

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP HILANG ATAU RUSAKNYA  
BARANG DI GUDANG SHOPEE EXPRESS PAINAN**

**EXECUTIVE SUMMARY**



Diajukan Oleh :

**HARIS GUSNANTO**

**1910012111241**

**BAGIAN HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**PADANG**

**2023**

FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA

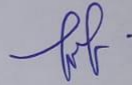
PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY  
No. Reg:551/Pdt/02/VIII-2023

Nama : Haris Gusnanto  
NPM : 1910012111241  
Judul Skripsi : Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Hilang  
Atau Rusaknya Barang Di Gudang Shopee Express  
Painan

Telah **dikonsultasikan** dan **disetujui** oleh **Pembimbing** untuk di *upload* ke  
*website*.

Dr. Yofiza Media, S.H, M.H

(Pembimbing)



# TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP HILANG ATAU RUSAKNYA BARANG DI GUDANG SHOPEE EXPRESS PAINAN

Haris Gusnanto<sup>1</sup>, Yofiza Media<sup>1</sup>

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

Email : [harisgusnnto20@gmail.com](mailto:harisgusnnto20@gmail.com)

## ABSTRAK

Shopee Express is a fast and safe delivery service for goods or packages between users sent by Shopee driver partners, as well as shipping goods or packages purchased on the Shopee marketplace (Shopee application). Users of goods delivery services need to get protection regulated in agreements between business actors and consumers. Until now there are still problems in the process of shipping goods. For this reason, consumers are given legal protection by Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Formulation of the problem: 1) How is the implementation of compensation for goods at the Shopee Express warehouse for lost or damaged goods?, 2) What is the legal protection for Shopee Express consumers if the goods sent are lost or damaged? This type of research is Juridical Sociology. This data collection technique was obtained through interviews and document studies. The results of the study: 1) The form of implementation provided by Shopee Express is to provide predetermined requirements if the goods are lost or damaged, 2) Related to the safety of consumer goods, Shopee Express provides a form of protection to consumers, in the form of compensation in the form of cash or to Shopee Pay consumers.

**Keywords: Responsibility, Legal Protection, Shopee Express Warehouse**

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Telah ada tuntutan yang kuat untuk memiliki peraturan yang komprehensif untuk melindungi konsumen, namun perlindungan konsumen masih menjadi hal yang belum terlaksanakan dengan baik. Praktik monopoli dan kurangnya perlindungan konsumen telah menempatkan posisi konsumen dalam posisi yang sangat lemah dalam berhadapan dengan pelaku usaha. Konsumen sering kali tidak memiliki alternatif lain yang dapat diambil dalam situasi, dan hal ini telah

menjadi pengetahuan umum di dalam industri Indonesia.<sup>1</sup> Setiap perusahaan jasa pengiriman barang, termasuk PT. Shopee Intenational Indonesia (Shopee Express), umumnya telah menyediakan layanan asuransi dalam proses pengiriman barang. Asuransi pengiriman barang bertujuan untuk melindungi resiko yang mengakibatkan timbul, seperti kerusakan atau kehilangan barang. Penetapan asuransi pengiriman barang oleh Shopee Express sangat penting untuk memastikan keselamatan barang kiriman dan memberikan rasa nyaman kepada pelanggan, sehingga mereka tidak perlu khawatir akan

---

<sup>1</sup> Gunawan, 2001, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, hlm. 1.

kemungkinan resiko dalam pengiriman barang. Sebelum resiko tersebut terjadi, masyarakat selalu berusaha mencari cara untuk menghindari resiko tersebut. Salah satu cara untuk mengatasi resiko tersebut adalah melalui asuransi.<sup>2</sup>

#### **B. Rumusan Masalah**

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

#### **C. Tujuan Penelitian**

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

## **II. METODE PENELITIAN**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu yuridis sosiologis atau istilah lainnya yang digunakan adalah penelitian lapangan.<sup>3</sup>

### **2. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang berupa wawancara langsung dengan Bapak Bayu Riswandi selaku Kapten di Gudang Shopee Express Painan. Sedangkan data sekunder yang diperoleh dari studi dokumen.

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara studi dokumen dan wawancara serta observasi.

### **4. Analisa Data**

Analisa data dilakukan dengan cara Analisis Kualitatif.

## **III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Bagaimanakah Pelaksanaan Ganti Rugi Barang Di Gudang Shopee Express Painan Terhadap Hilang atau Rusaknya Barang.**

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Bayu Riswandi selaku kapten di gudang Shopee Express Painan pada tanggal 6 Juli 2023 pelaksanaan ganti rugi barang hilang atau rusak di gudang Shopee Exspress Painan memberikan layanan kepada konsumen mulai barang yang diterima oleh pihak Shopee Exspress Painan hingga diantarkan sesuai alamat yang dituju hingga diterima oleh konsumen. Apabila barang rusak yang sampai ke konsumen pada saat proses pengiriman maka konsumen berhak untuk meminta ganti rugi ke Shopee dengan persyaratan :

1. Bukti video atau foto (contoh : tanda terima pengirim, foto paket beserta resi yang menunjukkan alamat penerima).
2. Pastikan kembali kemasan luar dan dalam pesanan produk yang sesuai dengan pesanan dan tidak rusak (sebelum dikemas kembali).
3. Klaim atau penggantian hanya akan diproses jika konsumen mengajukan dan menyerahkan bukti yang diperlukan dalam waktu 2 hari kalender setelah permintaan pengembalian barang atau dana diajukan pembeli atau

---

<sup>2</sup> H. Abdul Muis, 2005, *Hukum Asuransi dan Bentuk-Bentuk Perasuransian*, Medan, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, hlm. 30.

