

**PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KERUSAKAN ATAU HILANGNYA  
BARANG PADA JASA EKSPEDISI  
(Studi Kasus di PT Shopee Express Hub Ngaglik)**



**SKRIPSI**

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT MEMPEROLEH GELAR  
SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU HUKUM**

**OLEH:**

**MUHAMMAD GHIYATSULMAULA AL FURQONI**  
**21103040157**

**PEMBIMBING:**

**ANNISA DIAN ARINI, M.H.**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2025**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Ghiyatsulmaula Al Furqoni

NIM : 21103040157

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul "PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KERUSAKAN ATAU HILANGNYA BARANG PADA JASA EKSPEDISI (Studi Kasus di PT Shopee Express Hub Ngaglik)" adalah asli, hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bukan merupakan plagiasi dari karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti terdapat penyimpangan dalam karya ini, maka saya siap untuk bertanggung jawab sepenuhnya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 7 Februari 2025



Muhammad Ghiyatsulmaula Al Furqoni

YOGYAKARTA

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal: Persetujuan Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Muhammad Ghiyatsulmaula Al Furqoni

NIM : 21103040157

Judul : Perlindungan Konsumen Atas Kerusakan Atau Hilangnya Barang  
Pada Jasa Ekspedisi (Studi Kasus di Shopee Express Hub Ngaglik)

Sudah dapat diajukan kepada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi atau tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 7 Februari 2025

Pembimbing,



Annisa Dian Arini, M.H.

## LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-314/Un.02/DS/PP.00.9/03/2025

Tugas Akhir dengan judul : PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KERUSAKAN ATAU HILANGNYA BARANG PADA JASA EKSPEDISI (STUDI KASUS DI PT SHOPEE EXPRESS HUB NGAGLIK)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD GHIYATSULMAULA AL FURQONI  
Nomor Induk Mahasiswa : 21103040157  
Telah diujikan pada : Senin, 24 Februari 2025  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Annisa Dian Arini, M.H.  
SIGNED

Valid ID: 67efebb2ccaf0e



Penguji I

Dr. Wardatul Fitri, M.H.  
SIGNED

Valid ID: 67ef0bce816a3



Penguji II

Dr. Faiq Tobroni, M.H.  
SIGNED

Valid ID: 67d138d6297dd



Yogyakarta, 24 Februari 2025  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Prof. Dr. Ali Sodiqin, M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 67d13f658203e



## ABSTRAK

Dalam pesatnya perkembangan *platform e-commerce* menjadikan dibutuhkan layanan pengiriman barang. Salah satu *platform e-commerce* yang memiliki layanan pengiriman sendiri yaitu Shopee dengan nama jasa ekspedisinya Shopee Express. Pada setiap proses pengiriman tidak dapat disangkal apabila dapat terjadi permasalahan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Berdasarkan observasi lapangan yang dilakukan penulis mendapati beberapa konsumen yang menerima kerugian karena menggunakan jasa ekspedisi Shopee Express Hub Ngaglik, seperti mengalami barang yang rusak atau hilang saat proses pengiriman. Hal tersebut membuat posisi konsumen yang merasa kurang diuntungkan, sehingga muncul permasalahan antara konsumen dengan pelaku usaha. Hal ini yang membuat penulis untuk ingin meneliti mengenai perlindungan terhadap konsumen atas barang yang rusak atau hilang saat proses pengiriman, serta bentuk tanggung jawab yang diberikan pihak jasa ekspedisi kepada konsumen terhadap barang yang rusak atau hilang di Shopee Express Hub Ngaglik.

Metode penelitian yang digunakan merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan menguraikan hak-hak konsumen yang belum terpenuhi. Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan yuridis empiris dengan mengacu pada hukum atau aturan yang berlaku pada masyarakat. Adapun kerangka teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian ini adalah teori perlindungan konsumen dan teori tanggung jawab hukum.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Pertama, perlindungan konsumen terhadap barang yang rusak atau hilang selama proses pengiriman oleh ekspedisi merupakan permasalahan yang penting dalam perdagangan *e-commerce*. Perusahaan ekspedisi perlu memberikan hak atas kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan. Kedua, bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh Shopee Express Hub Ngaglik kepada konsumen karena terjadi permasalahan dalam proses pengiriman barang yaitu dengan memberikan ganti rugi dalam bentuk pengembalian uang sesuai dengan harga barang yang hilang sehingga menemukan jalan tengahnya.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Tanggung Jawab, Jasa Ekspedisi

