

## TANGGUNG GUGAT SHOPEE SEBAGAI *ONLINE MARKETPLACE PROVIDER* DALAM PENGIRIMAN BARANG

Yusuf Arif Utomo<sup>a</sup>, Carissa Kirana Eka Putri<sup>b</sup>, Hilda Yunita Sabrie<sup>c</sup>

### ABSTRAK

Besarnya potensi bisnis perdagangan elektronik (*e-commerce*) tidak terlepas dari perkembangan pengguna dan pertumbuhan internet di Indonesia. Banyaknya keuntungan yang didapatkan dalam belanja *online*, mengakibatkan berbagai penyedia belanja *online* bermunculan, salah satunya adalah Shopee. Bentuk dan interaksi pelaku bisnis *e-commerce* di Indonesia terbagi dalam berbagai jenis, Shopee merupakan jenis *e-commerce Online Marketplace Provider* (OMP) dan interaksi para pelaku bisnis *Consumer to Consumer* (C2C). Selain keuntungan yang didapat dalam belanja *online* juga terdapat risiko yang mungkin terjadi pada saat pengiriman barang seperti rusak atau musnahnya barang saat di terima oleh pembeli. Untuk melihat siapa yang dapat dimintakan pertanggungjawaban atas barang yang musnah atau rusak baik sebagian maupun seluruhnya dapat dilihat melalui hubungan hukum yang telah terjadi sebelumnya. Perlu ditinjau peran Shopee sebagai *Online Marketplace Provider* (OMP) dalam melindungi kepentingan konsumen, peran dan fungsi pengangkut atau ekspediter pada saat proses pengiriman barang dan peran dan pertanggungjawaban penjual yang ada pada Shopee. Untuk memberikan jaminan kepastian hukum bagi pembeli atau konsumen, Pemerintah telah mengesahkan peraturan perundang-undangan terkait belanja *online* antara lain Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Untuk menganalisis peran dan fungsi dari para pihak, maka metode penelitian yang digunakan *statute approach, case study approach, conceptual approach*.

**Kata kunci:** *e-commerce; online marketplace provider; pengiriman barang; tanggung gugat.*

### ABSTRACT

*The great potential of the electronic commerce business (e-commerce) is inseparable from the development of internet users and the growth of the internet in Indonesia. The many benefits gained in online shopping, resulting in many various online shopping providers that have sprung up, One of them is Shopee. The forms and interactions of e-commerce businesses in Indonesia are divided into various types, Shopee is a type of e-commerce Online Marketplace Provider (OMP) and the interaction of Consumer to Consumer (C2C) businesses. In addition to the benefits of shopping online there are also risks that may occur when shipping goods. The risk that may occur is damaged or destroyed goods when received by the buyer. Therefore it is necessary to review the role of Shopee as an Online Marketplace Provider (OMP) in protecting the interests of consumers, the role and function of the carrier or expeditor during the process of shipping goods and also the role and responsibility of the seller in Shopee. To provide legal certainty guarantees for buyers or consumers, the Government has passed legislation relating to online shopping including Law Number 19 Year 2016 Regarding Amendments to Law Number 11 Year 2008 and Act Number 8 1999. The research method used is the statute approach, case study approach, conceptual approach..*

**Keywords:** *delivery of goods; e-commerce; liability suit; online market place provider.*

---

<sup>a</sup> Fakultas Hukum, Universitas Brawijaya, Jl. MT. Haryono No.169, Kota Malang, Jawa Timur 65145, email: [yusuf21\\_arif24@yahoo.com](mailto:yusuf21_arif24@yahoo.com).

<sup>b</sup> Universitas Airlangga, Jl. Dharmawangsa Dalam Selatan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60286, email: [carisa.kirana@fh.unair.ac.id](mailto:carisa.kirana@fh.unair.ac.id).

<sup>c</sup> Fakultas Hukum, Universitas Airlangga, Jl. Dharmawangsa Dalam Selatan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60286, email: [hilda.sabrie@fh.unair.ac.id](mailto:hilda.sabrie@fh.unair.ac.id)

## PENDAHULUAN

Besarnya potensi bisnis perdagangan elektronik (*e-commerce*) tidak terlepas dari perkembangan pengguna internet dan pertumbuhan internet di Indonesia. Berdasarkan riset *We Are Social* dan *Hootsuite 2017* yang dikutip dalam situs kominfo, bahwa dalam kurun waktu satu tahun pengguna internet di Indonesia meningkat sebanyak 51% dan angka ini merupakan yang terbesar di dunia melebihi pertumbuhan rata-rata global yang hanya 10%. Pada tahun 2015 pengguna internet di Indonesia mencapai 93,4 juta jiwa meningkat cukup pesat jika dibandingkan dengan 88,1 juta jiwa pada tahun 2014. Ini disebabkan internet yang mulai menjadi bagian dari kehidupan masyarakat sehari-hari dengan akses yang mudah dan memungkinkan siapapun untuk terhubung. Sedangkan potensi *e-commerce* pada tahun 2016 mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2015, hal ini terlihat bahwa sebanyak 77% penggunaan internet diperuntukkan mencari informasi produk dan berbelanja *online*, serta pelanggan *online shop* yang mencapai 8,7 juta orang dan nilai transaksi yang diprediksi mencapai US\$ 4,89 miliar pada tahun 2016.<sup>1</sup>

Seiring dengan bertumbuhnya jumlah pengguna internet di Indonesia, sebagian besar orang lebih memilih berbelanja dengan menggunakan media *online* dibandingkan berbelanja secara konvensional (*offline*). Banyaknya keuntungan yang didapatkan dalam belanja *online*, mengakibatkan banyaknya berbagai penyedia belanja *online* yang bermunculan seperti Shopee, Lazada, Tokopedia dan sebagainya. Hadirnya penyedia belanja *online* ini untuk mengakomodir banyaknya jumlah konsumen belanja *online*.

*E-commerce* atau disebut juga perdagangan elektronik merupakan aktivitas yang berkaitan dengan pembelian, penjualan, pemasaran barang ataupun jasa dengan memanfaatkan sistem elektronik seperti internet atau jaringan komputer.<sup>2</sup> Bisnis *e-commerce* di Indonesia terbagi dalam berbagai jenis, yaitu *listing* atau iklan baris, *online marketplace*, *shopping Mall*, toko *online*, toko *online* di media sosial, jenis-jenis *website crowdsourcing* dan *crowdfunding*. Dalam dunia bisnis *e-commerce* juga terdapat bentuk interaksi para pelaku bisnis, yaitu B2B (*Business to Business*), B2C (*Business to Consumer*), C2C (*Consumer to Consumer*) dan C2B (*Consumer to Business*). Fokus pembahasan dalam penulisan ini adalah *online marketplace*, di model bisnis ini seluruh transaksi *online* harus difasilitasi oleh *website* yang bersangkutan dan bentuk interaksi para pelaku di dunia bisnis *online marketplace* adalah C2C.<sup>3</sup> Perusahaan *e-commerce* Shopee dikatakan sebagai *online marketplace provider* (selanjutnya disebut OMP), pengertian dari *online marketplace provider* adalah aplikasi atau situs web yang memberikan fasilitas jual beli *online* dari berbagai sumber. Pemilik situs

<sup>1</sup> Evita Devega, 2017, "BKPM: E-Commerce Buat Produk Indonesia Mendunia", <[https://www.kominfo.go.id/content/detail/10979/bkpm-e-commerce-buat-produk-indonesia-mendunia/0/sorotan\\_media](https://www.kominfo.go.id/content/detail/10979/bkpm-e-commerce-buat-produk-indonesia-mendunia/0/sorotan_media)>, [diakses pada 31/07/2018].

<sup>2</sup> Hamina Ridwan (et.al.), "Komunikasi Digital Pada Perubahan Budaya Masyarakat E-commerce Dalam Pendekatan Jean Baudrillard," *Jurnal Riset Komunikasi*, Vol. 1, Februari 2018, hlm. 104.

