawab pengguna terhadap segala sesuatu yang diposting atau yang telah disediakan melalui layanan
34. Kontribusi pihak ketiga untuk layanan dan tautan luar, berisi tentang tanggung jawab pihak ketiga dan lepasnya tanggung jawab oleh shopee terhadap pemantauan serta hal-hal yang berhubungan dengan konten dari pihak ketiga
35. Pernyataan dan jaminan anda, berisi tentang jaminan pengguna terhadap kemampuan serta hak untuk melakukan perikatan terhadap syarat layanan shopee
36. Penipuan dan aktivitas yang mencurigakan, berisi tentang tindakan yang akan dilakukan shopee apabila terdapat pengguna yang dianggap merugikan shopee atau pengguna lain
37. Ganti rugi, berisi tentang persetujuan yang dilakukan pengguna kepada shopee terkait ganti rugi
38. Keterpisahan, berisi tentang pemisahan antara ketentuan dari syarat dan ketentuan yang dianggap melanggar hukum dengan syarat dan layanan lain yang berlaku di shopee
39. Hukum yang mengatur, berisi tentang penafsiran hukum yang didasarkan pada hukum Republik Indonesia serta penyelesaian sengketa yang akan diselesaikan di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan
40. Ketentuan umum, berisi tentang hak-hak shopee serta ketentuan lain yang dianggap umum
Shopee membuat adanya program penjual *star* dan penjual *star +*. Program penjual ini dilakukan sebagai upaya apresiasi yang diberikan oleh shopee karena pelayanan penjual yang baik kepada pembeli.

1. Penjual *star*

Penjual *star* adalah penjual yang aktif yang memiliki kriteria :

- a. Mendapatkan lebih atau minimal 10 (sepuluh) pembeli yang berbeda selama 30 (tiga puluh) hari terakhir
- b. Menerima lebih atau minimal 20 (dua puluh) pesanan yang berhasil dilakukan selama 30 hari
- c. Mendapatkan pendapatan bersih lebih atau minimal Rp 20.000.000 (dua puluh juta rupiah)
- d. Mendapatkan persentase aktif membalas *chat* sebanyak minimal 60 (enam puluh) persen
- e. Mendapatkan penilaian toko minimal 4,4
- f. Maksimal mendapatkan poin penalti 1 (satu)

- g. Toko tidak pernah mendapatkan riwayat pesanan yang tidak wajar, kegagalan dalam aktivitas akun, penyalahgunaan program dari shopee dengan tujuan pribadi.
 - h. Toko tidak menjual barang-barang yang dilarang dalam program Star
- Penjual *star* akan mendapatkan keuntungan, yakni :

- a. Mendapatkan *tag star* sebagai bentuk jaminan atas kualitas layanan dan produk yang diberikan
 - b. Diberikan prioritas terhadap akses ke fitur dan program baru shopee
 - c. Menerima tambahan saldo iklan sebesar 1%
 - d. Mendapatkan lebih banyak kuota untuk menjual produk sebanyak 10.000 (sepuluh ribu) produk
 - e. Mendapatkan keuntungan koin penjual yang lebih besar dari penjual lainnya
 - f. Diberikan akses secara khusus untuk fitur sub akun, *broadcast* 1x seminggu, dan peningkatan fitur dekorasi toko.
2. Penjual *Star +*

Program Penjual *Star+* adalah program yang lebih tinggi tingkatannya daripada Penjual *star*. Penjual ini memilih penjualan dan performa yang terbaik sehingga memiliki operasional yang baik. Untuk mendapatkan program *star +* diperlukan syarat yakni :

- a. Memiliki penilaian toko diatas atau minimal 4,4
- b. Mendapatkan sebanyak 10 (sepuluh) atau lebih pembeli yang berbeda selama 30 (tiga puluh) hari terakhir
- c. Menerima transaksi berhasil sebanyak 20 (dua puluh) atau lebih selama 30 (tiga puluh) hari terakhir
- d. Memiliki pendapatan bersih minimal Rp 20.000.000 (dua puluh juta rupiah)
- e. Mendapatkan poin pinalti maks 2 (dua)
- f. Mendapatkan persentase *chat* dibalas minimal 60 (enam puluh) persen
- g. Toko tidak memiliki riwayat pesanan yang tidak wajar, kegagalan pada aktivitas akun, atau penyalahgunaan program dari Shopee untuk kepentingan pribadi

Keuntungan yang akan didapatkan apabila menjadi Penjual *Star +*, yakni :

- a. Memiliki *tag star +* yang mengartikan bahwa penjual memiliki kualitas pelayanan serta produk yang baik
- b. Mendapatkan tambahan saldo iklan shopee sebesar 3 (tiga) persen
- c. Mendapatkan kuota chat *broadcast* yang akan diterima oleh lebih banyak pengguna shopee
- d. Dapat meningkatkan fitur dekorasi toko
- e. Penjual dapat mendaftarkan maksimal 12.000 (dua belas ribu) produk
- f. Mendapatkan peningkatan batas *top up* koin

Hak Penjual (*Seller*) di *Marketplace* Shopee :

1. Penjual memiliki hak untuk membuat sub akun yang akan terhubung ke akun penjualan

Kewajiban Penjual (*Seller*) di *Marketplace* Shopee :

1. Penjual memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang benar serta akurat.
2. Penjual wajib mendaftarkan toko di *Seller Centre*
3. Penjual wajib membayar biaya layanan dan biaya pajak secara penuh yang timbul dalam penggunaan layanan shopee
4. Penjual wajib membayarkan tunggakan tagihan dengan batas waktu maksimal 30 (tiga puluh) hari
5. Penjual memiliki kewajiban untuk menjaga asuransi yang komprehensif terkait penjualan produk

Penjual (*Seller*) dapat mengajukan klaim atas hilang atau rusaknya barang pada saat proses pengembalian melalui formulir yang telah disiapkan oleh Shopee. Shopee membagi formulir menjadi 2 yakni, formulir untuk jasa pengiriman SPX *Express* dan formulir untuk jasa pengiriman lainnya. Formulir untuk penjual yang menggunakan jasa pengiriman SPX *Express Standart* dapat memilih permasalahan yang hendak di klaim. Permasalahan yang dapat klaim yakni, barang rusak saat diterima, barang pengembalian tidak sesuai, barang pengembalian tidak diterima, dan barang pengembalian diterima oleh pembeli. Hilangnya barang dapat dikategorikan pada permasalahan barang pengembalian tidak diterima karena barang tidak diterima oleh pembeli atau penjual. Penjual (*Seller*) akan diminta untuk mengisikan *username* akun, email akun, dan jumlah pesanan yang hendak diajukan klaim. Proses klaim barang hilang atau rusak sebagai berikut :

1. Penjual (*Seller*) mengisi formulir klaim melalui *website* Shopee sebelum batas waktu maksimal yang telah ditentukan oleh jasa kirim. Batas waktu untuk jasa pengiriman SPX *Express Standart* adalah 7 hari untuk barang hilang dan 14 hari untuk barang rusak.
2. Shopee akan menindaklanjuti formulir dengan melakukan peninjauan dan memberikan keputusan status klaim yang telah diajukan dalam waktu maksimal 5 (lima) hari kalender. Jika ditolak, Shopee akan memberikan alasan penolakan kepada penjual (*seller*). Jika klaim diterima, Shopee akan melakukan pengembalian dana secara langsung ke saldo penjual dalam waktu maksimal 9 (sembilan) hari kerja.

Pengajuan klaim akan ditolak dan tidak berlaku apabila :

1. Paket yang dikirim oleh Penjual tidak memiliki kemasan atau bungkus sama sekali.
2. Produk yang dikirim termasuk dalam kategori barang terlarang atau barang yang berbahaya.
3. Paket yang dikirim dengan layanan pengiriman *Instant* dan *Sameday* melebihi batas ukuran maksimum yang ditetapkan oleh masing-masing jasa pengiriman sesuai dengan ketentuan ongkos kirim.
4. Produk yang berupa cairan atau barang pecah belah tidak dikemas dengan aman dan/atau tidak menggunakan *bubble wrap*.
5. Produk berupa emas atau barang berharga lainnya yang tidak dikemas dengan aman dan tidak menggunakan kardus dengan ukuran minimal 20x15x10cm (hanya dapat dikirim menggunakan jasa kirim SPX *Express*).
6. Produk yang berupa logam mulia (kecuali emas dengan nilai maksimum Rp4.500.000 untuk jasa kirim GoSend) serta perhiasan hanya untuk layanan pengiriman GoSend dan GrabExpress.
7. Produk cairan dengan volume lebih dari 100ml untuk layanan pengiriman SiCepat.
8. Pesanan dikirim menggunakan nomor resi pengiriman yang berbeda dari yang terdaftar dalam sistem Shopee atau dikirimkan dengan kurir toko.

B. Kedudukan Hukum Pembeli

Pembeli memiliki kedudukan yang sangat penting sebagai pengguna utama platform Shopee. Pembeli adalah pihak yang melakukan pemesanan dan pembayaran barang melalui platform Shopee. Pembeli memiliki peran sentral dalam proses jual-beli yang terjadi. Pembeli dapat menjelajahi berbagai produk yang ditawarkan oleh para penjual di Shopee. Pembeli dapat mencari, menelusuri, dan membandingkan produk-produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka. Kemudahan yang disediakan oleh platform Shopee membuat pembeli dapat dengan cepat menemukan barang yang diinginkan. Pembeli yang telah menemukan produk yang cocok dapat melakukan pemesanan dan pembayaran melalui platform Shopee. Proses ini melibatkan interaksi langsung antara pembeli dan platform Shopee.

Pembeli akan memasukkan informasi pemesanan, seperti jumlah, jenis, dan spesifikasi barang yang dipesan, serta data pembayaran yang diperlukan. Shopee akan meneruskan informasi pesanan tersebut kepada penjual yang menawarkan produk yang dibeli oleh pembeli setelah pemesanan dan pembayaran dilakukan. Penjual akan memproses pesanan pembeli dan mengirimkan barang yang dibeli

melalui jasa pengiriman *SPX Express*. *SPX Express* akan bertanggung jawab untuk mengirimkan barang tersebut kepada pembeli. Pembeli dapat melakukan pengecekan dan verifikasi atas kesesuaian barang yang diterima dengan pesanan yang dilakukan. Pembeli dapat menghubungi pihak Shopee untuk melakukan proses pengembalian atau penggantian jika terdapat masalah atau ketidaksesuaian. Pembeli memiliki kedudukan sebagai pihak utama yang melakukan transaksi jual-beli dalam skema marketplace Shopee. Mereka adalah pihak yang menentukan permintaan pasar dan mendorong pertumbuhan platform Shopee.

C. Kedudukan Hukum *SPX Express Standart*

Jasa pengiriman *SPX Express Standart* adalah jasa pengiriman yang digunakan oleh Shopee untuk mengirimkan barang kepada konsumen. *SPX Express Standart* merupakan jasa pengiriman yang dimiliki secara langsung oleh Shopee di bawah naungan perusahaan PT Nusantara Ekspres Kilat.⁷¹ Dengan kepemilikan langsung ini, shopee dapat mengatur sistem operasional, pengelolaan kurir, serta standar layanan sesuai dengan kebijakan internal perusahaan. PT Nusantara Ekspres Kilat beroperasi di berbagai wilayah di Indonesia dan terus memperluas jangkauannya untuk meningkatkan efisiensi distribusi barang.

Kewajiban yang harus dilakukan *SPX Express Standart* sebagai pengiriman adalah mengirimkan barang kepada konsumen dengan aman dan tidak rusak. Kewajiban yang dilakukan telah diatur dalam Pasal 17 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos yang menjelaskan bahwa seluruh perusahaan yang bergerak di jasa angkutan darat, udara, dan laut memiliki tanggung jawab atas keselamatan dan keamanan barang yang telah diserahkan kepadanya.⁷² Perusahaan pengiriman harus memastikan bahwa barang yang dititipkan kepada mereka tetap dalam kondisi yang baik selama proses pengiriman berlangsung. Barang yang dikirim harus dikemas dengan baik sesuai dengan jenis dan karakteristiknya untuk menghindari kerusakan selama perjalanan.