<sup>3</sup> Bambang Sunggono, 2012, *Metode Penelitian Hukum*, Cetak 12, Raja Grafindo Persada Jakarta, hlm. 42.

setelah menerima paket pengembalian rusak.

#### **B. Bagaimanakah Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Shopee Express Apabila Barang Yang Dikirimkan Mengalami Hilang atau Rusak.**

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Bayu Riswandi sebagai Kapten di Gudang Shopee Ekspres Painan pada tanggal 6 Juli 2023 sebagai pelaku usaha Shopee Express, dimana konsumen Shopee Express berhak mendapatkan kenyamanan dan keselamatan barang dalam penerimaan barang di Shopee Express selalu berusaha mengutamakan kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa Shopee Express. Sebagai jasa pengiriman barang dan menjaga keselamatan barang yang dikirimkan, mulai dari barang itu diterima oleh pihak Shopee Express sampai barang diterima oleh konsumen. Hal ini bertujuan agar nantinya konsumen terhindar dari kerugian. Gudang Shopee Express Painan memberikan kenyamanan kepada pengguna jasa Shopee Express, dimana barang yang baru sampai dari gudang Padang ke gudang Painan dilakukan persortiran atau di *check* kembali oleh Operator, hal ini demi menjaga kepuasan konsumen terhadap barang yang dipesannya. Setelah selesai pengecekan, selanjutnya proses dalam pengantaran kurir ke alamat konsumen, jika pesanan yang dikirim dinyatakan hilang oleh pihak jasa kirim, pihak konsumen dapat menghubungi *Costumen Service Shopee*.<sup>4</sup>

## **IV. SIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Simpulan**

1. Pelaksanaan ganti rugi barang dari Shopee Express apabila barang rusak pada saat proses pengiriman maka Shopee Express akan mengganti dengan persyaratan :
  - 1) Bukti video atau foto (contoh : tanda terima pengirim, foto paket beserta resi yang menunjukkan alamat penerima).
  - 2) Pastikan kembali kemasan luar dan dalam pesanan produk yang sesuai dengan pesanan dan tidak rusak (sebelum dikemas kembali).
  - 3) Klaim atau penggantian hanya akan diproses jika konsumen mengajukan dan menyerahkan bukti yang diperlukan dalam waktu 2 hari kalender setelah permintaan pengembalian barang atau dana diajukan pembeli atau setelah menerima paket pengembalian rusak.
2. Perlindungan hukum bagi konsumen Gudang Shopee Express Painan memberikan kenyamanan kepada pengguna jasa Shopee Express, dimana barang yang baru sampai dari gudang Padang ke gudang Painan dilakukan persortiran atau di *check* kembali oleh Operator, hal ini demi menjaga kepuasan konsumen terhadap barang yang dipesannya. Dengan memberikan kesempatan pada konsumen yang melakukan komplain atau pihak Shopee Express memberikan hak kepada konsumen mengatakan keluhannya. Shopee Express berupaya memberikan perlindungan bagi pengguna jasanya yang mana dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan konsumen, yaitu konsumen memiliki

---

<sup>4</sup>Hasil Wawancara dengan Bapak Bayu Riswandi selaku Kapten di Gudang Shopee Express Painan, pada hari Kamis, tanggal 6 Juli 2023, Pukul 10.25 WIB.

hak untuk didengar akan pendapat keluhannya.

#### **B. Saran**

1. Untuk menjaga kenyamanan konsumen maka pihak Shopee Express seharusnya lebih berhati-hati dalam persotiran barang dan kurir juga harus berhati-hati dalam proses pengantaran barang ke konsumen.
2. Pihak Shopee Express sebaiknya mengutamakan kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa Shopee Express dengan memberikan perlindungan barang bagi pengguna jasanya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **A. Buku-Buku**

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

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

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

##### **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

##### **C. Sumber Lain**

Hasil Wawancara dengan Bapak Bayu Riswandi selaku Kapten di Gudang Shopee Express Painan, pada hari Kamis, tanggal 6 Juli 2023, Pukul 10.25 WIB.

#### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Ucapan terimakasih kepada Ibu Dr. Yofiza Media, S.H., M.H. selaku pembimbing penulis yang sudah memberikan waktu dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi dengan baik juga kepada para berbagai pihak yang memberikan bantuan dalam melakukan penyelesaian skripsi ini.