<sup>3</sup> Mahir Pradana, "Klasifikasi Jenis-Jenis Bisnis E-Commerce Di Indonesia," *Jurnal Neo-Bis*, Vol. 9, Desember 2015, hlm. 37.

web atau aplikasi tidak memiliki produk apapun dan bisnis tersebut hanya menyajikan produk orang lain kepada pengguna kemudian memfasilitasinya.

Salah satu OMP di Indonesia yang paling banyak digunakan dan diunduh oleh konsumen adalah Shopee dengan frekuensi belanja tertinggi dibandingkan dengan penyedia belanja *online* lainnya. Berdasarkan hasil riset yang dilakukan *Snapcart* pada Januari 2018 dengan melibatkan 6.123 responden, yang paling banyak digunakan konsumen adalah Shopee dengan menduduki peringkat pertama sebesar 37%, Tokopedia 25%, dan Lazada 20%. Serta dalam frekuensi belanja tertinggi Shopee juga unggul dengan 29%, Tokopedia 22% dan Lazada 10%.<sup>4</sup>

Shopee, Lazada, dan Tokopedia merupakan jenis *e-commerce*, namun masing-masing dari aplikasi tersebut memiliki perbedaan dari jenis *e-commerce* dan bentuk interaksi para pelaku bisnis. Untuk Shopee dan Tokopedia merupakan jenis *e-commerce* yang sama, menerapkan *online marketplace* dengan bentuk interaksi para pelaku bisnis C2C. Berbeda dengan Lazada yang merupakan jenis *e-commerce* berupa toko *online* dengan bentuk interaksi para pelaku bisnis B2C. Lalu untuk mekanisme berbelanja *online* antara Shopee, Lazada dan Tokopedia mempunyai prosedur yang relatif sama dan juga kedudukan ketiga penyedia belanja *online* tersebut juga dikategorikan sebagai perantara biasa.<sup>5</sup>

Industri *e-commerce* sangat erat kaitannya dengan perusahaan logistik. Kebutuhan untuk jasa kirim barang sangat penting bagi para pihak yang berbelanja dan membuka usaha secara *online*. Shopee sebagai OMP bekerja sama dengan perusahaan jasa kirim barang dengan menerapkan program gratis ongkos kirim (ongkir) ke seluruh Indonesia dengan syarat dan ketentuan berlaku. Layanan jasa kirim yang terintegrasi dengan sistem Shopee, yaitu *GO-SEND (GO-SEND Same day Delivery dan GO SEND Instant Delivery)*, J&T Express, JNE EXPRESS (JNE REG dan JNE OKE), dan Pos Kilat Khusus (Pos Indonesia).

Dalam transaksi belanja *online* terdapat perjanjian jual beli antara penjual dan pembeli yang tidak terbatas oleh ruang dan waktu<sup>6</sup> sebagaimana pengertiannya yang tercantum dalam Pasal 1457 BW, yaitu penjual mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pembeli membayar harga yang telah dijanjikan. Jual beli dalam belanja *online* membutuhkan jasa kirim untuk pengiriman barang, pihaknya adalah pengangkut. Pada saat proses pengiriman barang telah terjadi perjanjian pengangkutan antara pengirim dengan pengangkut. Pengertian dari pengangkutan adalah pemindahan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat tujuan lain dengan selamat dan sampai tujuan. Pengangkutan secara umum, sesuai dengan media pengangkutannya dapat dibagi

---

<sup>4</sup> Admin, 2018, "Shopee E-commerce Paling Banyak Digunakan Konsumen", <<http://www.koran-jakarta.com/shopee-e-commerce--paling-banyak-digunakan-konsumen/>>, [diakses pada 02/08/2018].

<sup>5</sup> Mahir Pradana, *Op. Cit.*, hlm. 38.

<sup>6</sup> Munir Salim, "Jual Beli Secara Online Menurut Pandangan Hukum Islam", *Jurnal Al Daulah*, Vol 6 No. 2, Makassar; 2017, hlm. 373.

menjadi 3 (tiga) jenis pengangkutan, yaitu pengangkutan laut, pengangkutan udara dan pengangkutan darat yang terdiri dari pengangkutan jalan raya, rel kereta api, terusan, sungai dan perairan pedalaman.<sup>7</sup>

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

1. Barang tidak diterima oleh pembeli;
2. Barang tersebut cacat atau rusak saat diterima;
3. Pembeli menerima barang tidak sesuai seperti yang disepakati sebelumnya dengan penjual;
4. Pembeli menerima barang yang berbeda dari deskripsi dalam daftar barang yang dicantumkan oleh penjual.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka judul yang akan di angkat adalah Tanggung Gugat Shopee sebagai *Online Marketplace Provider* dalam Pengiriman Barang.

## METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian hukum normatif sesuai peraturan perundang-undangan yang berpegang kepada prinsip yang melandasi norma, yaitu pedoman tingkah laku.<sup>8</sup> Pengertian penelitian hukum (*legal research*) adalah menemukan kebenaran koherensi, yaitu adakah aturan hukum yang sesuai norma hukum dan adakah norma yang berupa perintah atau larangan itu sesuai dengan prinsip hukum, serta apakah tindakan (*act*) seseorang sesuai dengan norma hukum (bukan hanya sesuai aturan hukum) atau prinsip hukum. Metode pendekatan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dan pendekatan studi kasus (*case study approach*). Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua Undang-Undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum.<sup>9</sup> Pendekatan studi kasus (*case study approach*)

---

<sup>7</sup> Wuri Adriyani dan Samzari Boentoro, *Buku Ajar Hukum Pengangkutan Transportation Law*, Fakultas Hukum Universitas Airlangga, Surabaya: 2007, hlm. 3.

<sup>8</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Prenadamedia Group, Jakarta: 2016, hlm. 54.

<sup>9</sup> *Ibid*, hlm. 135.

berasal dari fenomena atau kejadian yang sedang terjadi namun belum memiliki putusan atau kekuatan hukum yang tetap.

## PEMBAHASAN

### Karakteristik Shopee Sebagai *Online Marketplace Provider*

Peran pedagang perantara dalam dunia perdagangan cukup penting. Perantara biasa dalam perdagangan mempunyai tugas untuk menghubungkan antara prinsipal (pemberi kuasa) dengan pihak ketiga.<sup>10</sup> Dalam hal ini perantara tunduk pada peraturan tentang pemberian kuasa, seperti yang diatur dalam Pasal 1792-1819 BW. Landasan utama dari kegiatan pedagang perantara adalah kontrak atau perjanjian, khususnya antara pihak yang menyuruh dan pihak yang disuruh untuk melakukan suatu pekerjaan atau urusan atau yang biasa dikenal dengan istilah pemberian kuasa. Dari pengertian ini dapat ditarik unsur-unsur pemberian kuasa, yaitu:<sup>11</sup>

1. Pemberian kuasa adalah persetujuan (kontrak);
2. Isi persetujuan itu adalah penyuruhan atau pemberian kuasa untuk menyelenggarakan suatu urusan;
3. Pihak yang disuruh akan melakukan pekerjaannya atas nama (*on behalf*) yang menyuruh.