Berdasarkan syarat layanan *SPX Express* memiliki hak sebagai berikut :

⁷¹ "Ketentuan Layanan Mitra Pengemudi Shopee dan *SPX Non-Standard*" | Pusat Bantuan Shopee Indonesia," diakses 27 Januari 2025, <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/71206-Ketentuan-Layanan-Mitra-Pengemudi-Shopee-dan-SPX-Non-Standard>

⁷² Pasal 17 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos

1. *SPX Express* memiliki hak untuk mengubah ketentuan layanan tanpa batasan waktu serta tanpa adanya pemberitahuan kepada pengguna.
2. *SPX Express* mempunyai hak untuk membatasi dan menolak akses pengguna.
3. *SPX Express* memiliki hak untuk menghentikan, mengubah, menanggihkan, atau memodifikasi sebagian atau semua hal dari *platform*.
4. *SPX Express* memiliki hak untuk menolak atau menerima instruksi mengenai pengiriman
5. *SPX Express* berhak untuk mendapatkan biaya atas pengiriman barang
6. *SPX Express* memiliki hak untuk membuang paket dari pengiriman yang gagal setelah melakukan pemberitahuan tertulis kepada pengirim
7. *SPX Express* memiliki hak untuk meminta foto dari penerima atau menolak untuk mengirimkan produk alkohol
8. *SPX Express* berhak untuk meminta biaya tambahan apabila terdapat perbedaan informasi terkait deskripsi barang
9. *SPX Express* berhak untuk memuntut secara perdata atau pidana atas kerugian finansial yang diderita oleh *SPX* atau kerugian lainnya
10. *SPX Express* berhak untuk membatasi tujuan pengiriman, menolak pemrosesan, menunda penyelidikan, menghentikan, dan/atau membatalkan setiap pesanan pengiriman secara sepihak

D. Kedudukan Hukum Marketplace Shopee

Shopee berfungsi sebagai perantara antara penjual dan pembeli yang berarti bahwa ia memiliki tanggung jawab untuk memastikan transaksi yang aman dan transparan. Dalam konteks ini, shopee harus mematuhi peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah, termasuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan peraturan terkait transaksi elektronik. Shopee sebagai *platform* yang dalam pembuatan akunnya mengumpulkan informasi pengguna wajib mematuhi peraturan perlindungan data yang relevan, seperti yang diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Hal ini penting untuk memastikan bahwa data pengguna tidak disalahgunakan dan privasi konsumen terjaga. Dengan demikian, kedudukan hukum Shopee mencakup berbagai aspek yang saling berkaitan mulai dari perlindungan konsumen hingga keamanan data. Hak Shopee⁷³:

1. Shopee memiliki hak untuk menghentikan, mengganti, menanggihkan, atau mengubah layanan yang ada di dalamnya setiap saat atau ketika sudah memberikan pemberitahuan kepada semua pengguna.
2. Shopee berhak untuk menyaring informasi atau konten yang dianggap dapat dipublikasikan dengan layak kepada semua pengguna.

⁷³ "Syarat Layanan" | Pusat Bantuan Shopee Indonesia," diakses 27 Januari 2025, <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/71187-Syarat-Layanan>

3. Shopee memiliki hak untuk menyaring pengguna yang hendak membuka akun serta memutus atau menanggihkan akun pengguna apabila dianggap tidak layak.
4. Shopee berhak untuk melakukan verifikasi, menilai, dan memberikan keputusan atas data calon penjual.
5. Shopee berhak untuk menindak penjual yang terbukti memberikan informasi yang tidak sesuai dengan barang yang diperjualbelikan melalui pembekuan saldo, mengurangi saldo, dan memberikan sanksi.
6. Shopee berhak untuk menetapkan, mengubah, membatalkan, dan/atau menanggihkan terkait ketentuan apa pun yang berkaitan dengan metode pembayaran.
7. Shopee memiliki hak untuk membebaskan biaya pemeliharaan akun kepada akun penjual yang tidak aktif selama 1 (satu) tahun penuh dan memiliki hak untuk merubah jumlah biaya administrasi untuk penjual *star+* atau *star* atau *non-star*.
8. Shopee memiliki hak untuk menyesuaikan dan mengubah segala biaya layanan sewaktu-waktu dengan memberikan pemberitahuan kepada semua pengguna.

Kewajiban Shopee⁷⁴ :

1. Shopee memiliki kewajiban untuk melindungi segala data pribadi pengguna serta wajib mematuhi undang-undang yang berlaku.
2. Shopee wajib memberikan informasi yang transparan serta jelas terkait layanan serta produk yang diperjualbelikan.
3. Shopee berkewajiban untuk menangani proses pengembalian barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

E. Hubungan SPX *Express Standart* dengan Shopee

SPX *Express Standart* adalah anak perusahaan Shopee yang bergerak di bidang logistik serta pengiriman barang yang secara langsung dimiliki oleh Shopee. Hubungan SPX dengan Shopee sangat erat sebagai anak perusahaan, namun keduanya memiliki hak serta kewajiban yang berbeda. Shopee sebagai *marketplace* dianggap sebagai perantara yang menjembatani komunikasi serta pertemuan antara penjual dan pembeli barang. Namun, karena SPX *Express Standart* merupakan bagian dari Shopee sehingga dalam menanggapi keluhan terkait tanggung jawab dilakukan melalui *website* milik Shopee atau *website* SPX *Express*.

Kedudukan ini membuat Shopee mengelola layanan logistik secara lebih terintegrasi, namun tetap memberikan fleksibilitas hukum kepada SPX *Express Standart* untuk beroperasi sebagai penyedia jasa pengiriman secara independen.

⁷⁴ Ibid

Shopee adalah pihak yang secara langsung mengelola transaksi antara penjual dan pembeli, sedangkan SPX *Express Standart* adalah pihak yang bertanggung jawab untuk melakukan pengiriman barang dari penjual ke pembeli. Pada *web* Shopee didalam Syarat Layanan Shopee pada bagian 20.5 bahwa Shopee hanya bertanggung jawab untuk memberikan fasilitas berupa keluhan atau laporan dari pembeli yang belum menerima produk sesuai dengan estimasi.

F. Hubungan Penjual (*Seller*) dengan Shopee

Hubungan hukum antara penjual dan *platform* Shopee dalam konteks *marketplace* terbentuk melalui kerjasama serta pemberian kuasa. Penjual sebagai pihak yang menawarkan dan menjual barang akan melakukan interaksi dengan Shopee yang berfungsi sebagai penyedia *platform* untuk memfasilitasi transaksi jual beli sehingga menimbulkan adanya hak dan kewajiban. Shopee memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan yang beroperasi dengan baik mulai dari kinerja aplikasi, kemudahan dalam pemakaian, informasi yang lengkap, dan layanan yang membantu bagi pengguna. Shopee memberikan fasilitas bagi penjual melalui *Seller Centre*.

Seller Centre adalah *website* yang digunakan oleh penjual guna melihat pesanan, menambahkan produk, melakukan promosi, iklan, *flash sale*, *voucher*, mengatur manajemen *chat*, melihat penghasilan, mengatur rekening bank, mengatur profil toko dan performa toko. Dalam memperlancar jalannya operasional layanan, shopee memiliki hak untuk menghentikan, mengubah, mengganti, atau menanggihkan situs atau layanan yang digunakan oleh pengguna. Selain itu, Shopee berhak untuk menanggihkan saldo penjual hingga transaksi dinyatakan berhasil dengan tujuan untuk melindungi kepentingan pembeli dan memastikan bahwa penjual memenuhi kewajibannya. Apabila terjadi sengketa antara penjual dan pembeli, Shopee menyediakan proses mediasi atau penyelesaian sengketa untuk mencari solusi yang memuaskan bagi kedua belah pihak.

G. Hubungan Penjual (*Seller*) dengan SPX *Express Standart*

Jasa pengiriman memiliki hubungan hukum dalam bentuk perjanjian pengangkutan dengan pihak penjual yang terjalin melalui kerjasama antara Shopee dan penyedia jasa pengiriman. Kerjasama ini bertujuan untuk mengirimkan barang

kepada pembeli dan memastikan bahwa barang yang dipesan sampai dengan baik tanpa ada masalah.⁷⁵ Setelah barang diterima oleh pembeli, jasa pengiriman akan memberikan konfirmasi kepada penjual yang kemudian akan tercatat secara otomatis dalam aplikasi Shopee. Hak penjual terbatas dalam menentukan jasa pengiriman apa saja yang dapat digunakan untuk mengirimkan barang kepada pembeli. Penjual dapat mengaktifkan jasa pengiriman melalui aplikasi Shopee dalam pengaturan toko.

Pembeli barang yang akan berperan sebagai pihak yang memilih jasa pengiriman untuk mengantarkan barang. Jasa pengiriman akan menetapkan pedoman pengemasan yang harus diikuti oleh penjual. Pedoman ini dirancang untuk memastikan bahwa barang dikemas dengan aman dan memenuhi standar yang ditetapkan sehingga dapat meminimalisir risiko kerusakan selama proses pengiriman. Penjual diwajibkan untuk mematuhi pedoman ini agar barang yang dikirim dapat sampai ke tangan pembeli dalam kondisi yang baik dan aman. SPX *Express* memiliki 2 jenis layanan yakni *Drop-off* atau ambil sendiri. Layanan *Drop-off* dilakukan apabila penjual mengaktifkan pilihan “Antar ke *Counter*”. Proses pengiriman dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut⁷⁶ :

1. Penjual dapat datang ke Agen SPX *Express* dengan membawa barang yang telah dibungkus sesuai dengan ketentuan jasa pengiriman.
2. Agen SPX *Express* akan menerima paket dan memberikan tanda terima kepada Penjual (*Seller*)
3. Agen SPX *Express* memasukan data paket ke dalam sistem
4. Kurir SPX *Express* datang untuk mengambil paket

Layanan Ambil Sendiri berbeda dengan Layanan *Drop-off* yang mana pesanan akan diantar oleh kurir ke lokasi Agen SPX *Express*. Penjual akan mengirimkan barang kepada Agen seperti prosedur dalam layanan *Drop-off*. Kurir SPX *Express* nantinya akan mengantarkan barang ke Agen SPX terdekat. Paket akan dikembalikan kepada Penjual apabila Pembeli belum mengambil paket dalam

⁷⁵ I Dewa Ayu Oka S P, PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS PENGEMBALIAN PAKET SECARA SEPIHAK OLEH KURIR PADA MARKETPLACE SHOPEE, Volume 11 (10), Jurnal Kertha Negara, 2023, hal. 1165

⁷⁶ “Proses Pengiriman Pesanan dengan Agen SPX *Express*” | Pusat Edukasi Penjual,” diakses 28 Februari 2025, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/17974>

waktu 5 (lima) hari sejak paket sampai di Agen. Pembeli akan mendapatkan notifikasi terkait PIN yang nantinya diberikan saat pengambil barang ke Agen.

H. Hubungan Hukum Penjual (*Seller*) dengan Pembeli

Penjual dan pembeli memiliki hubungan yang saling bergantung dan saling menguntungkan. Penjual menawarkan produk-produk yang dibutuhkan oleh pembeli, sementara pembeli menjadi sumber pendapatan bagi penjual. Penjual di Shopee bergantung pada pembeli untuk dapat menjual produk-produknya. Penjual juga menjaga kualitas dan layanan yang baik agar dapat menarik dan mempertahankan pembeli. Pembeli bergantung pada penjual untuk dapat memperoleh barang-barang yang diinginkan. Pembeli akan mencari dan membandingkan berbagai produk yang ditawarkan oleh para penjual di Shopee.

Pembeli akan memilih penjual yang dapat menawarkan produk dengan harga, kualitas, dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan. Hubungan antara penjual dan pembeli di Shopee dimediasi oleh platform Shopee itu sendiri. Shopee menyediakan infrastruktur dan fitur-fitur yang memfasilitasi interaksi antara penjual dan pembeli. Shopee berperan sebagai perantara yang menghubungkan kedua belah pihak dalam proses jual-beli. Penjual harus mematuhi kebijakan dan aturan yang ditetapkan oleh Shopee agar dapat menjual produk di platform tersebut. Pembeli juga harus mengikuti prosedur dan ketentuan yang berlaku saat melakukan pembelian di Shopee. Keberhasilan transaksi jual-beli di Shopee bergantung pada kolaborasi yang baik antara penjual dan pembeli. Penjual harus dapat memenuhi pesanan pembeli dengan cepat dan memuaskan, sementara pembeli harus memberikan umpan balik yang jujur dan konstruktif terkait pengalaman berbelanja mereka.

I. Hubungan Hukum Pembeli dengan Shopee

Pembeli memiliki peran sentral dalam ekosistem Shopee. Pembeli memiliki kedudukan yang sangat penting bagi keberlangsungan dan pertumbuhan bisnis Shopee sebagai pengguna utama platform. Pembeli dapat dengan mudah mengakses platform Shopee melalui aplikasi atau situs web. Shopee menyediakan fitur-fitur navigasi yang memudahkan pembeli untuk menjelajahi dan mencari produk-produk yang diinginkan. Shopee menyediakan layanan pelanggan yang

dapat dihubungi oleh pembeli jika terjadi masalah atau pertanyaan terkait pesanan mereka. Shopee berusaha untuk menyelesaikan keluhan dan memberikan solusi yang memuaskan bagi pembeli. Shopee memiliki kebijakan dan sistem yang melindungi hak-hak pembeli seperti jaminan pengembalian, perlindungan pembayaran, dan asuransi pengiriman. Hubungan antara pembeli dan Shopee dapat digambarkan sebagai hubungan simbiosis yang saling menguntungkan. Shopee bergantung pada pembeli untuk dapat terus berkembang, sementara pembeli memperoleh manfaat dari platform Shopee dalam memenuhi kebutuhan berbelanja mereka.