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

1. Koordinatif adalah perantara dalam ikatan hubungan yang sementara atau tidak tetap, yang diatur atas dasar perjanjian pemberian kuasa. Sifat hubungannya adalah pelayanan berkala, begitu pekerjaan yang diberikan kepadanya selesai, maka hubungan tersebut berakhir. Kedudukan mereka dengan pengusaha yang diwakilinya adalah sederajat dan sama tinggi. Tidak ada yang lebih tinggi dari satu pihak dengan pihak lain. Contohnya adalah makelar, komisioner, ekspediter.
2. Sub ordinatif adalah perantara dalam ikatan hubungan yang tetap dengan pengusaha, diatur atas dasar hubungan perburuhan, sebagaimana terdapat dalam Pasal 1601a BW. Perantara ini sifat hubungannya bersifat tetap dan kedudukannya tidak sama atau tidak sederajat. Contohnya pelayan toko.<sup>12</sup>

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa perantara biasa merupakan penghubung antara prinsipal (pemberi kuasa) dengan pihak ketiga, di antara prinsipal dan pihak ketiga tadi berhubungan. Perantara biasa dalam perdagangan sebagai penerima kuasa, bertindak untuk dan atas nama

---

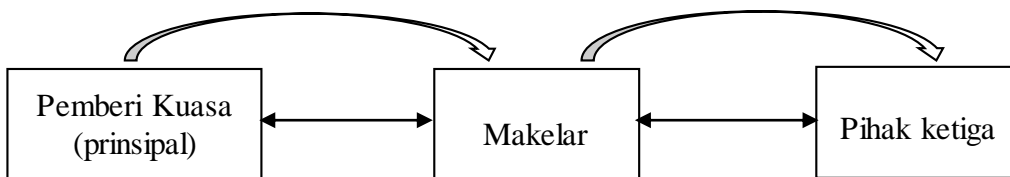
<sup>10</sup> Frans Richard Kodong, Wilis Kaswidjanti, Arif Setyawan, 'Model Aplikasi E-Market Sebagai Sarana Promosi dan Tukar Menukar Informasi Antara Penjual dan Pembeli, *Jurnal Telematika*, Vol 8 No. 2, hlm. 76.

<sup>11</sup> Agus Sardjono (*et. al.*), *Pengantar Hukum Dagang*, PT Raja Grafindo Persada Jakarta: 2014, hlm. 108.

<sup>12</sup> Budi Kagramanto (*et. al.*), *Buku Ajar Hukum Dagang*, Fakultas Hukum Universitas Airlangga, Surabaya: 2011, hlm. 14.

pemberi kuasa, penerima kuasa tidak boleh bertindak untuk dan atas nama dirinya sendiri, sehingga yang menjadi para pihak adalah prinsipal selaku pemberi kuasa dengan pihak ketiga. Dalam hal ini perantara biasa berkembang, sebagaimana dalam KUHD mengatur berbagai macam jenis pedagang perantara seperti makelar, komisioner, ekspediter dan broker.

**Bagan 1: Skema Makelar**



(Perjanjian Pemberian Kuasa)

Bertindak untuk dan atas nama prinsipal

Menurut bagan diatas bahwa dalam melaksanakan tugasnya makelar tunduk pada ketentuan pemberian kuasa, berada dalam hubungan yang tidak tetap. Ia bertindak untuk dan atas nama pemberi kuasa (prinsipal) dan wajib menyebut nama prinsipal. Makelar merupakan jenis perantara langsung, pekerjaan utama makelar adalah menghubungkan antara prinsipal (pemberi kuasa) dengan pihak ketiga dan bertindak atas nama dan kepentingan prinsipal. Makelar tidak menjadi pihak dalam perjanjian dengan pihak ketiga, sehingga para pihak dalam hal ini adalah pemberi kuasa (prinsipal) dengan pihak ketiga.<sup>13</sup> Sebagai seorang yang diperintah, makelar mempunyai hak retensi.

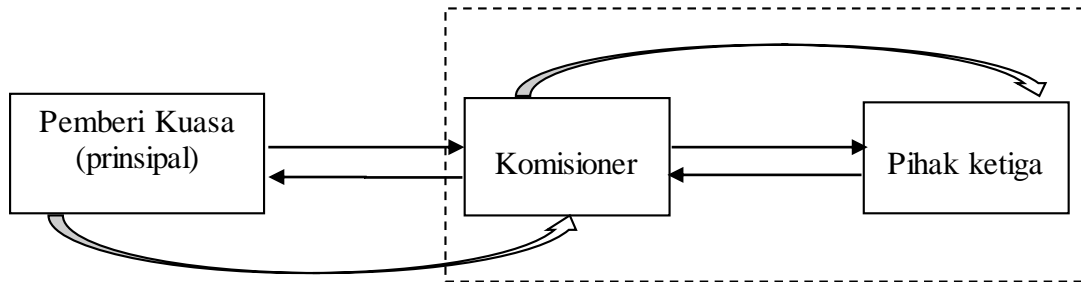
Makelar ini dibutuhkan untuk membantu prinsipal dalam usahanya untuk memperlancar atau mempercepat selesainya suatu urusan dagang tertentu apabila prinsipal tidak menanganinya sendiri karena sesuatu hal.<sup>14</sup> Makelar merupakan perantara resmi yang diangkat oleh Presiden, atau pejabat yang ditunjuk. Mengenai makelar diatur dalam Pasal 62-73 KUHD. Unsur-unsur makelar sebagai berikut:

- a. Pedagang perantara;
- b. Diangkat oleh Presiden atau pejabat yang ditunjuk (Pasal 62 ayat (1) KUHD);
- c. Seorang pengusaha (menjalankan kegiatan perusahaan);
- d. Dalam melaksanakan tugasnya memperoleh upah;
- e. Disumpah di Pengadilan Negeri sebelum melaksanakan tugasnya (Pasal 62 ayat (2) KUHD).

<sup>13</sup> Budi Kagramanto (et., al.), *Op.Cit*, hlm. 15.

<sup>14</sup> *Ibid*, hlm. 16.

## Bagan 2: Skema Komisioner



(Perjanjian Pemberian Kuasa)

Bertindak untuk dan atas nama sendiri

Menurut bagan diatas, bahwa komisioner berbeda dengan makelar dalam melaksanakan tugasnya komisioner tidak boleh menyebutkan pemberi kuasa (prinsipal) seolah-olah menjadi urusannya sendiri, sehingga yang menjadi para pihak adalah komisioner dengan pihak ketiga. Karena komisioner merupakan seorang yang menjalankan perannya dengan membuat perjanjian atas namanya sendiri, maka mendapat provisi atau upah atas perintah dan pembiayaan orang lain sebagaimana dalam Pasal 76 KUHD. Jika pihak ketiga wanprestasi, maka pemberi kuasa (prinsipal) tidak dapat menggugat secara langsung demikian juga sebaliknya. Dalam hal ini yang bertanggung jawab dan dapat digugat adalah komisioner sebagaimana terdapat dalam Pasal 78 KUHD.<sup>15</sup>

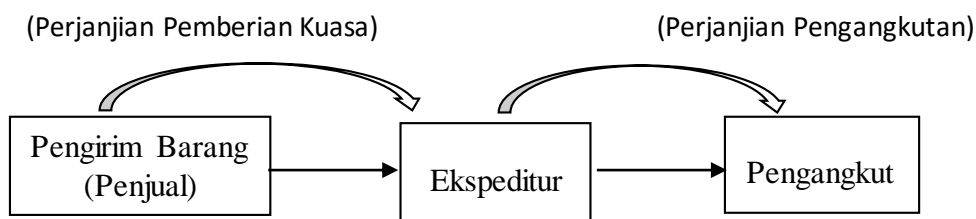
Komisioner memiliki hak mendahului dan hak retensi, kedudukan hak mendahului lebih tinggi dari hak retensi, karena hak retensi hanya terbatas untuk menahan barang saja. Berdasarkan Pasal 80 KUHD komisioner mempunyai hak mendahului atau hak istimewa *privilege*, yaitu hak seorang komisioner yang didahulukan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

1. Barang-barang yang telah dikirim prinsipal kepadanya untuk dijual;
2. Barang-barang yang telah dibeli oleh komisioner atas perintah prinsipal.