J. Hubungan Hukum Pembeli dengan SPX *Express Standart*

Pembeli akan melakukan pembelian di Shopee dan penjual mengirimkan barang yang dibeli melalui jasa pengiriman SPX Express. Pembeli menunggu dan menerima barang pesannya melalui SPX Express. Pembeli dapat melacak status pengiriman pesannya melalui platform Shopee. Shopee terintegrasi dengan SPX Express sehingga pembeli dapat melihat informasi terkini mengenai pengiriman barang mereka. SPX Express bertanggung jawab untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi selama pengiriman dan keterlambatan. Pembeli dapat menghubungi Shopee untuk melaporkan masalah pengiriman dan Shopee akan berkoordinasi dengan SPX Express untuk mengatasi permasalahan tersebut. Hubungan antara pembeli dan jasa pengiriman SPX Express di Shopee adalah hubungan yang dimediasi oleh platform Shopee. Shopee bertanggung jawab untuk memastikan proses pengiriman berjalan lancar dan memuaskan bagi pembeli.

3.2 Tanggung Jawab Hukum Jasa Pengiriman SPX *Express Standart* Bagi Penjual (*Seller*) atas Kerugian Hilangnya Barang di *Marketplace* Shopee.

Hilangnya barang di *marketplace shopee* menyebabkan kerugian yang dialami oleh penjual (*seller*). Barang yang hilang selama perjalanan tidak akan diterima oleh pembeli dan tidak kembali kepada penjual. Penjual (*Seller*) sebagai pihak yang mengirimkan barang menjadi pihak yang sangat dirugikan karena pendapatan akan diterima apabila pembeli telah menerima barang. Jasa pengiriman SPX *Express Standart* sebagai pihak yang melakukan pengiriman kepada konsumen memiliki

tanggung jawab untuk mengganti rugi. Ganti rugi yang diberikan oleh SPX *Express* Standart seringkali mendapatkan keluhan karena nominalnya dianggap terlalu sedikit atau tidak sesuai dengan harapan penjual (*seller*).

Hal ini didukung dengan adanya 2 (dua) fakta hukum yang terjadi di lapangan terkait dengan kehilangan barang yang menyebabkan adanya kerugian. Fakta hukum yang pertama, kerugian sebesar Rp.4.890.000 yang dialami oleh Aris Wijaya. Aris mengirimkan sebuah paket berisi *handphone* menggunakan SPX Standart tanpa asuransi. SPX *Express* melalui Shopee hanya mengganti sebesar Rp180.000. Aris mengeluhkan bahwa ganti rugi tidak sesuai dengan harga asli barang dan menjelaskan bahwa pembeli yang memilih menggunakan SPX Standart sehingga Aris merasa sangat dirugikan dalam posisi sebagai penjual (*seller*).

Ganti rugi ini tidak diketahui secara jelas dihitung berdasarkan ongkos kirim atau ada faktor lainnya. Berdasarkan kebijakan shopee dan jasa pengiriman SPX *Express* atas penggantian klaim dari jasa kirim untuk barang hilang atau rusak, SPX *Express* mengganti sebesar 10 (sepuluh) kali ongkos kirim apabila barang tidak diasuransikan. Keluhan yang disampaikan oleh Aris tidak menjelaskan terkait besaran ongkos kirim yang dibayarkan oleh pembeli, namun tertulis bahwa ongkos kirim Rp 0 atau gratis. Apabila dikaitkan dengan kebijakan dari SPX *Express*, maka seharusnya aris tidak mendapatkan ganti rugi.

Fakta hukum yang kedua dikeluhkan oleh Richard terkait ganti rugi yang tidak dilakukan sepenuhnya oleh SPX *Express* meskipun barang telah diasuransikan. Richard dirugikan sebesar Rp 1.280.000 serta telah melakukan asuransi sesuai dengan ketentuan shopee yakni 0.5% dari harga barang. Ganti rugi yang dilakukan oleh SPX *Express* hanya Rp 1.000.000 saja sehingga Richard merasa dirugikan. Berdasarkan ketentuan dari SPX *Express* terkait barang yang telah diasuransikan, maka akan mendapatkan ganti rugi sesuai dengan harga barang atau maksimal Rp 10.000.000. Namun, bagi penjual yang mengaktifkan adanya asuransi barang seharusnya mendapatkan ganti rugi sesuai dengan harga barang yang hilang selama perjalanan.

Kedua fakta hukum ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian SPX *Express* dalam menanggapi terkait ganti rugi barang hilang selama perjalanan. SPX *Express*

seringkali tidak mematuhi aturan yang telah dibuat olehnya sendiri serta keputusan secara mutlak dilakukan oleh Shopee dalam mengambil keputusan ganti rugi. SPX *Express* berpendoman pada pasal 10 ayat (2) Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos dan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 20133 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos yang menjelaskan dalam Pasal 10 ayat (2) bahwa ganti rugi terkait dengan kehilangan, keterlambatan kerusakan, dan ketidaksesuaian layanan yang dibuktikan dengan adanya kesalahan dan kelalaian oleh penyelenggara pos diganti paling tinggi 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman dengan pengecualian pengiriman yang telah diberikan asuransi.

Ketentuan terkait skema penggantian klaim dari jasa kirim ditetapkan oleh shopee melalui Pusat Edukasi Penjual dengan judul artikel Kebijakan & Proses Penggantian Klaim Barang Hilang/Rusak saat Pengiriman. Didalam artikel tersebut, untuk layanan SPX *Express* Standart tidak disediakan asuransi sehingga apabila terjadi kerusakan atau hilangnya barang pada saat pengiriman maka akan dilakukan ganti rugi sebesar 10 (sepuluh) kali ongkos kirim yang telah ditetapkan oleh Shopee saat pengiriman barang dengan maksimal sebesar Rp1.000.000 (satu juta rupiah) disesuaikan berdasarkan nominal terendah yang didapatkan. SPX *Express* mengeluarkan adanya ketentuan layanan yang harus disetujui oleh pengguna yang berisi :

1. Pengantar, berisi tentang penjelasan awal, hak, serta kewajiban pengguna terkait jasa pengiriman SPX *Express*
2. Pengelolaan akun, berisi tentang persetujuan pengguna sebelum membuka akun
3. Privasi, berisis tentang harapan SPX *Express* agar pengguna membaca kebijakan privasi
4. Lisensi terbatas, berisi tentang hal-hal apa saja yang diatur secara terbatas oleh SPX *Express*
5. Layanan, berisi tentang layanan pengiriman, pengiriman gagal, tanggung jawab pengirim, persyaratan pengiriman, dan barang yang dilarang atau dibatasi.
6. Biaya, berisi tentang penentuan biaya pengiriman
7. Pembayaran, pajak, dan bea, berisi tentang metode pembayaran apa saja yang dapat digunakan, dan biaya terkait pajak serta bea
8. Kehilangan atau kerusakan selama pengiriman, berisi tentang tindakan yang harus dilakukan saat terjadi kehilangan atau kerusakan dalam pengiriman

9. Pernyataan dan jaminan anda, berisi tentang kewajiban pengguna untuk mematuhi ketentuan layanan serta kebijakan dari *spx express* dan larangan apa saja yang tidak boleh dilakukan oleh pengguna
10. Hak SPX, berisi tentang hak *spx express* atas penggunaan layanan
11. Pengakhiran, berisi tentang hak *spx* untuk melakukan penghentian atas layanan
12. Asuransi, berisi tentang kewajiban pengguna untuk mengganti rugi, membebaskan, dan membela *spx express* serta perwakilan masing-masing
13. Pengecualian dan pembatasan tanggung jawab, berisi tentang hal-hal apa saja yang menjadi pengecualian atas tanggung jawab *spx express*
14. *Force Majeure*, berisi tentang hal-hal apa saja yang dimungkinkan terjadi pada saat pengiriman yang mana di luar kendali dari *spx express*
15. Penafian, berisi tentang penyangkalan yang diberikan oleh *spx express*
16. Hukum yang mengatur, berisi tentang penafsiran hukum yang didasarkan pada hukum republik Indonesia serta penyelesaian sengketa yang akan diselesaikan di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan
17. Ketentuan umum, berisi tentang hak-hak *shopee* serta ketentuan lain yang dianggap umum

Syarat dan ketentuan merupakan persetujuan yang wajib disetujui pengguna sebelum mendaftar membuka akun sehingga pada dasarnya akan memicu adanya hubungan hukum antara pelaku usaha yang membuat syarat dan ketentuan dengan pengguna. Hubungan hukum terjadi ketika pengguna secara sukarela menerima adanya syarat dan ketentuan yang biasanya dilakukan melalui kalimat “Saya menyetujui Syarat dan Ketentuan”. Persetujuan yang dilakukan oleh pengguna dapat dianggap sebagai perikatan yang menimbulkan perjanjian sehingga memicu adanya hubungan hukum yang terjadi antara pengguna aplikasi dan pelaku usaha. Perjanjian yang timbul sesuai dengan asas perjanjian yakni asas konsensualisme yang menjelaskan bahwa perjanjian timbul melalui kata sepakat atau persamaan kehendak para pihak. Ketika para pihak telah sepakat untuk melakukan perjanjian maka secara hukum sudah timbul keterikatan bagi kedua pihak.⁷⁷

Asas perjanjian dianggap sebagai aturan dasar dalam pembentukan perjanjian sehingga menjadi syarat yang wajib dipatuhi. Para pengguna *spx express* secara tidak sadar mengikatkan dirinya melalui persetujuan syarat dan ketentuan yang mana menjelaskan terkait hak serta kewajiban yang harus dilakukan untuk menggunakan layanan dari *shopee*. Persetujuan ini dilakukan oleh Bapak Aris dan

⁷⁷ Firman Floranta Adonara, Op.cit., hal.96

Richard sebagai pengguna jasa pengiriman yang juga menjadi penjual dalam *marketplace* shopee sehingga secara tidak langsung keduanya dianggap setuju dan bersedia mematuhi hal-hal apa saja yang telah ditetapkan oleh *spx express* melalui syarat dan kebijakan.

Pada dasarnya, dalam syarat dan kebijakan yang diberikan oleh *SPX Express* menimbulkan klausula baku yang merugikan bagi pengguna. Dijelaskan dalam pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa klausula baku adalah ketentuan dan syarat yang telah ditetapkan terlebih dahulu oleh pelaku usaha secara sepihak melalui perjanjian atau dokumen yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.⁷⁸ Klausula baku yang secara sepihak ditetapkan oleh pelaku usaha sehingga pengguna sebagai salah satu pihak tidak dapat memberikan pendapat tentang haknya. Mariam Darus Badruzaman membagi ciri-ciri perjanjian baku⁷⁹, yakni :

1. Isi perjanjian ditentukan secara sepihak oleh pihak yang memiliki kekuatan ekonomi lebih besar.
2. Masyarakat atau debitur tidak memiliki kesempatan untuk berpartisipasi dalam penentuan isi perjanjian.
3. Debitur terpaksa menerima ketentuan perjanjian tersebut dikarenakan kebutuhan yang mendesak.
4. Perjanjian dibuat dalam bentuk tertulis dengan format tertentu.
5. Disusun secara massal dan berlaku untuk banyak pihak sekaligus.

Ketentuan layanan *SPX Express* dibuat secara sepihak sebagai penyedia jasa yang memiliki kontrol penuh atas isi perjanjian. Pengguna sebagai pihak yang lebih lemah tidak memiliki ruang untuk melakukan negosiasi syarat layanan yang dianggap merugikan haknya.⁸⁰ Pengguna yang dalam hal ini adalah Penjual (*Seller*) secara terpaksa menerima adanya ketentuan layanan untuk menggunakan jasa pengiriman. Dijelaskan dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa klausula baku dilarang untuk

⁷⁸ Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁷⁹ Sekararum Intan Munggaran dan Sudjana, *PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU DALAM PERJANJIAN*, Volume 2 (2), Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan Fakultas Hukum Unpad, 2019, hal. 191

⁸⁰ Johannes Gunawan, Bernadette M. Waluyo, *Perjanjian Baku Masalah dan Solusi* (Jakarta: Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, 2021), hal 60.

digunakan oleh pelaku usaha di Indonesia dalam bentuk perjanjian ataupun dokumen.⁸¹

Klausula baku lumrah digunakan oleh pelaku usaha dalam sebuah perjanjian karena memberikan efisiensi dalam pembuatannya tanpa melibatkan konsumen. Akibatnya, pelaku usaha memiliki kontrol penuh atas isi perjanjian tanpa melibatkan konsumen. Klausula baku menyebabkan hak-hak konsumen tidak terpenuhi dengan sempurna dikarenakan adanya ketidakseimbangan keuntungan yang didapatkan sepihak oleh pelaku usaha dalam perjanjian yang telah ditetapkan sebelumnya. Keuntungan yang dapat ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha yakni dapat menentukan isi perjanjian yang meringankan beban, meringankan tanggung jawab, pembebasan tanggung jawab, serta kewajiban lain yang dapat merugikan konsumen.

Klausula baku bertentangan dengan adanya Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berisikan tentang asas itikad baik dimana perjanjian harus dilakukan dengan itikad yang baik dan berlaku sebagai undang-undang bagi setiap pihak yang ada didalamnya.⁸² Dijelaskan pula dalam pasal 1337 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwa kesepakatan yang dibuat tidak diperkenankan bertentangan dengan Undang-Undang, Ketertiban umum, dan kesusilaan.⁸³ Sebuah perjanjian akan dianggap sah apabila telah memenuhi 4 syarat sahnya perjanjian dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yakni :

1. Sepakat
2. Cakap
3. Suatu hal tertentu
4. Suatu sebab yang halal

Persyaratan kesatu dan kedua merupakan syarat subjektif yang berhubungan dengan subjek suatu perjanjian. Perjanjian dapat dilakukan apabila para pihak telah bersepakat untuk melaksanakan hak dan kewajiban sesuai dengan isi yang telah diperjanjikan. Subjek dalam perjanjian harus cakap hukum yang didasarkan pada umur dan kondisi mental. Syarat ketiga dan keempat adalah syarat objektif yang berkaitan dengan objek dari perjanjian. Objek perjanjian harus jelas dan halal. Akibat

⁸¹ Pasal 18 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁸² Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

⁸³ Pasal 1337 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

hukum tidak terpenuhinya syarat subjektif yakni syarat kesatu dan kedua maka perjanjian dapat dibatalkan. Sedangkan, apabila syarat objektif tidak terpenuhi maka perjanjian akan batal demi hukum. Klausula baku yang dibuat oleh SPX *Express* dengan tujuan untuk mengalihkan tanggung jawab kepada pengguna atau konsumen yang secara jelas akan merugikan bagi pengguna.

Klausula baku ini melanggar salah satu syarat dalam perjanjian yakni suatu sebab yang halal. Suatu sebab yang halal berhubungan dengan isi perjanjian yang tidak melanggar undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan. Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah menjelaskan adanya larangan klausula baku yang berisi tentang :

- a. Menegaskan bahwa tanggung jawab yang seharusnya dimiliki oleh pelaku usaha dialihkan kepada pihak lain.
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha memiliki hak untuk menolak pengembalian barang yang telah dibeli oleh konsumen.
- c. Menegaskan bahwa pelaku usaha berhak menolak pengembalian uang yang telah dibayarkan oleh konsumen untuk pembelian barang dan/atau jasa.
- d. Menyatakan bahwa konsumen memberikan kuasa kepada pelaku usaha, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk mengambil keputusan sepihak terkait barang yang dibeli secara angsuran.
- e. Mengatur ketentuan mengenai pembuktian hilangnya fungsi barang atau manfaat jasa yang telah dibeli oleh konsumen.
- f. Memberikan wewenang kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi aset konsumen yang menjadi objek transaksi jasa.
- g. Menyatakan bahwa konsumen harus mematuhi aturan baru, tambahan, atau perubahan yang ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha selama masa penggunaan jasa.
- h. Menegaskan bahwa konsumen memberikan kuasa kepada pelaku usaha untuk membebaskan hak tanggungan, hak jaminan, atau gadai terhadap barang yang dibeli secara angsuran.

Syarat layanan yang diberikan oleh *spx express* pada bagian pengantar memberikan pernyataan bahwa : “Bagi pengguna yang akan membuka akun atau menggunakan layanan *spx* harus memberikan persetujuan yang tidak dapat dicabut terhadap persyaratan pada perjanjian ini yang juga meliputi syarat dan ketentuan tambahan serta adanya kebijakan yang dirujuk”. Kebijakan tambahan yang harus ditaati oleh pengguna termasuk dalam klausula baku yang dilarang karena nantinya

dapat mengurangi hak pengguna yang dapat dikurangi secara sepihak oleh SPX *Express*.

Bagian 12 tentang asuransi menjelaskan bahwa : “Pengguna setuju untuk melakukan ganti rugi, ikut membela serta membebaskan spx *express* bersama-sama dengan perwakilan dan seluruh bagian dari spx *express* dari semua klaim , gugatan, tindakan hukum, proses hukum, denda, penalti, kerugian, penyelesaian, biaya pengeluaran dan hal-hal lain yang berkaitan dengan kewajiban spx”. Dijelaskan pula dalam bagian ke 13 tentang pengecualian dan pembatasan tanggung jawab bahwa : “Jika SPX terbukti bersalah, SPX akan memberikan ganti rugi sebesar 10 kali biaya pengiriman atau maksimal sebanyak Rp 1.000.000 (satu juta rupiah) dilihat dari ganti rugi terendah”. Syarat layanan yang ditetapkan oleh SPX *Express* memberikan kewajiban kepada pengguna untuk melakukan persetujuan dan menyetujui pembatasan tanggung jawab yang dilakukan oleh SPX *Express*.

Ganti rugi yang dilakukan oleh SPX *Express* dengan batasan minimal 10 (sepuluh) kali biaya ongkir atau maksimal Rp1.000.000 (satu juta rupiah) merugikan bagi para penjual (*seller*) yang menggunakan jasa pengiriman SPX *Express* Standart untuk mengirimkan barang. Kasus Bapak Aris dan Richard tidak mendapatkan ganti rugi sesuai dengan yang telah diperjanjian oleh jasa pengiriman SPX *Express*, serta adanya kebijakan dari shopee sebagai pihak perantara yang menangani keluhan bahwa keputusan terkait pergantian rugi bersifat mutlak dan tidak dapat diganggu gugat sehingga dengan jelas memberikan batasan atas hak pengguna dan tanggung jawab pelaku usaha. SPX *Express* sebagai pihak yang bertanggungjawab dalam hilangnya barang tidak memberikan transparansi penyebab hilangnya barang ataupun perhitungan ganti rugi yang ditetapkan.

Syarat dan ketentuan yang dibuat oleh SPX *Express* dapat digolongkan sebagai perjanjian jasa pengiriman dengan kewajiban jasa pengiriman mengirimkan barang dengan aman sampai ke tangan konsumen. Jasa Pengiriman memiliki hak untuk mendapatkan bayaran atas pengiriman barang, serta menimbulkan kewajiban untuk mengantar barang. Sedangkan, pengirim barang memiliki kewajiban untuk memberikan bayaran atas pengiriman barang yang dilakukan oleh jasa pengiriman, dan hak jaminan atas keamanan barang. Pasal 3 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor

15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos yang menjelaskan bahwa penyelenggara pos wajib menjaga keselamatan dan keamanan kiriman.⁸⁴

Terkait dengan fakta hukum yang ada mengartikan bahwa *SPX Express* Standart lalai dalam melaksanakan kewajiban menjaga keselamatan barang yang menyebabkan adanya kehilangan saat pengiriman. *SPX Express* Standart sebagai Pelaku Usaha seharusnya mengacu pada tanggung jawab pelaku usaha yang dijelaskan dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yakni⁸⁵ :

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas segala kerugian, kerusakan, pencemaran yang diakibatkan dari mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha
2. Ganti rugi yang dimaksud dalam ayat (1) dapat dilakukan dengan pengembalian uang atau penggantian barang atau jasa yang sejenis atau sama nilainya, atau memberikan perawatan kesehatan atau memberikan santunan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
3. Ganti rugi dilakukan maksimal 7 (tujuh) hari sejak tanggal transaksi
4. Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian mengenai unsur kesalahan
5. Ketentuan tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan disebabkan karena kesalahan konsumen.

SPX Express sebagai penyedia layanan pengiriman memiliki tanggung jawab yang harus dipenuhi terhadap konsumen, terutama dalam kasus kehilangan barang selama proses pengiriman. Berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas segala kerugian yang dialami oleh konsumen akibat kelalaian atau kesalahan dalam pelayanan. Kehilangan barang selama pengiriman merupakan bentuk kelalaian yang dapat merugikan konsumen, baik dari segi materi maupun kepuasan layanan.⁸⁶ Selain itu, kebijakan ini harus diinformasikan dengan jelas kepada konsumen agar mereka memahami hak-haknya jika mengalami kendala dalam pengiriman.

⁸⁴ Pasal 3 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos

⁸⁵ Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁸⁶ Ayu Citra Santyaningtyas, Warah Atikah, dan Luluk Budi A. Perlindungan Konsumen yang Dirugikan oleh Grab Toko Ponsel Pintar, (Jurnal Pendidikan Tambusai Volume 7 Issue 2, 2023.), h. 5366

SPX *Express* harus mengikuti ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen terkait pemberian ganti rugi sebagai bentuk pertanggungjawaban. Berdasarkan Pasal 19 ayat (2), ganti rugi dapat diberikan dalam bentuk pengembalian uang, penggantian barang dengan nilai yang sama, atau bentuk kompensasi lain yang sesuai dengan peraturan yang berlaku⁸⁷. Pasal 19 ayat (3) menjelaskan terkait pelaksanaan ganti rugi yang harus dilakukan dalam jangka waktu maksimal tujuh hari sejak transaksi terjadi⁸⁸. Hal ini menunjukkan bahwa SPX *Express* tidak hanya bertanggung jawab untuk mengirimkan barang dengan aman tetapi juga untuk memberikan penyelesaian yang adil dan cepat bagi konsumen yang mengalami kerugian. Selain itu, dalam situasi dimana kesalahan terjadi akibat faktor diluar kendali perusahaan atau kelalaian konsumen, maka tanggung jawab SPX *Express* dapat dipertimbangkan kembali sesuai dengan Pasal 19 ayat (5). Penanganan keluhan ganti rugi diperlukan adanya pemeriksaan terhadap masalah yang terjadi selama pengiriman sehingga jasa pengiriman dapat memberikan transparansi permasalahan kepada pengirim.

Namun, kebijakan SPX *Express* yang hanya memberikan ganti rugi maksimal sebesar 10 (sepuluh) kali ongkos kirim atau maksimal Rp1.000.000 (satu juta rupiah) bertentangan dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pembatasan kompensasi ini dapat merugikan konsumen yang kehilangan barang dengan nilai lebih tinggi, sehingga tidak sejalan dengan prinsip keadilan dalam perlindungan hak-hak konsumen yang dalam kasus ini merugikan bagi penjual (*seller*). Prinsip keadilan dalam hukum perlindungan konsumen menjelaskan bahwa hak serta kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha harus setara.

Adanya hukum perlindungan konsumen sebagai upaya untuk menyelaraskan hak dan kewajiban sehingga kepentingan para pihak dapat seimbang. Kebijakan ganti rugi yang membatasi tanggung jawab SPX *Express* dapat menimbulkan ketidakpuasan di kalangan konsumen serta menunjukkan bahwa hak serta kewajiban para pihak tidak seimbang. Kasus Bapak Aris dan Bapak Richard, barang yang dikirim memiliki nilai jauh lebih tinggi dibandingkan ganti rugi yang diberikan

⁸⁷ Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁸⁸ Pasal 19 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

sehingga mengalami kerugian. Hal ini menunjukkan ketidakadilan yang nyata dan menekankan perlunya evaluasi kembali kebijakan ganti rugi SPX *Express* agar lebih tidak merugikan salah satu pihak.

Berdasarkan pada Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang secara jelas dilanggar oleh SPX *Express* Standart atas ganti rugi yang tidak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan dalam ketentuan jasa pengiriman. Ketentuan yang digunakan sebagai dasar oleh SPX *Express* adalah Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, namun secara nyata melanggar tanggung jawab pelaku usaha yang berada di Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta dengan adanya klausula baku yang merugikan bagi konsumen. Klausula baku yang ada menyebabkan posisi pengguna terdesak dan terpaksa untuk menyetujui klausul yang ada tanpa membaca dengan jelas sehingga terdapat klausul yang merugikan bagi pengguna.