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

- a. Seorang pengusaha;
- b. Dalam melaksanakan tugasnya ia bertindak untuk dan atas nama dirinya sendiri (firmanya), tetapi atas suruhan orang lain pemberi kuasa atau prinsipal (Pasal 76 KUHD);
- c. Tidak wajib menyebutkan nama prinsipalnya (Pasal 77 ayat (1) KUHD);
- d. Dalam melaksanakan tugasnya menerima upah.

### Bagan 3: Skema Ekspediter



Menurut bagan yang digambarkan diatas, bahwa ekspediter merupakan perantara dalam hal pengiriman dan pengangkutan barang. Menurut Pasal 86 ayat (1) KUHD menyebutkan bahwa, “ekspediter adalah orang yang pekerjaannya menjadi tukang menyuruhkan kepada orang lain untuk menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan lainnya melalui daratan atau perairan”.

Ekspediter menurut KUHD hanya seorang perantara yang bersedia mencari pengangkutan bagi pengirim dan tidak mengangkut sendiri barang-barang yang telah diserahkan kepadanya. Untuk mengangkut barang-barang milik pengirim tersebut diserahkan kepada pengangkut, dalam hal ini dengan pengirim barang ekspediter tunduk pada perjanjian pemberian kuasa, artinya ekspediter hanyalah seorang penerima kuasa dalam hal pengiriman barang. Dengan demikian ekspediter menjadi penghubung antara pengirim barang dengan pengangkut sehingga ekspediter terikat pada 2 (dua) perjanjian, yaitu perjanjian ekspedisi dan perjanjian pengangkutan. Perjanjian ekspedisi adalah perjanjian timbal balik antara ekspediter dengan pengirim. Pihak ekspediter mengikatkan diri

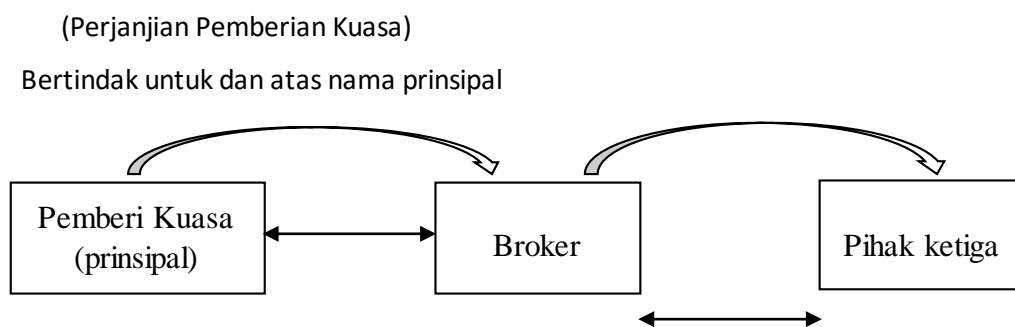
<sup>16</sup> *Ibid*, hlm. 17.

untuk mencari pengangkutan yang baik bagi pengirim, sedangkan pihak pengirim mengikatkan diri untuk membayar provisi atau upah kepada ekspediter.<sup>17</sup> Menurut Subekti, yang dimaksud dengan perjanjian pengangkutan adalah suatu perjanjian yang satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa barang dari satu tempat ke tempat lain, sedangkan pihak yang lain menyanggupi untuk membayar sejumlah uang.<sup>18</sup> Mengenai ekspediter diatur dalam Pasal 86-90 KUHD. Unsur-unsur ekspediter sebagai berikut:

- a. Seorang perantara pengangkutan;
- b. Seorang pengusaha;
- c. Penghubung antara pengirim barang dan pengangkut;
- d. Ekspediter dengan pengirim barang (pemberi kuasa) diatur atas dasar perjanjian pemberian kuasa;
- e. Ekspediter dengan pengangkut dikuasai oleh perjanjian pengangkutan;
- f. Wajib membuat pembukuan (Pasal 86 ayat (2) KUHD).

Pada asanya ekspediter tidak diperkenankan menyelenggarakan pengangkutan sendiri, sebab penyelenggara pengangkutan adalah pengangkut atau perusahaan pengangkutan, bukan perusahaan ekspedisi. Tetapi sering kali ditemukan perusahaan ekspedisi juga menyelenggarakan pengangkutan, sehingga ekspediter juga bisa bertindak sebagai pengangkut.<sup>19</sup>

#### Bagan 4: Skema Broker



Menurut bagan diatas, perantara lain yang juga mengadakan hubungan hukum dengan perusahaan adalah broker. Di bidang pasar modal, ada juga perantara yang membantu pemodal (investor) dalam membeli surat-surat berharga dalam bentuk saham, obligasi atau jenis efek yang lain. Broker merupakan pedagang perantara yang menghubungkan pedagang satu dengan yang lain

<sup>17</sup> Pang Andreas Pangestu, *Tanggung Jawab Ekspediter Dalam Pengangkutan Barang Di Laut*, Fakultas Hukum Universitas Airlangga, Surabaya: 2000, hlm. 17.

<sup>18</sup> *Ibid*, hlm. 21.

<sup>19</sup> Wuri Adriyani dan Samzari Boentoro, *Op.Cit*, hlm. 34.

dalam hal jual beli atau antara penjual dengan pembeli, misalnya saham dan sebagainya. Dalam bidang perdagangan efek atau saham dikenal adanya broker saham atau pialang. Pialang atau broker ini adalah sebutan bagi perantara pedagang efek.<sup>20</sup> Sebagai perantara, broker memiliki kemiripan dengan makelar yang unsur-unsurnya sebagai berikut:<sup>21</sup>

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

Setelah mengetahui berbagai macam jenis pedagang perantara antara lain makelar, komisioner, ekspediter dan broker. Dalam hal ini kedudukan Shopee sebagai OMP dalam perantara perdagangan merupakan perantara biasa. Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya pengertian pemberian kuasa yang diatur dalam Pasal 1792 jo. 1797 BW menyatakan bahwa, "pemberian kuasa adalah suatu perjanjian dengan mana seorang memberikan kekuasaan kepada seorang lain, yang menerimanya, untuk atas namanya menyelenggarakan suatu urusan dan si kuasa tidak diperbolehkan melakukan sesuatu apa pun yang melampaui kuasanya, kekuasaan yang diberikan untuk menyelesaikan suatu urusan dengan jalan perdamaian". Shopee sebagai perantara biasa dalam melaksanakan tugasnya menyebutkan identitas penjualnya. Dalam hal ini Shopee ketika sebagai perantara biasa dalam konsep KUHD bertindak untuk dan atas nama pemberi kuasa atau prinsipal. Para pihak dalam hal ini adalah pemberi kuasa atau prinsipal (penjual) dengan pihak ketiga (pembeli), Shopee tidak menjadi pihak dalam perjanjian dengan pihak ketiga (pembeli).

Sebagaimana Pasal 1800-1806 BW mengenai kewajiban-kewajiban kuasa. Shopee sebagai penerima kuasa bertindak untuk dan atas nama pemberi kuasa atau prinsipal (penjual) dengan menyediakan laman untuk menjualkan barang, menginformasikan dengan memberikan notifikasi dalam setiap pemesanan sampai barang itu diterima pembeli, memberikan sarana dalam hal terjadi masalah dalam suatu transaksi dari pihak pembeli atas barang yang diteima dari penjual untuk melakukan pengembalian dana dan/atau barang. Tindakan yang dilakukan Shopee itu tidak boleh melebihi batas yang sudah diperjanjikan sebelumnya dalam Syarat Layanan Shopee hal ini sesuai dengan Pasal 1797 BW. Sebagaimana unsur-unsur perantara biasa sebagai berikut:

- a. Pedagang perantara;
- b. Dalam melaksanakan tugasnya bertindak untuk dan atas nama pemberi kuasa;
- c. Wajib menyebutkan nama prinsipalnya (penjual).