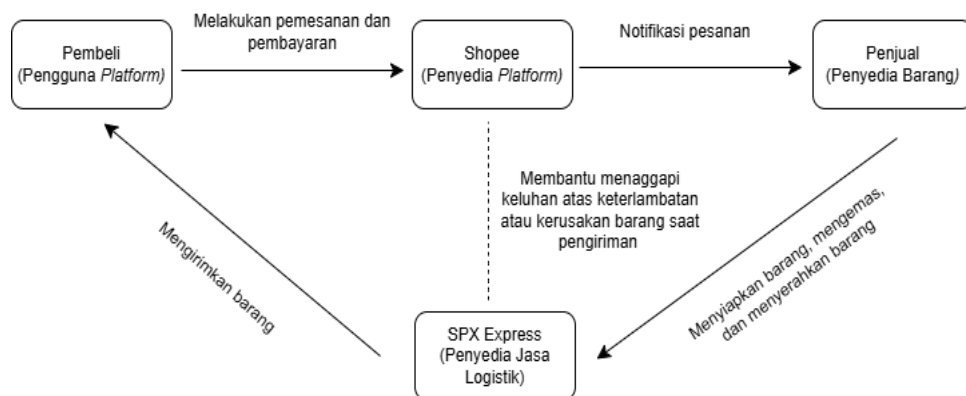
Klausula baku yang dituangkan dalam syarat dan ketentuan menjadi syarat yang harus disetujui untuk mendaftarkan akun. Klausula baku menimbulkan ketidakseimbangan hak dan kewajiban bagi pengguna sehingga didalamnya dapat menimbulkan hal-hal yang merugikan bagi pengguna apabila terjadi masalah dalam proses penggunaan. Klausula baku menyebabkan kerugian dalam ganti rugi yang diterima oleh penjual (*seller*). Penjual seharusnya mendapatkan ganti rugi sesuai dengan harga barang yang hilang didasarkan dalam tanggung jawab pelaku usaha. Transparansi dalam penanganan klaim juga menjadi faktor penting yang harus diperhatikan oleh SPX *Express*. Penjual berhak mendapatkan informasi yang jelas terkait prosedur pengajuan klaim, estimasi waktu penyelesaian, serta kriteria penggantian barang yang diterapkan oleh perusahaan. Dalam hal ini, SPX *Express* Standart dalam melakukan tanggung jawab sebagai jasa pengiriman yang menyebabkan hilangnya barang secara hukum harus merujuk dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang tanggung jawab pelaku usaha.

BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Skema Kedudukan Para Pihak



Gambar 1. Skema Kedudukan Para Pihak

Penjual berkedudukan sebagai pihak yang menyediakan barang untuk dijual melalui marketplace Shopee. Penjual memiliki kewajiban untuk memastikan barang yang dijual sesuai dengan deskripsi, dikemas dengan baik, dan diserahkan kepada jasa pengiriman untuk dikirim ke pembeli. Apabila barang hilang dalam proses pengiriman, tanggung jawab penjual terbatas hingga barang diserahkan kepada jasa pengiriman, kecuali ada indikasi kelalaian penjual. Pembeli berkedudukan sebagai pengguna utama platform Shopee. Pembeli adalah pihak yang melakukan pemesanan dan pembayaran barang melalui platform Shopee. *SPX Express* bertindak sebagai penyedia layanan logistik yang dapat dipilih oleh Penjual dan Pembeli untuk mengirim barang dari penjual ke pembeli. Jasa pengiriman memiliki kewajiban untuk mengirimkan barang ke pembeli dengan aman sehingga apabila terjadi kehilangan selama perjalanan akan menjadi bagian dari tanggung jawab jasa pengiriman. Sedangkan, Shopee memiliki kedudukan sebagai penyedia *platform marketplace* yang mempertemukan

penjual dan pembeli serta bekerja sama dengan penyedia jasa pengiriman seperti *SPX Express*.

2. Tanggung jawab yang dilakukan oleh jasa pengiriman *SPX Express* dalam hilangnya barang tertuang dalam syarat layanan yakni berupa ganti rugi 10 (sepuluh) kali ongkos kirim apabila tidak menggunakan asuransi dan ganti rugi sebesar harga barang jika menggunakan asuransi dengan maksimal sebesar Rp 1.000.000 (satu juta rupiah). Syarat layanan yang ditetapkan mengandung adanya klausula baku sehingga menyebabkan kerugian bagi penjual (*seller*). Mekanisme ganti rugi yang digunakan oleh *SPX Express* ini tidak sesuai dengan tanggungjawab pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mana seharusnya senilai harga barang yang hilang.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penulisan skripsi ini, maka terdapat beberapa hal yang seharusnya menjadi perhatian sebagai berikut :

1. Bagi Jasa Pengiriman *SPX Express* Standart perlu meninjau kembali kebijakan kompensasinya agar sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh undang-undang serta memastikan bahwa konsumen mendapatkan ganti rugi yang adil dan proporsional terhadap kerugian yang mereka alami.
2. Bagi Penjual (*Seller*) perlu memahami hak konsumen yang telah dilindungi dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. Bagi Shopee perlu memberikan prosedur yang jelas dalam menangani pengaduan dan transparansi dalam penyelesaian masalah akan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap layanan yang diberikan.
4. Bagi Pembeli hendaknya memilih jasa pengiriman yang memiliki penilaian baik sehingga tidak merugikan bagi penjual

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Adonara, Firman Floranta. 2021. Pilar-Pilar Hukum Perikatan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Gunawan, Johannes dan Bernadette M. Waluyo. 2021. Perjanjian Baku Masalah dan Solusi. Jakarta. Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

K, Celina Tri Siwi. 2018. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Sinar Grafika.

Kartikawati, Dwi Ratna. 2019. Hukum Kontrak. Jawa Barat: CV ELVARETTA BUANA.

Kusumaningsih, Sabtarini dan Joko Sutopo. 2021. Buku Panduan Marketplace. Surabaya: CV Global Aksara Pres.

M, Kartini dan Gunawan Widjaja. 2014. Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Marzuki, Peter Mahmud. 2016. Penelitian Hukum: Edisi Revisi. Jakarta: Kencana.

Setiawan, I Ketut Oka Setiawan. 2017. Hukum Perikatan. Jakarta: Sinar Grafika.

Susanti, Dyah Octorina dan A'an Efendi. 2015. Penelitian Hukum (Legal Research). Jakarta: Sinar Grafika.

Sriwidodo, Joko dan Kristiawanto. 2021. Memahami Hukum Perikatan. Yogyakarta: Kepel Press.

Widjiawan, Dhanang. 2018. Dasar-Dasar Hukum Kontrak Bisnis. Bandung: CV Keni Media.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Burgerlijk Wetboek (BW)

Wetboek van Koophandel voor Indonesie (WvK)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Nomor 22 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821)

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos (Lembaran Negara Nomor 1146 Tahun 2009, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5065)

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (Lembaran Negara Nomor 45 Tahun 2014, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5512)

Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos (Lembaran Negara Nomor 38 Tahun 2013, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5403)

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (Lembaran Negara Nomor 222 Tahun 2019, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6420)

C. Jurnal

Asih, Endah Mustika (2024). Analisis pada Shopee sebagai E-Commerce Terpopuler di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Bisnis Antartika*. 2 (1), 73.

Cheriesta, Jocelyn (2024). Penguraian Konsep Tanggung Jawab Dalam Filsafat Hukum: Dari Dimensi Individu ke Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10 (8), 572.

Kemalasari, Dewi dan Lania Muharsih. Implementasi Penggunaan Marketplace Dalam Digital Marketing Pada UMKM Desa Sukamekar. *Abdimas Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2).

Marjito dan Gina Tesaria (2021). Aplikasi Penjualan Online Berbasis Android: Studi Kasus: Di Toko Hoax Merch. *Jurnal Computech & Bisnis (e-Journal)*, 10(1), 40-49.

Munggaran, Sekararum Intan dan Sudjana (2019). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU DALAM

- PERJANJIAN, Volume 2 (2), *Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan Fakultas Hukum Unpad*, 2(2), 191.
- Ningrum, Ika Sulistya (2024). A Tanggung Jawab Penjual Dalam Transaksi Digital Sistem Marketplace Shopee di Toko Trendy You Outfit. *QISTINA: Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 3(2), 1271.
- Lewen, Rysel (2023). Analisis Hukum terhadap Perjanjian Jasa Angkutan Barang Melalui Angkutan Darat Scellindo Trucking Atambua Kabupaten Belu, C *OMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 3(8), 3317.
- Pradana, Mahir (2015). Klasifikasi Jenis-Jenis Bisnis *E-Commerce* di Indonesia. *Jurnal Neo-bis*, 9(2), 36.
- Prianto, Agung (2024). Kepastian Hukum Kekuatan Akta Otentik Terhadap Para Penghadap Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Dikaitkan Dengan Tanggung Jawab Notaris, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1197.
- Putri, I Dewa Ayu Oka Suwasthiari (2023). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Pengembalian Paket Secara Sepihak Oleh Kurir Pada Marketplace Shopee, *Jurnal Kertha Negara*, 11(10), 1165.
- Rangga, Andika (2021). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Pengiriman Barang Menggunakan Jasa Pengiriman Pt. Pos Indonesia Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Atau Kehilangan Barang (Studi Di Kantor Pos Cabang Mataram). *Jurnal Commerce Law*, 1(2), 109.
- Septiana, Eka dkk (2020). *Marketplace* Shopee Sebagai Media Promosi Penjualan UMKM di Kota Blitar. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 4(1), 134.
- Santyaningtyas, A. C., Atikah, W., dan Astutik, L. B.(2023). Perlindungan Konsumen yang Dirugikan oleh Grab Toko Ponsel Pintar. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 5361–5368
- Wahjuni, Edi., Ayu Citra S., dan Abdul Hady D (2023). Perlindungan Hukum bagi Konsumen Akibat Kelalaian dalam Proses Pemindahan Dana oleh Bank BRI. *Journal of Legal and Cultural Analytics (JLCA)*, 2(2), 151.

D. Internet

Amalia, Rizky. (22 Desember 2022). Unsur-Unsur dan Tahapan Pembentukan Kontrak. Klinik Hukum Online. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/unsur-unsur-dan-tahapan-pembentukan-kontrak-lt63483171197e9/>.

Danilo, Kevin. (23 September 2020). Berakhirnya Suatu Kontrak atau Perjanjian. PSBH FH UNILA. <https://psbhfhunila.org/2020/09/23/berakhirnya-suatu-kontrak-atau-perjanjian/>.

FAQ Berjualan di Shopee. Pusat Edukasi Penjual Shopee Indonesia. Diakses pada 24 Januari 2025 dari <https://seller.shopee.co.id/edu/article/15850/berjualan-di-shopee>

Syarat Layanan, Pusat Bantuan Shopee Indonesia. Diakses pada 27 Januari 2025 dari <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/71187-Syarat-Layanan>

Ketentuan Layanan Mitra Pengemudi Shopee dan SPX Non-Standard, Pusat Bantuan Shopee Indonesia. Diakses 27 Januari 2025 dari <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/71206-Ketentuan-Layanan-Mitra-Pengemudi-Shopee-dan-SPX-Non-Standard>

Ibrahim, M. (6 September 2023). Terus Berulang, Barang Hilang Dalam Pengiriman Shopee *Express* Tanpa Ganti Rugi. Infobanknews. <https://infobanknews.com/terus-berulang-barang-hilang-dalam-pengiriman-shopee-Express-tanpa-ganti-rugi/>.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. Arti kata tanggung jawab. Diakses pada 23 Oktober 2024 dari <https://kbbi.web.id/tanggung%20jawab>.

Proses Pengiriman Pesanan dengan Agen SPX *Express*, Pusat Edukasi Penjual, Diakses 28 Februari 2025 dari <https://seller.shopee.co.id/edu/article/17974>

Shopee PH Help Center. What is SPX Express?. Diakses pada 23 Oktober 2024 dari

<https://help.shopee.ph/portal/4/article/81161?previousPage=other+articles>.

Shopee Xpress. Pusat Edukasi Penjual Shopee Indonesia. Diakses pada 22 September 2024 dari <https://seller.shopee.co.id/edu/article/3444>.

DAFTAR LAMPIRAN

Perjanjian Kerjasama Pengadilan Agama Sungguminasa Dengan Kantor Pos Makassar. 2018. PA Sungguminasa. Diakses pada 23 Oktober 2024 dari <https://www.pasungguminasa.go.id/pdf/Perjanjian%20Kerjasama%20dengan%20PT%20POS.PDF>

Richard. (4 Oktober 2024). Penggantian Dana atas Barang Hilang Tidak Sesuai dengan Harga Produk, Padahal Sudah Diasuransikan. Media Konsumen. <https://mediakonsumen.com/2024/10/04/surat-pembaca/penggantian-dana-atas-barang-hilang-tidak-sesuai-dengan-harga-produk-padahal-sudah-diasuransikan>.

Wijaya, A. (17 Februari 2024). Kehilangan Paket Bernilai Rp4,9 Juta, Hanya Diganti Rp180 Ribu oleh Kurir SPX Shopee. Media Konsumen. <https://mediakonsumen.com/2024/02/17/surat-pembaca/kehilangan-paket-bernilai-rp49-juta-hanya-diganti-rp180-ribu-oleh-kurir-spx-shopee>.

Lampiran

Kehilangan Paket Bernilai Rp4,9 Juta, Hanya Diganti Rp180 Ribu oleh Kurir SPX Shopee⁸⁹

Minggu, 10 November 2024

mediakonsumen

Rincian Pesanan

Lihat Rincian Penghasilan Rp0 >

Biaya Penyesuaian Rp180.000

Penghasilan Akhir Rp180.000

Pembayaran Pembeli Rp4.890.000 >

Metode Pembayaran

Online Payment

ks.nady10

Samsung A71 Ram 8GB/128GB Se... Dibatalkan

Rp2.445.000 x2

Keluhan Surat Pembaca

Detail Laporan

aris_wijaya 27-01-2024 17:49
aris_wijaya:240108BHT20K88 Agen Shopee:Hi Customer Plati...