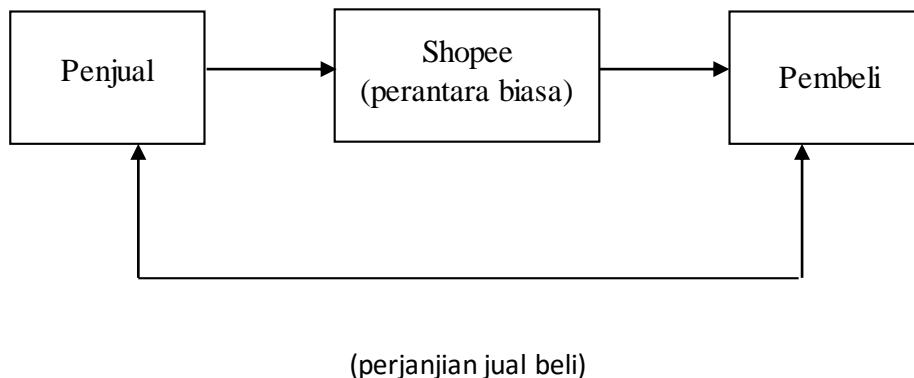
Sebagaimana yang telah dijelaskan mengenai Shopee sebagai perantara biasa dapat digambarkan dalam bagan sebagai berikut:

---

<sup>20</sup> Oki Zeini, *Karakter Perjanjian Kuasa Antara Makelar Dengan Prinsipal*, Fakultas Hukum Universitas Airlangga, Surabaya: 2006, hlm. 25.

<sup>21</sup> Astuti Indah Augustini, *Tanggung Jawab Broker Asuransi*, Fakultas Hukum Universitas Airlangga, Surabaya: 2005, hlm. 11.

**Bagan 5: Skema Shopee sebagai perantara biasa**



### **Bentuk Tanggung Gugat Shopee Terhadap Kehilangan, Kerusakan, Keterlambatan Barang Pada Saat Pengiriman Barang**

Menurut Yudha Hernoko, tanggung gugat adalah kewajiban memikul beban ganti rugi sebagai akibat adanya wanprestasi atau perbuatan melanggar hukum. Pada prinsipnya tanggung gugat melekat pada pihak yang bersalah atau pihak yang menanggung risiko sebagai akibat wanprestasi atau perbuatan melanggar hukum.

Adanya suatu perjanjian, menimbulkan suatu kewajiban untuk melakukan suatu prestasi. Apabila tidak melaksanakan kewajibannya tersebut, bukan karena adanya keadaan memaksa, maka dianggap sebagai wanprestasi atau ingkar janji. Wanprestasi bersumber dari perjanjian dan dikehendaki para pihak. Mengenai bentuk-bentuk wanprestasi dibagi menjadi 4 (empat), yaitu tidak memenuhi prestasi sama sekali, terlambat memenuhi prestasi, memenuhi prestasi tidak sebagaimana diperjanjikan atau melakukan sesuatu yang seharusnya tidak dilaksanakan.<sup>22</sup> Adapun bentuk-bentuk wanprestasi yang mungkin dilakukan pihak penjual dalam kegiatan transaksi bisnis *e-commerce*, antara lain sebagai berikut:<sup>23</sup>

#### 1. Tidak melakukan sesuai dengan perjanjian

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

<sup>22</sup> Leonora Bakarbesy (*et., al.*), *Buku Ajar Hukum Perikatan*, Fakultas Hukum Universitas Airlangga, Surabaya: 2010, hlm. 19.

<sup>23</sup> Dewi Noorensia Pranadita, *Tanggung Gugat Merchant, Penyedia Platform Belanja Online dan Jasa Kurir terjadi jika kedua belah pihak telah sepakat atas barang yang akan dibeli, maka pembeli diwajibkan terlebih dahulu melakukan pembayaran kepada penjual. Setelah pembeli melakukan pembayaran, barang tersebut akan dikirimkan oleh penjual. Dalam mekanisme ini sangat rentan terjadi tidak* Di Indonesia: Studi Kasus Lazada.co.id, Fakultas Hukum Universitas Airlangga, Surabaya: 2018, hlm. 40.

dipenuhinya prestasi yang dilakukan oleh penjual, yaitu barang yang telah di pesan tersebut tidak dikirimkan, sehingga pembeli merasa dirugikan.

2. Terlambat untuk memenuhi perjanjian

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

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

Dalam jual beli melalui media elektronik, pembeli tidak mengetahui kondisi barang yang ditawarkan hanya mengetahui kondisi atau keadaan barang tersebut dari penjelasan penjual karena pembeli hanya melihat gambar dan tidak melihat secara langsung. Hal yang sering terjadi, penjual memberikan keterangan yang tidak benar atas kondisi barang tersebut. Dalam menawarkan barangnya penjual memberikan keterangan bahwa barang tersebut dalam keadaan baru, kondisi yang layak atau memiliki keaslian tertentu. Namun setelah pembeli menerima barang tersebut ternyata barangnya tidak sesuai dengan kondisi barang yang telah diperjanjikan dengan keterangan penjual seperti adanya cacat tersembunyi sehingga dalam hal ini merugikan pembeli. Sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 9 ayat (1) UU ITE, bahwa pelaku usaha dalam menawarkan produk melalui sistem elektronik harus memberikan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan.

4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian seharusnya tidak dilaksanakan

Setiap melakukan pemesanan barang sebagai syarat awal pemesanan adalah memberikan keterangan identitas lengkap pembeli, sedangkan penjual berkewajiban untuk menyimpan dan mempergunakan sebagaimana mestinya. Apabila penjual melakukan tindakan penyalahgunaan identitas pembeli dalam hal ini penyebaran informasi pribadi, maka dapat merugikan pembeli terlebih lagi terhadap informasi kartu kredit. Berdasarkan Pasal 18 ayat (1) UU ITE, menyatakan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak. Hal tersebut dapat diartikan apabila salah satu pihak tidak memenuhi kesepakatan yang terjadi dalam transaksi elektronik tersebut yang berakibat timbulnya kerugian, maka pihak yang dirugikan akibat transaksi elektronik tersebut berhak untuk mengajukan gugatan ganti rugi. Gugatan ganti rugi dalam hal ini karena atas dasar wanprestasi atau ingkar janji, yang berarti salah satu pihak tidak memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam perikatan. Gugatan ganti rugi menurut Pasal 1243 BW dapat berupa biaya, rugi dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu

perjanjian. Dalam aplikasi Shopee hanya bertanggung gugat untuk menahan dan saja untuk selanjutnya diserahkan ke penjual dan pembeli.

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

1. Prinsip *presumption of non liability*, yaitu pengangkut selalu dianggap tidak bertanggung jawab atas kejadian yang terjadi selama pengangkutan.
2. Prinsip *limitation of liability*, yaitu pembatasan tanggung jawab, bahwa pengangkut dapat diminta pertanggungjawaban secara hukum jika terdapat unsur-unsur sebagaimana dalam Pasal 1365 BW, yaitu adanya perbuatan, adanya unsur kesalahan, adanya kerugian yang diderita dan adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.
3. Prinsip *presumption of liability*, yaitu pengurangan atau pengecualian akibat kerugian dari sebab-sebab tertentu seperti kerusakan yang diakibatkan karena sesuatu cacat pada barang-barang itu sendiri, keadaan memaksa, karena kesalahan atau kealpaan pengirim atau ekspediter sebagaimana pada Pasal 91 KUHD. Pengecualian pada sebab-sebab tersebut yang dikecualikan dalam hal ini tidak secara otomatis membebaskan pengangkut dari tanggung jawab untuk membayar ganti rugi, pengangkut tetap dibebani pembuktian. Selain kerugian akibat sebab-sebab tertentu yang diatur dalam Pasal 91 KUHD, pengangkut tetap bertanggung jawab secara hukum atas kerugian barang yang diangkut selama pengangkutan.
4. Prinsip *absolute liability*, yaitu prinsip tanggung jawab mutlak bahwa setiap pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab atas kerugian yang terjadi dari barang yang diangkut, tanpa keharusan pembuktian, ada tidaknya kesalahan pengangkut dan pengangkut tidak dibebaskan dari tanggung jawab dengan alasan apapun.