13 Lihat Pesan Seluruhnya

aris_wijaya 05-02-2024 06:02
Melalui Aplikasi

Min bagaimana... sudah lama menu ggu tapi barang blm penjual terima... keterangan oleh kurir spx yg menyatakan paket hilang berbeda dengan keterangan admin shopee yg menyatakan barang masih proses pengantaran... ini sudah 3 minggu sejak penjual mengirimin paket ke pembeli... coba teliti lagi chat saya sebelumnya

Agan Shopee 05-02-2024 16:46
Melalui Aplikasi

Hi Kak aris_wijaya,
Mohon maaf atas keterlambatan pengiriman paket kakak, kami infokan terkait 240108BHT20K88:
• Team kami konfirmasi pemesanan gagal kirim dikarenakan pesanan

Kehilangan Paket Bernilai Rp4,9 Juta, Hanya Diganti Rp180 Ribu oleh Kurir SPX Shopee

17 Februari 2024 • Aris Wijaya • 58 Komentar • Asuransi Pengiriman, asuransi pengiriman kurir, Berita Acara Pemeriksaan (BAP), Cash On Delivery, COD, Customer complaint handling, Customer Service, e-Commerce, Ganti Rugi, Jualan Online, Keterlambatan kiriman paket, Keterlambatan pengiriman, Klaim Kehilangan, Kompensasi kerugian, Kurir, Layanan kurir, Marketplace, ongkir, Paket kiriman hilang, penolakan COD, Retur paket, Shopee, Shopee Express, Status kiriman barang pesanan, Status kiriman paket kurir

Ikuti kami di Google Berita

KELUHAN 58

⁸⁹ Aris Wijaya, “T Kehilangan Paket Bernilai Rp4,9 Juta, Hanya Diganti Rp180 Ribu oleh Kurir SPX Shopee,” Media Konsumen, 17 Februari 2024, <https://mediakonsumen.com/2024/02/17/surat-pembaca/kehilangan-paket-bernilai-rp49-juta-hanya-diganti-rp180-ribu-oleh-kurir-spx-shopee>.

mediakonsumen

04.57 32%

Status Pengiriman

- Pesanan gagal dikirim dan akan dikembalikan ke pengirim
23-01-2024 14:52
- Pesanan sedang diantar ke alamat tujuan
23-01-2024 11:18
- Pesanan telah sampai di lokasi transit Hub terakhir Sedan Hub
23-01-2024 09:37
- Pesanan gagal dikirim dan Pengiriman akan dilakukan ulang esok hari
14-01-2024 09:28
- Pesanan sedang diantar ke alamat tujuan
14-01-2024 09:23
- Pesanan telah sampai di lokasi transit Hub terakhir Sedan Hub
14-01-2024 09:17
- Pesanan sedang dalam perjalanan menuju ke Sedan Hub
14-01-2024 04:39
- Pesanan telah sampai di lokasi sortir Semarang DC
14-01-2024 00:12
- Pesanan sedang dalam perjalanan menuju ke Semarang DC
13-01-2024 11:38
- Pesanan telah sampai di lokasi sortir Surabaya DC
13-01-2024 06:11
- Pesanan sedang dalam perjalanan menuju ke Surabaya DC

04.57 32%

Status Pengiriman

SPXID040590566941 SALIN

Lacak Pesanan

- Pesanan dinyatakan hilang oleh jasa kirim Pengembalian Dana akan dilakukan dalam 3 hari kerja
09-02-2024 23:50
- Pesanan dalam penyelidikan karena berpotensi hilang saat pengiriman
06-02-2024 18:00
- Pesanan akan dikembalikan ke pengirim
26-01-2024 21:30
- Paket Akan Dikembalikan ke pengirim Karena terkendala dalam proses pengiriman
26-01-2024 20:00
- Pengembalian pesanan telah sampai di lokasi sortir Semarang DC untuk dikembalikan ke Penjual
25-01-2024 10:11
- Pesanan telah dikirim dari lokasi sortir terakhir Sedan Hub untuk dikembalikan ke Penjual
24-01-2024 21:24
- Pesanan gagal dikirim dan akan dikembalikan ke Penjual
24-01-2024 15:41
- Pesanan telah sampai di lokasi transit Hub terakhir Sedan Hub
24-01-2024 15:41
- Pesanan sedang diantar ke alamat tujuan
23-01-2024 14:53

Rincian Pesanan


Dibatalkan
Dibatalkan secara otomatis oleh sistem. Alasan Batal: Pengiriman gagal
waktu dibatalkan: 26 Jan 2024 22:38



Alamat Pengiriman SALIN
[Redacted]
Madrasah Al Syaibiyah, Jalan Raya, Karangmangu, Sarang, KAB. REMBANG, SARANG, JAWA TENGAH, ID, 59274

Status Pengiriman LACAK >
Reguler (Cashless)
SPX Standard: SPXID040590566941

KELUHAN

58



← Rincian Pesanan
?

Dibatalkan
 Dibatalkan secara otomatis oleh sistem. Alasan Batal:
 Pengiriman gagal
 waktu dibatalkan: 26 Jan 2024 22:38

Alamat Pengiriman SALIN

[REDACTED]

Madrasah Al Syuaibiyah, Jalan Raya, Karangmangu,
 Sarang, KAB. REMBANG, SARANG, JAWA TENGAH, ID,
 59274

Status Pengiriman LACAK >

Reguler (Cashless)
 SPX Standard: SPXID040590566941

Informasi Pembayaran

Total Pesanan	Rp4.890.000
Subtotal Ongkos Kirim	Rp0
Biaya Admin	Rp0

Lihat Rincian Penghasilan Rp0 >

Biaya Penyesuaian Rp180.000

Penghasilan Akhir Rp180.000

Pembayaran Pembeli Rp4.890.000 >

Metode Pembayaran

Kekecewaan saya yang ketiga, ternyata pengembalian dananya tidak sesuai. Dari harga Rp4,9 juta, hanya diganti Rp180 ribu dengan alasan tidak memakai asuransi. Padahal kurir pengiriman yang memilih adalah pihak pembeli pada waktu order.


Kesimpulannya, ini kesalahan kurir tapi kenapa yang dirugikan malah penjual? Kalau hilang, harusnya ada tersangka pencuriannya dan masuk ranah pidana. Karena barang dinyatakan hilang tanpa ada pelakunya juga terasa aneh, serta ganti kerugian yang dialami penjual juga tidak sesuai.

Sangat mengecewakan kurir SPX Shopee, gimana pertanggung jawabannya?


Aris Wijayanto
 Sidoarjo, Jawa Timur




Artikel ini adalah buatan pengguna dan menjadi tanggung jawab penulisnya.

#Asuransi Pengiriman
#asuransi pengiriman kurir



KELUHAN

58 

Lampiran

Penggantian Dana atas Barang Hilang Tidak Sesuai dengan Harga Produk, Padahal Sudah Diasuransikan⁹⁰

Kamis, 31 Oktober 2024

mediakonsumen

Informasi Pembayaran Lihat riwayat transaksi

No.	Produk	Harga Satuan	Jumlah	Subtotal
1	<p>Shock Breaker depan sepaasang ORIGINAL ASLI merk PROF ENDER BLACK Innova OLD / REBORN / VENTURER 2004-2022</p> <p>Diasuransikan</p> <p>Kode Variasi: profendePG5-6622R/L(1set)HITAM</p>	1.280.000	1	1.280.000

Sembunyikan Rincian Penghasilan




Total Pesanan	Rp0
Harga Produk	Rp1.280.000
Jumlah Pembatalan	-Rp1.280.000
Estimasi Subtotal Ongkos Kirim	Rp0
Ongkir Dibayar Pembeli	Rp0
Estimasi Ongkos Kirim yang Dibayarkan ke Jasa Kirim	Rp0
Biaya Lainnya	-Rp6.400
Premi	-Rp6.400
Estimasi Total Penghasilan	-Rp6.400

Keluhan Surat Pembaca

Penggantian Dana atas Barang Hilang Tidak Sesuai dengan Harga Produk, Padahal Sudah Diasuransikan

4 Oktober 2024 Richard 19 Komentar Asuransi Pengiriman, asuransi pengiriman kurir, Customer complaint handling, Customer Service, e-Commerce, Ganti Rugi, Jualan Online, Klaim Asuransi, Klaim Kehilangan, Klaim kerugian, Kondisi layanan tidak sesuai informasi, Kurir, Layanan kurir, Marketplace, paket hilang, Paket kiriman hilang, Shopee, Shopee Express, Shopee SPX, Shopee Xpress, SLA

Ikuti kami di Google Berita

KELUHAN 19   

⁹⁰ Richard, "Penggantian Dana atas Barang Hilang Tidak Sesuai dengan Harga Produk, Padahal Sudah Diasuransikan," Media Konsumen, 4 Oktober 2024, <https://mediakonsumen.com/2024/10/04/surat-pembaca/penggantian-dana-atas-barang-hilang-tidak-sesuai-dengan-harga-produk-padahal-sudah-diasuransikan>

Ikuti kami di Google Berita

Kejadian ini bermula ketika salah satu item barang pesanan yang kami kirimkan kepada pembeli di Shopee, dengan nomor pesanan: 240729U8055DA1, hilang saat proses pengiriman oleh Jasa Kurir SPX Express. Nomor resi pengiriman: SPXID045901588407.

Beranda > Pesanan Saya > Rincian Pesanan

Dibatalkan
Dibatalkan secara otomatis oleh sistem
Alasan Batal: Pengiriman gagal

No. Pesanan
240729U8055DA1

Alamat Pengiriman
J****, *****
D****

Informasi Jasa Kirim
Paket 1: Agem SPX Express # SPXID045901588407
Total 1 produk

Pesanan dinyatakan hilang oleh jasa kirim Pengembalian Dana akan dilakukan dalam 3 hari kerja
27/08/2024 10:48

Informasi Pembayaran
Lihat riwayat transaksi

RIWAYAT PESANAN

- Pesanan Dibatalkan 13/08/2024 09:47
- Pesanan Dibatalkan 13/08/2024 09:47
- Pesanan Baru 29/07/2024 14:11

Chat Sekarang

Beranda > Pesanan Saya > Rincian Pesanan

Informasi Pembayaran
Lihat riwayat transaksi

No.	Produk	Harga Satuan	Jumlah	Subtotal
1	Shock Breaker depan sepasang ORIGINAL ASLI merk PROF ENDER BLACK Innova GLD / REBORIN / VENTURER 2004-2022 Diturunkan Kode Variasi: profenderP05-6A2R6L11a@HTAM	1.280.000	1	1.280.000

Sembunyikan Rincian Penghasilan

Total Pesanan	Rp0
Harga Produk	Rp1.280.000
Jumlah Pembatalan	-Rp1.280.000
Estimasi Subtotal Ongkos Kirim	Rp0
Ongkir Dibayar Pembeli	Rp0
Estimasi Ongkos Kirim yang Dibayarkan ke Jasa Kirim	Rp0
Biaya Lainnya	-Rp6.400
Promo	-Rp6.400
Estimasi Total Penghasilan	-Rp6.400

2024-08-21 **Penyesuaian oleh Shopee**
Kompensasi selisihan untuk gagal pada pesanan. Untuk Penjual yang mengakibatkan Asuransi Pengiriman Shopee, pengajuan klaim sedang diproses. Mohon ditunggu

240729U8055DA1 **Transaksi Masuk** +1.000.000 **Selesai**

Pusat Bantuan Penjual > Rincian Laporan

KELUHAN

19

f X WhatsApp

Lampiran

**PERJANJIAN KERJASAMA ANTARA PT POS INDONESIA DENGAN
PENGADILAN AGAMA SUNGGUMINASA⁹¹**



PERJANJIAN KERJASAMA
ANTARA
PT.POS INDONESIA (PERSERO)
KANTOR POS MAKASSAR 90000
DENGAN
PENGADILAN AGAMA SUNGGUMINASA
TENTANG

KERJASAMA PEMBERIAN LAYANAN PENGIRIMAN SURAT/DOKUMEN, BARANG, DAN
UANG/WESSEL, SERTA LAYANAN NAZEGELEN/PEMETERAIAN KEMBALI, PENJUALAN
MATERAI DAN PENYETORAN PENERIMAAN NEGARA

Nomor : -MS/REGIONAL-10/2018
Nomor : W20-A18/1532 /HM.01.1/X/2018

Pada hari ini Senin tanggal Lima Belas bulan Oktober tahun Dua Ribu Delapan Belas (15-10-2018) bertempat di Kantor Pengadilan Agama Sungguminasa, yang bertanda tangan di bawah ini :

- I. **RAMLI TADJUDIN** : Kepala Kantor Pos Makassar 90000 berkedudukan di Kantor POS Makassar, Jalan Slamet Riyadi No. 10, Blogading, Kota Makassar dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT Pos Indonesia (Persero) yang tercantum dalam Akta Notaris Sutjipto, SH Nomor 117 Tanggal 20 Juni 1995 sebagaimana telah beberapa kali diubah dan disesuaikan dengan Akta Notaris No 24 Tanggal 13 Februari 2018 yang dibuat dan disampaikan oleh Aryanti Astisari, SH, M.Kn sebagai notaris di Jakarta Selatan dan oleh karena itu sah bertindak secara bersama-sama untuk dan atas nama Direksi PT Pos Indonesia (Persero), untuk selanjutnya di dalam Perjanjian ini disebut sebagai **PIHAK PERTAMA**.
- II **DRS. AHMAD NUR, M.H.** : Ketua Pengadilan Agama Sungguminasa dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Pengadilan Agama Sungguminasa, berkedudukan di Kantor Pengadilan Agama Sungguminasa, Jalan Masjid Raya No. 25, Kel. Sungguminasa, Kec. Somba Opu, Kab. Gowa, untuk selanjutnya di dalam Perjanjian ini disebut sebagai **PIHAK KEDUA**.