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

angkutan di tempat tujuan tepat pada waktunya dalam jumlah yang tidak berkurang dan utuh (tidak rusak). Oleh karena itu, apabila terjadi kehilangan atau kerusakan, keterlambatan, maka pengirim dapat menuntut ganti rugi terhadap pihak pengusaha pengangkutan. Apabila barang yang diangkut tersebut bernilai besar, biasanya barang akan diasuransikan agar apabila pihak pengirim angkutan darat mengalami kerugian sebagai akibat suatu peristiwa yang merupakan kesalahan atau kelalaian pengangkut maka perlu diberikan perlindungan atas barang yang diangkut.<sup>24</sup>

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

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

Dalam pengiriman barang terdapat risiko yang mungkin terjadi seperti halnya kehilangan atau kerusakan baik sebagian atau seluruhnya dan keterlambatan barang. Apabila barang-barang yang diterima oleh pihak penerima atau pembeli dianggap tidak memenuhi syarat-syaratnya, maka pihak penerima tidak berkewajiban menerima barang-barang itu dan tidak perlu membayar biaya pengiriman, sebaliknya apabila penerima atau pembeli menerima barang-barang itu, maka hak gugatan atas dasar persetujuan pengangkutan menjadi hilang karena dengan penerimaan barang-

---

<sup>24</sup> Andri Sri Rezky, *Buku Ajar Hukum Dagang*, Mitra Wacana Media, Bogor: 2014, hlm. 125.

barang, penerima sudah dianggap telah menyatakan persetujuan hal ini tercantum dalam Pasal 93 ayat (1) KUHD. Mengenai risiko dalam pengiriman barang dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Terhadap kehilangan atau kerusakan barang baik sebagian atau seluruhnya

Pengiriman barang dalam pembelian melalui Shopee terdapat kerugian akibat kehilangan atau kerusakan yang dialami pembeli sebagai contoh kasus yang dikutip dalam situs aduan konsumen pada tanggal 5 Juni 2017, yang menyatakan bahwa Ikke sebagai pembeli merasa dirugikan dengan nominal barang yang cukup banyak tanpa ada pengembalian dana. Ikke melakukan pesanan barang di Shopee tetapi tidak ada yang diterima, namun status barang sudah diterima dan pengajuan *refund* atau pengembalian dana ditolak oleh penjual. Barang yang di pesan berupa mukena 6 *pieces*, tetapi tidak ada satupun yang diterima oleh Ikke.<sup>25</sup> Mengenai kasus tersebut sangat disarankan untuk melakukan komunikasi dengan penjual dalam fitur *chat* yang tersedia dalam aplikasi Shopee untuk menanyakan keberadaan barang dengan menghubungi pihak jasa kirim. Dengan status barang yang sudah diterima atau telah klik pesanan diterima, maka dalam hal ini pesanan akan terselesaikan dan dana akan dilepaskan ke penjual. Shopee dapat membantu untuk pengembalian barang dan atau/dana dengan syarat diajukan sebelum masa garansi Shopee berakhir dengan cara menginfokan ke Shopee terakrit nomor pesanan untuk dibantu pengecekan lebih lanjut. Mengenai pengiriman yang hilang, Shopee telah merekomendasikan semua barang yang dikirim menggunakan jasa pengiriman barang yang telah terintegrasi oleh Shopee, yang telah tersedia sistem pelacakan pengiriman barang secara langsung atas pesanan tersebut untuk menghindari terjadinya pengiriman hilang. Namun, apabila telah terjadi kesepakatan antara kedua belah pihak untuk menggunakan pengiriman barang tanpa jasa kirim yang terintegrasi oleh Shopee, maka pembeli dapat menyimpan bukti berupa resi pengiriman apabila terjadi klaim tidak menerima barang. Dalam hal ini apabila penjual telah setuju menggunakan pengiriman barang yang disepakati tersendiri dengan pembeli tanpa menggunakan jasa kirim yang terintegrasi oleh Shopee, maka penjual akan bertanggung jawab untuk melakukan pengembalian seluruh dana jika terjadi kehilangan barang meskipun penjual memiliki bukti resmi pengiriman.

#### 2. Keterlambatan Barang

Dalam risiko keterlambatan ini barang yang diterima utuh, tetapi pembeli menderita kerugian karena nilai barang yang dipesan telah hilang akibat keterlambatan pengiriman tersebut. Keterlambatan ini biasanya terjadi pada pembelian barang melalui Shopee, tetapi barang yang di jual

---

<sup>25</sup> Ikke, 'Pesanan Shopee Tidak Ada Yang Sampai Pengajuan Refund Ditolak', (Aduan Konsumen, 2017) <<https://qonsumen.com/258/pesanan-shopee-tidak-ada-yang-sampai-tapi-status-sudah-diterima-pengajuan-refund-ditolak-semuanya/>>, accessed 28 November 2018.

dari luar negeri contohnya China, dalam prakteknya pengiriman barang dari luar negeri menggunakan pengangkutan laut sehingga membutuhkan waktu yang lama pada proses pengiriman. Dalam hal ini karena pembelian barang dari luar negeri sehingga tidak menggunakan jasa kirim yang disediakan oleh Shopee, maka pembeli tidak dapat melacak pesanan. Pengiriman barang dalam pembelian melalui Shopee terdapat kerugian akibat keterlambatan barang sebagai contoh kasus yang dialami penulis selaku pembeli dengan membeli barang berupa *casing handphone* yang dijual di China seharga Rp 37.500,- (tiga puluh tujuh ribu lima ratus rupiah) dengan waktu pemesanan tanggal 13 Agustus 2018 dan melakukan pembayaran sehari setelahnya, yaitu tanggal 14 Agustus 2018. Pesanan dikirimkan oleh penjual pada tanggal 16 Agustus 2018 dengan nomer pesanan 18081313584BKY1, dalam hal ini penjual telah tepat waktu dalam melakukan pengemasan yang telah diberikan Shopee, yaitu 2 (dua) hari sejak pembayaran. Maka sistem Shopee akan memberikan jangka waktu untuk menerima barang bagi pembeli, yaitu 8 (delapan) hari. Dalam hal ini apabila pada 8 (delapan) hari tersebut, pembeli belum menerima barang maka dapat memperpanjang masa garansi Shopee sebanyak satu kali selama 3 (tiga) hari. Penulis memperpanjang masa garansi Shopee karena dari tanggal 16-24 Agustus 2018 terhitung 8 (delapan) hari belum menerima pesanan, dengan memperpanjang masa garansi selama 3 (tiga) hari 24-27 Agustus 2018, kemudian waktu pesanan otomatis selesai dalam aplikasi Shopee pada tanggal 28 Agustus 2018. Shopee hanya menjamin dana 15 (lima belas) hari terhitung pada saat pemesanan tanggal 13-28 Agustus 2018. Dalam hal ini pembeli telah memiliki kepercayaan dengan penjual, sehingga sebelum masa garansi Shopee berakhir penulis tidak melakukan pengajuan pengembalian barang dan/atau dana kepada penjual, dikarenakan sebelumnya penjual telah menjelaskan bahwa lamanya waktu pengiriman selama 45 (empat puluh lima) hari dan apabila selama waktu tersebut tidak menerima barang maka uang akan di *refund* oleh penjual, namun aplikasi Shopee tidak mendukung lamanya waktu pengiriman tersebut. Setelah 45 (empat puluh lima) hari penulis menghubungi penjual, kemudian penjual memberikan nomer resi pengiriman barang dengan resi UN029971024CN untuk melacak pesanan dari China tersebut, karena proses pelacakan terbatas pihak penjual menyarankan untuk menanyakan keberadaan barang di jasa kirim Pos Indonesia. Penulis juga telah berusaha menghubungi Shopee untuk melakukan pengecekan lebih lanjut melalui email [support@shopee.co.id](mailto:support@shopee.co.id), selanjutnya Shopee telah menghubungi penjual tetapi tidak mendapat tanggapan. Dalam hal ini Shopee tidak dapat membantu lebih lanjut dikarenakan masa garansi Shopee<sup>26</sup> telah habis dan Shopee menyarankan untuk menghubungi penjual kembali. Setelah beberapa bulan tepatnya pada tanggal 31 Oktober 2018 penulis meminta *refund* dan penjual

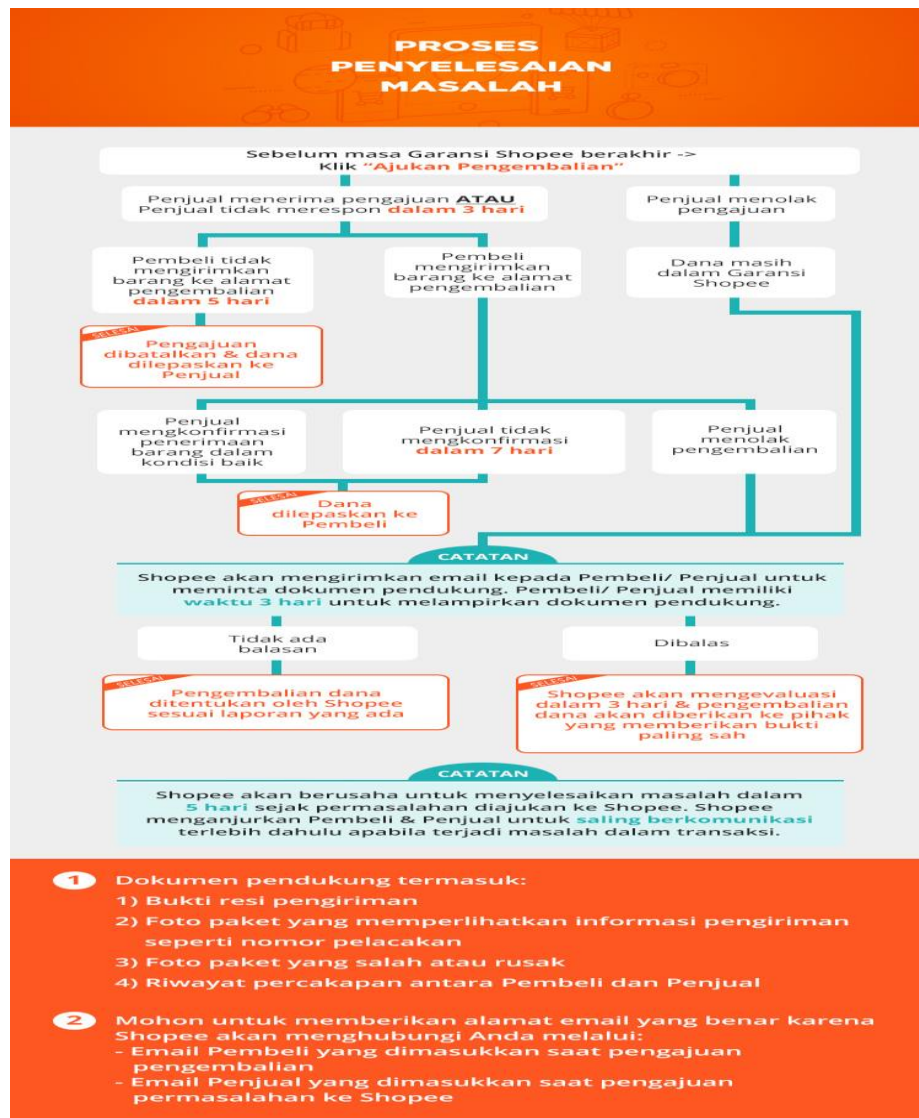
---

<sup>26</sup> Joshua Purba, Rohaini, Dewi Septiana, 'Penyelesaian Sengketa Online Marketplace Antara Penjual dan Pembeli Melalui Online Dispute Resolution', *Pactum Law Journal*, Vol 2 No. 1, Lampung: 2018, hlm. 543.

menyetujuinya. Penjual melakukan pengembalian dana pada tanggal 6 September 2018 yang sebelumnya penulis telah memberikan nomer rekening kepada penjual untuk dilakukan pengembalian secara transfer bank. Tetapi pada tanggal 7 September 2018 barang tersebut sampai dengan keadaan sudah tergeletak di halaman rumah penulis, dengan demikian penulis kembali mengembalikan dana kepada penjual. Dalam hal ini penjual telah beritikad baik dan jujur dalam melakukan jual beli.

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

Dalam hal penjual menerima pengajuan atau penjual tidak memberi tanggapan dalam waktu 3 (tiga) hari, selanjutnya pembeli mengirimkan barang ke alamat pengembalian, apabila penjual mengkonfirmasi penerimaan dengan kondisi baik dan penjual tidak mengkonfirmasi terkait pengembalian barang oleh dalam waktu 7 (tujuh) hari maka dana akan dilepaskan ke pembeli. Dalam hal ini jika pembeli tidak mengirimkan barang ke alamat pengembalian dalam waktu 5 (lima) hari maka pengajuan dibatalkan dan dana dilepaskan ke penjual. Penjual menolak pengajuan pembelian dan dana masih dalam garansi Shopee, maka Shopee akan mengirimkan *email* kepada pembeli atau penjual untuk meminta dokumen pendukung sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya. Pembeli dan penjual memiliki waktu 3 (tiga) hari untuk melampirkan dokumen pendukung. Apabila tidak ada balasan, pengembalian dana ditentukan oleh Shopee sesuai laporan yang ada. Jika dibalas, Shopee akan mengevaluasi dalam 3 (tiga) hari dan pengembalian dana akan diberikan ke pihak yang memberikan bukti paling sah. Shopee menganjurkan pembeli dan penjual untuk saling berkomunikasi terlebih dahulu apabila terjadi masalah dalam transaksi, apabila tidak dapat penyelesaian maka dapat mengajukan permasalahan tersebut ke pihak Shopee dengan cara kirim ke alamat email Shopee [support@shopee.co.id](mailto:support@shopee.co.id). Berikut skema proses penyelesaian masalah yang telah dibuat oleh Shopee:



Setiap konsumen atau pembeli yang merasa dirugikan dapat menggugat pelaku usaha atau penjual. Berdasarkan penyelesaian sengketa atas suatu permasalahan dalam informasi dan transaksi elektronik dapat diselesaikan melalui jalur litigasi dan non litigasi sebagaimana dalam Pasal 38 dan 39 UU ITE dan juga dijelaskan pada Pasal 45 ayat (2) UUPK. Sebagaimana skema penyelesaian masalah Shopee yang digambarkan sebelumnya tersebut termasuk kategori non litigasi semacam negosiasi. Hal ini termasuk upaya untuk menyelesaikan sengketa, namun tidak menutup kemungkinan ketika terjadi sengketa yang tidak dapat diselesaikan melalui penyelesaian yang telah disediakan oleh Shopee, maka dapat melaporkan ke BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dapat dilakukan secara individu atau *class action* (gugatan kelompok). Sebagaimana pengertiannya dalam Pasal 1 angka 11 UUPK, "BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen".