Paraf :

Page 1

⁹¹ PA Sungguminasa, "Perjanjian Kerjasama Pengadilan Agama Sungguminasa dengan Kantor Pos Makassar," PA Sungguminasa, 2018, <https://www.pasungguminasa.go.id/pdf/Perjanjian%20Kerjasama%20dengan%20PT%20POS.PDF>

Dengan terlebih dahulu mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut :

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan: "bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945";
- b. Tujuan Pelayanan Publik adalah:
 1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
 2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
 3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan
 4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Bahwa PIHAK PERTAMA adalah Badan Usaha Milik Negara yang bertujuan untuk turut serta melaksanakan dan menunjang kebijakan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya, dan pada khususnya di bidang pelayanan pos dan giro bagi masyarakat baik di dalam maupun di luar wilayah Indonesia dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas;
- d. Bahwa PIHAK KEDUA adalah Pengadilan Tingkat Pertama yang melaksanakan kekuasaan kehakiman di lingkungan Peradilan Agama yang berkedudukan di ibu kota kabupaten atau kota;
- e. Bahwa PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA bekerjasama untuk dapat lebih meningkatkan kinerjanya yang dalam hal ini bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada Masyarakat khususnya para Pencari Keadilan.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, maka antara PIHAK PERTAMA dengan PIHAK KEDUA (selanjutnya secara bersama-sama disebut PARA PIHAK, dengan tetap memperhatikan kedudukan, tugas dan kewajiban masing-masing, PARA PIHAK menentukan ketentuan sebagai berikut ;

Pasal 1 KETENTUAN UMUM

Dalam menjalankan perjanjian ini yang dimaksud dengan ;

- 1) Jasa pengiriman surat, dokumen, uang dan barang adalah layanan yang diberikan oleh PIHAK PERTAMA kepada PIHAK KEDUA untuk melaksanakan pengiriman surat, dokumen, uang dan barang yang ditujukan kepada pihak yang ditetapkan oleh PIHAK KEDUA.
- 2) Tingkat layanan adalah tingkat layanan yang dikehendaki PIHAK KEDUA yang wajib dipenuhi dan dilaksanakan oleh PIHAK PERTAMA dalam pelaksanaan kerja sama penyelenggaraan jasa layanan pengiriman surat, dokumen, uang dan barang.

Paraf :

- 3) Layanan **Pos Express** adalah layanan yang diberikan oleh PIHAK PERTAMA kepada PIHAK KEDUA dengan waktu tempuh H+1 hari, sedangkan layanan **Surat Kilat Khusus** adalah layanan yang diberikan oleh PIHAK PERTAMA kepada PIHAK KEDUA dengan waktu tempuh H+4 hari.
- 4) Nazegelen/Pemeteraian Kemudian dan benda-benda seperti materai dan prangko adalah layanan yang diberikan oleh PIHAK PERTAMA kepada PIHAK KEDUA atas permintaan Pemegang Dokumen untuk keperluan alat bukti di muka Pengadilan.
- 5) Penjualan Meterai tempel dilakukan oleh PIHAK PERTAMA kepada PIHAK KEDUA.
- 6) Layanan pembayaran MPN G2 atas Penerimaan Negara diberikan oleh PIHAK PERTAMA kepada PIHAK KEDUA.

Pasal 2 RUANG LINGKUP

Ruang lingkup perjanjian ini, meliputi kegiatan;

- a. Penyelenggaraan pengiriman surat, dokumen, dan barang milik PIHAK KEDUA yang ditujukan kepada pihak yang dikehendaki PIHAK KEDUA dengan memanfaatkan jasa layanan **POS EXPRESS, POS KILAT KHUSUS, PAKET POS BIASA**, atau **PAKET JUMBO EKONOMI** serta tarif yang sesuai dengan tingkat berat dan tujuan yang disediakan PIHAK PERTAMA.
- b. Penyelenggaraan pengiriman uang milik PIHAK KEDUA yang ditujukan kepada pihak yang dikehendaki PIHAK KEDUA dengan memanfaatkan jasa layanan **WESELPOS INSTAN, WESELPOS PRIMA, WESELPOS TRANSFER TUNAI**, atau **WESELPOS KEMITRAAN** serta tarif yang sesuai dengan tujuan yang disediakan PIHAK PERTAMA.
- c. Jenis jasa layanan untuk pengiriman dokumen dan barang yang dikirim melalui PIHAK PERTAMA disesuaikan dengan kebutuhan PIHAK KEDUA, dengan jenis, teknis dan tata cara pelaksanaannya serta tarif yang disepakati.
- d. Penanganan kiriman dokumen dan barang yang dikirim oleh PIHAK KEDUA melalui PIHAK PERTAMA yang ditujukan kepada alamat di Dalam Negeri dan Luar Negeri dengan biaya pengiriman sesuai dengan yang disepakati oleh PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA.
- e. Bea harga tanggungan nilai barang (HTNB) akan dikenakan atas kiriman dokumen dan barang yang dikirim oleh PIHAK KEDUA sesuai dengan permintaan PIHAK KEDUA dengan tarif yang disediakan PIHAK PERTAMA.
- f. Apabila Perjanjian Kerjasama ini masih berlaku dan terjadi perubahan tarif baik dari Pemerintah maupun dari Kantor Pusat PIHAK PERTAMA, maka PIHAK KEDUA bersedia menyesuaikan tarif tersebut.

Pasal 3
HAK DAN KEWAJIBAN

- 1) Kewajiban PIHAK PERTAMA adalah;
 - a. Melakukan pengiriman surat, dokumen, uang dan barang dari PIHAK KEDUA sesuai dengan standar layanan yang diinginkan PIHAK KEDUA yaitu layanan surat Kilat Khusus atau Pos Express untuk surat, dokumen dan barang sedangkan layanan Weselpos Instan atau Weselpos Prima untuk pengiriman uang dengan layanan kiriman terbukukan .
 - b. Bertanggung jawab atas keamanan dan keselamatan kiriman dari kerusakan dan atau kehilangan sampai dengan penyerahan kepada alamat penerima.
 - c. Menyediakan benda-benda POS sesuai dengan kebutuhan PIHAK KEDUA.
- 2) Hak PIHAK PERTAMA adalah;
 - a. Menagih biaya pengiriman surat, dokumen, uang dan barang, serta pembelian meterai tempel.
 - b. Menerima pembayaran biaya pengiriman surat, dokumen, uang dan barang serta meterai tempel secara tepat waktu.
 - c. Menolak pengiriman surat, dokumen, uang dan barang yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku .
 - d. Menolak pengiriman surat, dokumen, uang dan barang dalam waktu yang tidak ditentukan apabila pembayaran bulan lalu melebihi batas waktu 3 (tiga) bulan berturut-turut dari waktu yang telah disepakati.
- 3) Hak PIHAK KEDUA adalah;
 - a. Mengirim surat, dokumen, uang dan barang keseluruh wilayah Republik Indonesia dan Luar Negeri .
 - b. Mendapatkan kepastian pelayanan pengiriman surat, dokumen dan barang dari PIHAK PERTAMA
 - c. Menerima bukti pengiriman surat, dokumen dan barang.
 - d. Melakukan pembelian meterai dari PIHAK PERTAMA.
 - e. Mendapatkan layanan Nazegelen/Pemeteraian Kembali dari PIHAK PERTAMA kepada PIHAK KEDUA atas permintaan pemilik dokumen.
- 4) Kewajiban PIHAK KEDUA adalah;
 - a. Menyediakan model-model untuk keperluan pengiriman surat kilat khusus, pos express untuk surat, dokumen dan barang serta daftar pengeposan.

- b. Membayar biaya pengiriman surat, dokumen, uang dan barang sebagaimana dimaksud pada pasal (4) ayat 2 secara tepat waktu.
- c. Menyediakan tempat/counter dan fasilitas pendukung lainnya untuk pegawai dari PIHAK PERTAMA.

Pasal 4
BIAYA / IMBAL JASA

- 1). PIHAK PERTAMA berhak atas biaya pengiriman surat, dokumen, uang dan barang yang sesuai dengan jenis layanan yang dikehendaki PIHAK KEDUA dan PIHAK PERTAMA berhak atas biaya penjualan meterai kepada PIHAK KEDUA.
- 2). PIHAK PERTAMA berhak atas biaya pengiriman setiap bulan sesuai dengan jumlah tagihan / invoice kepada PIHAK KEDUA

Pasal 5
PAJAK

PIHAK PERTAMA adalah sebagai WAPU (wajib pungut) Pajak, Pajak-pajak lainnya yang timbul sehubungan dengan pelaksanaan Perjanjian ini yaitu PPh menjadi beban PIHAK PERTAMA dan PPN menjadi beban dan tanggung jawab PIHAK KEDUA, sedangkan PIHAK KEDUA harus sudah teregistrasi pajak, pajak wajib dibayarkan oleh PIHAK yang bersangkutan sesuai dengan ketentuan hukum perpajakan yang berlaku di Indonesia.

Pasal 6
JANGKA WAKTU

- 1) Perjanjian kerja sama ini berlaku selama 1 (satu) tahun mulai tanggal 15 Oktober 2018 terhitung sejak ditandatangani oleh PARA PIHAK dan berakhir pada tanggal, 7 Oktober 2019.
- 2) Perjanjian kerja sama ini dapat diakhiri sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud ayat (1) Pasal ini yang dilakukan oleh PARA PIHAK atau atas keinginan salah satu pihak, maka pihak yang akan mengakhiri Perjanjian Kerjasama ini harus memberitahukan maksud tersebut secara tertulis kepada pihak lainnya paling lambat 3 (tiga) bulan sebelumnya.
- 3) Perjanjian ini berakhir atau batal dengan sendirinya apabila ada ketentuan perundang-undangan dan/atau kebijakan pemerintah serendahnya setingkat keputusan Menteri yang tidak memungkinkan berlangsungnya perjanjian ini, tanpa terikat waktu seperti dimaksud dalam ayat (1) Pasal ini.
- 4) Perjanjian ini dapat diperpanjang atas dasar kesepakatan bersama paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum berakhirnya Perjanjian Kerja Sama ini.

- 5) Dalam hal perjanjian ini tidak diperpanjang lagi, baik karena permintaan salah satu pihak ataupun karena alasan lain, pengakhiran perjanjian ini tidak mempengaruhi hak dan kewajiban masing-masing pihak yang harus diselesaikan sebagai akibat dari pelaksanaan perjanjian sebelum berakhirnya jangka waktu perjanjian ini.
- 6) PARA PIHAK setuju untuk mengesampingkan berlakunya Pasal 1266 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, terhadap segala sesuatu yang bertalian dengan Perjanjian sehingga pengakhiran Perjanjian ini cukup dilakukan oleh salah satu pihak dengan pemberitahuan secara tertulis kepada pihak lainnya tanpa keputusan dari pengadilan.

**Pasal 7
PEMANTAUAN DAN EVALUASI**

- 1) PARA PIHAK menyatakan sepakat mengadakan pemantauan dan evaluasi secara berkala paling lambat setiap 3 (tiga) bulan sekali terhadap pelaksanaan Perjanjian ini.
- 2) Baik PIHAK PERTAMA atau PIHAK KEDUA akan menunjuk wakil-wakilnya yang berwenang untuk melaksanakan evaluasi tersebut.
- 3) Temuan dari pemantauan dan evaluasi yang dilakukan salah satu pihak akan di catat dan salinannya akan diberikan kepada pihak yang di pantau dalam jangka 7 (tujuh) hari kerja setelah selesainya pemantauan dan evaluasi tersebut. Sesudah itu Pihak yang di pantau mempunyai jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja untuk memberi tanggapan atas temuan tersebut.
- 4) Hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana diatur dalam ayat (1) disampaikan kepada penanggung jawab masing-masing Pihak untuk dapat dijadikan dasar penyempurnaan pelayanan maupun peninjauan kembali Perjanjian ini.