BPSK dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana. Keberadaan BPSK dapat menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha, karena sengketa di antara konsumen dengan pelaku usaha biasanya nominalnya kecil sehingga tidak mungkin mengajukan sengketa di pengadilan karena tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang akan dituntut. Pembentukan BPSK sendiri didasarkan pada adanya kecenderungan masyarakat yang segan untuk beracara di pengadilan karena konsumen yang secara sosial dan finansial tidak seimbang dengan pelaku usaha.<sup>27</sup> Namun, ketika melalui jalur BPSK belum bisa ditangani dengan baik, maka dapat langsung mengangkat kasus ke jalur pengadilan (litigasi).

## PENUTUP

Shopee sebagai *Online Marketplace Provider* (OMP) dapat dikategorikan sebagai perantara biasa. Perantara biasa dalam perdagangan mempunyai tugas untuk menghubungkan antara prinsipal (pemberi kuasa) dengan pihak ketiga. Dalam hal ini perantara tunduk pada peraturan tentang pemberian kuasa, seperti yang diatur dalam Pasal 1792-1819 BW. Perantara biasa dalam perdagangan sebagai penerima kuasa, bertindak untuk dan atas nama pemberi kuasa. Penerima kuasa tidak boleh bertindak untuk dan atas nama dirinya sendiri, sehingga yang menjadi para pihak adalah prinsipal selaku pemberi kuasa dengan pihak ketiga.

Sebagai perantara biasa Shopee tidak dapat diminta tanggung gugat karena bukan merupakan pihak dalam hal jual beli dalam aplikasi tersebut. Ketika terjadi kehilangan, kerusakan dan keterlambatan barang, Shopee berkedudukan sebagai perantara dalam penyelesaian masalah tersebut antara penjual dan pembeli. Penyelesaian sengketa berada pada pihak penjual dan pembeli. sebagaimana yang tercantum dalam syarat layanan Shopee bahwa dapat dilakukan melalui mekanisme pengadilan atau yang disebut litigasi. Namun, karena tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang akan dituntut maka dapat mengangkat permasalahan melalui jalur BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dibandingkan melalui jalur pengadilan (litigasi).

Perlunya penerapan asuransi di aplikasi Shopee untuk melindungi hak-hak dari penjual dan pembeli dikarenakan dalam aplikasi Shopee saat ini belum tersedia asuransi sebagai perlindungan atas barang yang dikirim. Asuransi yang dimaksud berupa asuransi ekspedisi yang terintegrasi dengan Shopee berupa perlindungan atas semua barang yang dijual di Shopee tidak dinilai dari besar nominal barang tersebut. Asuransi ini memberikan jaminan kepada pembeli dalam hal mengurangi risiko atas barang yang dikirim atau suatu peristiwa kehilangan maupun kerusakan sebagian atau

---

<sup>27</sup> Dahlia, "Peran BPSK Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 1, Jakarta: 2014, hlm. 85.

seluruhnya. Dalam hal pengiriman barang yang diangkut bernominal besar, pihak penjual berinisiatif dan beritikad baik untuk mengasuransikan barang dalam pengiriman ataupun pembeli yang meminta barang tersebut untuk diasuransikan. Alangkah lebih baik jika Shopee telah menerapkan asuransi dalam layanannya sehingga tidak perlu inisiatif dari penjual ataupun permintaan dari pembeli.

Perlunya perbaikan sistem dalam aplikasi Shopee dalam menjamin dana pembeli, karena Shopee hanya menjamin dana dari pembeli dengan waktu sekitar 15 (lima belas) hari terhitung dari telah melakukan perpanjangan masa garansi Shopee selama 3 (tiga) hari. Karena apabila masa garansi Shopee berakhir maka secara otomatis dana akan dilepaskan kepada penjual dan dana tidak dapat kembali kepada pembeli. Sebelum masa garansi Shopee berakhir pembeli dapat mengajukan pengembalian dana dan/atau barang agar dana dapat kembali kepada pembeli. Dalam hal ini terkait peristiwa keterlambatan barang yang pada praktiknya barang yang dijual dari luar negeri, contohnya China menggunakan pengangkutan laut dalam proses pengiriman, sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menerima barang. Sehingga ketika terdapat kasus dalam bertransaksi jual beli online dalam aplikasi Shopee dapat diselesaikan dengan mengangkat permasalahan melalui jalur BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) karena tidak berbayar dibandingkan melalui jalur pengadilan (litigasi) yang biaya pengurusan tidak sebanding dengan kerugian yang diderita konsumen atau pembeli.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

Agus Sardjono (*et., al.*), *Pengantar Hukum Dagang*, PT Raja Grafindo Persada Jakarta: 2014.

Andri Sri Rezky, *Buku Ajar Hukum Dagang*, Mitra Wacana Media, Bogor: 2014

Budi Kagramanto (*et., al.*), *Buku Ajar Hukum Dagang*, Fakultas Hukum Universitas Airlangga, Surabaya: 2011.

Leonora Bakarbesy (*et., al.*), *Buku Ajar Hukum Perikatan*, Fakultas Hukum Universitas Airlangga, Surabaya: 2010

Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Prenadamedia Group, Jakarta: 2016.

### **Jurnal**

Dahlia, "Peran BPSK Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 1, Jakarta: 2014.

Frans Richard Kodong, Wilis Kaswidjanti, Arif Setyawan, "Model Aplikasi E-Market Sebagai Sarana Promosi dan Tukar Menukar Informasi Antara Penjual dan Pembeli", *Jurnal Telematika*, Vol 8 No. 2, 2012.

Joshua Purba, Rohaini, Dewi Septiana, "Penyelesaian Sengketa Online Marketplace Antara Penjual dan Pembeli Melalui Online Dispute Resolution", *Pactum Law Journal*, Vol 2 No. 1, Lampung: 2018.

Mahir Pradana, "Klasifikasi Jenis-Jenis Bisnis *E-Commerce* Di Indonesia," *Jurnal Neo-Bis*, Vol. 9, Desember 2015.

Munir Salim, "jual Beli Secara Online Menurut Pandangan Hukum Islam", *Jurnal Al Daulah*, Vol 6 No. 2, Makassar; 2017.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*)

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (*Wetboek Van Koophandel*)

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3019.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872.

### **Sumber Lain**

Admin, 2018, "Shopee E-commerce Paling Banyak Digunakan Konsumen", <<http://www.koran-jakarta.com/shopee---e-commerce--paling-banyak-digunakan-konsumen/>>, [diakses pada 02/08/2018].

- Evita Devega, 2017, "BKPM:E-Commerce Buat Produk Indonesia Mendunia", <[https://www.kominfo.go.id/content/detail/10979/bkpm-e-commerce-buat-produk-indonesia-mendunia/0/sorotan\\_media](https://www.kominfo.go.id/content/detail/10979/bkpm-e-commerce-buat-produk-indonesia-mendunia/0/sorotan_media)>, [diakses pada 31/07/2018].
- Ikke, 'Pesanan Shopee Tidak Ada Yang Sampai Pengajuan Refund Ditolak', (Aduan Konsumen, 2017) <<https://konsumen.com/258/pesanan-shopee-tidak-ada-yang-sampai-tapi-status-sudah-diterima-pengajuan-refund-ditolak-semuanya/>>, accessed 28 November 2018.
- Astuti Indah Augustini, *Tanggung Jawab Broker Asuransi*, Fakultas Hukum Universitas Airlangga, Surabaya: 2005
- Dewi Noorensia Pranadita, *Tanggung Gugat Merchant, Penyedia Platform Belanja Online dan Jasa Kurir Dalam Transaksi E-Commerce Di Indonesia: Studi Kasus Lazada.co.id*, Fakultas Hukum Universitas Airlangga, Surabaya: 2018.
- Oki Zeini, *Karakter Perjanjian Kuasa Antara Makelar Dengan Prinsipal*, Fakultas Hukum Universitas Airlangga, Surabaya: 2006.
- Pang Andreas Pangestu, *Tanggung Jawab Ekspediter Dalam Pengangkutan Barang Di Laut*, Fakultas Hukum Universitas Airlangga, Surabaya: 2000