**Pasal 8
TANGGUNG JAWAB ATAS KERUGIAN**

Kerugian yang timbul sebagai akibat pelaksanaan Perjanjian ini diatur sebagai berikut :

- a. Kerugian yang timbul akibat kesalahan/kelalaian petugas PIHAK PERTAMA menjadi tanggung jawab PIHAK PERTAMA sesuai dengan ketentuan yang berlaku di PIHAK PERTAMA
- b. Kerugian yang timbul akibat kesalahan/kelalaian petugas PIHAK KEDUA menjadi tanggung jawab PIHAK KEDUA
- c. Kerugian yang timbul akibat kesalahan/kelalaian petugas PARA PIHAK menjadi tanggung jawab PARA PIHAK sesuai dengan bobot kesalahan/kelalaiannya dan akan ditetapkan secara musyawarah.

**Pasal 9
SANKSI**

- 1) Apabila PIHAK KEDUA telah menerima tagihan/invoice dari PIHAK PERTAMA maka PIHAK KEDUA segera melakukan pembayaran.
- 2) Denda atas keterlambatan pembayaran dikenakan terhitung mulai satu hari setelah batas akhir pelunasan (satu hari setelah tanggal 15 bulan tagihan berikutnya) sampai dengan pelunasan.
- 3) Pembayaran diatas tanggal 15 sampai dengan tanggal 25 bulan berikutnya dikenakan denda 1 % dari saldo piutang yang telah jatuh tempo, pembayaran pada tanggal 26 sampai dengan akhir bulan dikenakan denda 2 % dari saldo terhutang yang telah jatuh tempo. Keterlambatan pembayaran berikutnya dikenakan denda 2 % perbulan dari saldo piutang yang telah jatuh tempo ditambah denda bulan-bulan sebelumnya (Apabila ternyata pelunasan untuk pengiriman secara siklus melebihi batas waktu 3 bulan sejak pengakuan piutang maka keterlambatan pembayaran pada setiap tanggal jatuh tempo, dikenakan denda 2 % per bulan dari total piutang yang telah jatuh tempo).

**Pasal 10
KORESPONDENSI**

- 1) Sehubungan dengan Perjanjian ini, setiap pemberitahuan dan surat menyurat akan dilakukan melalui contact person masing-masing pihak sebagai berikut;

PT.POS INDONESIA (Persero)

Nama : Badaruddin, ST
 Alamat : Kantor Pos Makassar 90000
 Jln. Slamet Riyadi No. 10
 Telepon : 0411 – 3615219
 Faksimili : 0411 – 3624192
 Hp : 081355755863
 Email : badaruddin@posindonesia.co.id

INSTANSI PENGADILAN AGAMA SUNGGUMINASA

Nama : Verry Setya Widyatama
 Alamat : Pengadilan Agama Sungguminasa
 Jln. Masjid Raya, Sungguminasa, Kab. Gowa
 Telepon : 0411 - 864298
 Faksimili : 0411 - 864298
 Hp : 0856 9636 6668
 Email : sungguminasa@pta-makassarkota.go.id

- 2) Pembatalan/perubahan alamat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini berlaku jika pembatalan/ perubahan telah diterima PIHAK lainnya sehingga akibat keterlambatan pemberitahuan menjadi tanggung jawab PIHAK yang melakukan perubahan tersebut.

Pasal 11
BATAS MINIMAL BIAYA PENGIRIMAN UNTUK MENDAPATKAN
FASILITAS PEMBAYARAN SECARA KREDIT

- a. Fasilitas pembayaran secara kredit dapat diberikan dengan persyaratan minimal nilai transaksi setiap bulan adalah sebesar Rp 3.000.000,00 (Tiga juta rupiah)
- b. Pelanggan (PIHAK KEDUA) menyetujui bahwa apabila jumlah biaya pengiriman dibawah nilai Rp 2.000.000,00 (dua juta rupiah) pelanggan/PIHAK KEDUA bersedia membayar secara tunai sebesar batas minimal transaksi sesuai dengan ayat 1 pasal ini.

Pasal 12
PERNYATAAN DAN JAMINAN

PARA PIHAK dengan ini menyatakan dan menjamin PIHAK lainnya dalam perjanjian ini sebagai berikut :

- 1) Perjanjian ini dan dokumen lain yang terkait dengan Perjanjian ini adalah sah, berlaku dan mengikat sah dan menimbulkan kewajiban hukum terhadap PARA PIHAK, sesuai dengan syarat dan ketentuan yang tercantum di dalamnya.
- 2) Masing masing PIHAK akan melaksanakan hak dan kewajibannya dalam Perjanjian ini dan membebaskan yang lain dari klaim dan/atau tuntutan dan/atau ganti rugi yang mungkin timbul akibat dari kelalaian pelaksanaan kewajiban tersebut.

Pasal 13
TATA CARA PENAGIHAN DAN PELUNASAN

- 1) Penyerahan invoice/tagihan dari PIHAK PERTAMA kepada PIHAK KEDUA paling lambat tanggal 5 setiap bulan setelah bulan transaksi (dilampiri Daftar Pengantar Kiriman/ Transaksi dan Resi sesuai dengan kesepakatan).
- 2) Apabila Penyerahan tagihan/invoice dari PIHAK PERTAMA kepada PIHAK KEDUA telah diterima maka pelunasan sudah harus dilakukan paling lambat tanggal 15 setelah bulan transaksi/ bulan berikutnya (Bagi pelanggan yang melakukan **pengiriman secara siklus dan menghendaki pembayaran setelah siklus pengiriman selesai**, maka tanggal penagihan dan pelunasan dapat dikecualikan dan disesuaikan dengan ketentuan umur piutang adalah maksimum 3 bulan sejak pengakuan piutang (**pengakuan piutang adalah sejak saat pengeposan yang pertama kali**). Dalam hal ini untuk penentuan tarif layanan pos yang harus dikenakan, harus telah memperhitungkan beban biaya bunga (cost of fund) atas penundaan pelunasan ini).
- 3) Apabila terdapat hari libur maka tanggal batas waktu disesuaikan sebanyak hari libur yang dijalani.
- 4) Apabila terdapat biaya administrasi bank atas pembayaran tagihan dari PIHAK PERTAMA oleh PIHAK KEDUA maka biaya administrasi bank ditanggung oleh PIHAK KEDUA.

- 5) Pembayaran akan dilakukan oleh PIHAK KEDUA kepada PIHAK PERTAMA dengan pemindahbukuan dana (bank transfer) ke rekening :

BANK RAKYAT INDONESIA
Cabang Slamet Riyadi
Nomor Rekening : 2051-01-000038-30-3
Atas Nama : DIVRE X KP. MAKASSAR 90000

Pasal 14
KERAHASIAAN

PARA PIHAK setuju untuk menjaga kerahasiaan dan tidak memberitahukan mengenai isi dan ketentuan dari Perjanjian ini dengan cara apapun baik pada saat berlakunya perjanjian maupun pada saat setelah berakhirnya Perjanjian kepada PIHAK atau perusahaan lain yang bukan merupakan PARA PIHAK dalam Perjanjian ini.

Pasal 15
PENYELESAIAN PERSELISIHAN

- 1) Dalam hal terjadinya perbedaan atau perselisihan yang timbul sebagai akibat dari pelaksanaan perjanjian ini, PARA PIHAK akan menyelesaikannya secara musyawarah untuk mufakat.
- 2) Apabila tidak tercapai penyelesaian dalam musyawarah, PARA PIHAK sepakat untuk menyelesaikan melalui saluran hukum, dengan memilih tempat kedudukan (domisili) hukum di Kepaniteraan Pengadilan Negeri Makassar.

Pasal 16
FORCE MAJEURE

- 1) PARA PIHAK dapat dibebaskan dari kewajiban untuk melakukan isi Perjanjian ini. Baik sebagian maupun keseluruhan, apabila kegagalan atau keterlambatan dalam melaksanakan Perjanjian ini disebabkan karena adanya force majeure.
- 2) Yang dimaksud dengan Force Majeure adalah suatu keadaan atau peristiwa yang tidak dapat dihindari atau diatasi dengan upaya-upaya yang sungguh-sungguh yang lazim dilakukan oleh manusia, atau kejadian yang terjadi karena diluar kehendak, kemampuan dan/atau kekuasaan manusia, antara lain bencana alam seperti gempa bumi, taufan, petir, banjir atau hujan terus menerus, wabah penyakit, perang, peledakan, sabotase, revolusi, pemberontakan, perampokan, pencurian, huru-hara, adanya tindakan pemerintah Republik Indonesia dalam bidang ekonomi dan moneter yang secara nyata-nyata berpengaruh terhadap pelaksanaan kewajiban masing-masing Pihak berdasarkan Perjanjian ini.

- 3) Setiap kegagalan masing-masing Pihak untuk melaksanakan kewajibannya berdasarkan Perjanjian ini, tidak akan dianggap sebagai pelanggaran Perjanjian atau wanprestasi atau kejadian kelalaian, jika kegagalan tersebut disebabkan oleh Force Majeure, apabila pihak yang bersangkutan telah melakukan semua langkah-langkah pengamanan yang sesuai, telah betul-betul menjaga dan mengambil langkah-langkah pilihan yang wajar dengan tujuan untuk menghindarkan kegagalan tersebut dan untuk melaksanakan kewajibannya berdasarkan Perjanjian ini.
- 4) Jika terjadi Force Majeure, maka pihak yang terkena Force Majeure wajib memberitahukan adanya kejadian Force Majeure yang menimpanya kepada Pihak lainnya paling lambat 7 (tujuh) hari kalender sejak terjadinya Force Majeure.
- 5) Kelalaian atau keterlambatan dimaksud dalam ayat 4 pasal ini berakibat tidak diakuinya keadaan tersebut seperti dimaksud ayat 2 pasal ini.
- 6) Dalam hal terjadinya Force Majeure mengakibatkan pelaksanaan Perjanjian ini menjadi terhambat dan/atau menyimpang dari ketentuan yang telah diatur dalam perjanjian ini, maka masing-masing pihak dapat mengakhiri Perjanjian dengan menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada pihak lainnya dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kalender sebelum tanggal akan diakhirinya Perjanjian.
- 7) Segala kerugian yang timbul sebagai akibat terjadinya Force Majeure menjadi beban dari tanggung jawab masing-masing Pihak yang mengalami kerugian tersebut dan diselesaikan oleh PARA PIHAK secara musyawarah.

Pasal 17
KETENTUAN PERALIHAN

- 1) PARA PIHAK terlebih dahulu telah menandatangani Perjanjian Kerjasama sebagaimana telah diterangkan pada Premise Perjanjian Kerjasama ini yang telah berakhir jangka waktunya
- 2) Mengingat pekerjaan masih terus dilakukan, sebagai dasar hukum selama masa transisi antara berakhirnya Perjanjian sebagaimana dimaksud ayat (1) Pasal ini sampai saat Perjanjian ini ditandatangani, PARA PIHAK sepakat tetap melaksanakan ketentuan dan syarat-syarat yang tertuang pada Perjanjian dimaksud ayat (1) sampai dengan ditandatangani Perjanjian ini.

Pasal 18
KETENTUAN LAIN-LAIN

- 1) Perjanjian Kerjasama ini tunduk pada ketentuan perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.
- 2) Segala bentuk informasi baik lisan maupun tulisan yang disampaikan masing-masing pihak untuk kepentingan kerja sama ini merupakan kerahasiaan yang harus selalu dijaga terhadap pihak lainnya diluar Perjanjian Kerjasama ini

- 3) Petunjuk pelaksanaan maupun petunjuk teknis diatur bersama oleh kedua belah pihak yang merupakan bagian yang tak terpisahkan dari Perjanjian ini.
- 4) Perubahan dan hal-hal lain yang belum cukup, akan diatur lebih lanjut oleh kedua belah pihak dalam perjanjian tambahan (addendum) sebagai bagian yang tak terpisahkan dari perjanjian ini.

**Pasal 19
PENUTUP**

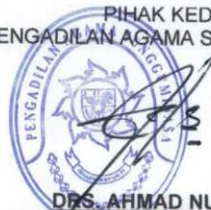
Perjanjian kerja sama ini dibuat dalam rangkap 2 (dua), asli masing-masing bermeterai cukup dan mempunyai kekuatan hukum yang sama, telah diberikan dan diterima oleh PARA PIHAK pada saat selesai ditanda tangani.

PIHAK PERTAMA
PT. POS INDONESIA (Persero)



RAMLI TADJUDIN
KEPALA KANTOR

PIHAK KEDUA
PENGADILAN AGAMA SUNGGUMINASA



Drs. AHMAD NUR, M.H.
KETUA PENGADILAN AGAMA SUNGGUMINASA