## **ABSTRACT**

*The rapid growth of e-commerce platforms has led to the need for delivery services. One of the e-commerce platforms that has its own delivery service is Shopee, with its courier service named Shopee Express. In every delivery process, it is undeniable that issues may arise in providing services to consumers. Based on field observations made by the author, some consumers have experienced losses when using Shopee Express courier services at the Ngaglik Hub, such as receiving damaged or lost items during the shipping process. This puts consumers in a disadvantageous position, leading to conflicts between consumers and business operators. This situation motivated the author to study consumer protection for damaged or lost items during the shipping process, as well as the form of responsibility that the courier service provider gives to consumers for damaged or lost items at the Shopee Express Ngaglik Hub.*

*The research method used is field research, which outlines consumers' unmet rights. The approach taken is a juridical-empirical approach, referring to the laws or regulations that apply in society. The theoretical framework used in this study includes consumer protection theory and legal responsibility theory.*

*The results of this study indicate that: First, consumer protection against damaged or lost goods during the shipping process by couriers is an important issue in e-commerce trade. Courier companies need to provide compensation or reimbursement to consumers who are harmed. Second, the form of responsibility given by Shopee Express Ngaglik Hub to consumers due to issues in the delivery process is by offering compensation in the form of a refund corresponding to the price of the lost goods, thus finding a middle ground.*

**Keywords:** *Legal Protection, Responsibility, Courier Services*

## MOTTO

*“pada akhirnya ini semua hanyalah permulaan”*

*-nadin almizah-*

*“boleh jadi kamu tidak menyukai sesuatu, padahal itu baik bagimu, dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu tidak baik bagimu”*

*(Al-Baqarah:216)*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan:

1. Kedua orang tua saya yang telah memberikan cinta, dukungan, dan dorongan tanpa henti serta berusaha menjadikan sebagai bukti bahwa saya mampu mewujudkan impian bersama dalam keluarga.
2. Guru-guru saya yang telah mengajarkan banyak hal, tidak hanya tentang ilmu, tetapi juga tentang kehidupan.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat serta hidayahnya Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul **“Perlindungan Konsumen Atas Kerusakan Atau Hilangnya Barang (Sudi Kasus Di PT Shopee Express Hub Ngaglik)”** sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (satu). Shalawat serta salam selalu penulis usahakan untuk istiqomah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW dengan penuh harapan terhadap syafaatnya di hari akhir nanti.

Setelah melalui perjuangan untuk melawan masa-masa jenuh akhirnya selesai sudah pengerjaan skripsi ini. penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, semua ini tidak lepas dari banyaknya pihak yang membantu dan mendorong Penulis untuk dapat menyelesaikannya. Untuk itu dengan kesadaran penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini patutlah kiranya Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Ali Sodikin, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
3. Ibu Nurainun Mangunsong, S.H., M.Hum. selaku Kaprodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
4. Segenap staff Pengajar/Dosen yang telah memberikan pengajaran serta ilmu yang bermanfaat sehingga penyusun dapat menyesuaikan studinya di Prodi

Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

5. Bapak Dr. Ach. Tahir, S.H.I., S.H., LL.M., M.A. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan masukan di bidang akademik.
6. Ibu Annisa Dian Arini, M.H. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah ikhlas dan penuh kesabaran dalam memberikan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam mendukung, mengarahkan, dan memberikan masukan selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Narasumber di Shopee Express Hub Ngaglik, Bapak Ramly, Bapak Fauzy Febriansyah, Bapak Arif Sudarmawanto selaku Kurir yang sudah berkenan untuk diwawancarai oleh penulis. Bapak Muchamad Khusain Rosyid selaku Kepala Manager Shopee Express Hub Ngaglik yang senantiasa meluangkan waktunya, membantu, dan memberi arahan kepada penulis sejak awal penelitian hingga selesainya penelitian sehingga sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
8. Narasumber, Bapak Nur Sigit dan Bapak Yogo selaku konsumen yang sudah berkenan untuk diwawancarai oleh penulis serta memberikan informasi dan arahan kepada penulis sehingga sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
9. Ayahanda Ujang Sihabudin S.Ag., M.Si dan Ibunda Enny Iroh Hayati S.E., M.Si. yang telah mendidik, membimbing, dan mengasuh saya dengan penuh rasa cinta dan kasih sayang yang begitu besar dan tulus serta tidak pernah berhenti memberikan dorongan, perhatian, motivasi, doa yang tiada henti ,



serta dukungan moral dan materi yang selalu menjadi penyemangat utama dalam setiap langkah penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Saudara kandung saya, Mas Haikal, serta adik saya Akmal dan Kafi yang telah memberikan doa, motivasi, dan dukungan. Kemudian tak lupa Romiz selaku saudara penulis yang selalu memberikan hiburan ketika mulai jenuh dengan skripsi.
11. Teman-teman sirkel pada grup “SIDANG MENANTI!” yaitu: Vito, Brian, Nugi, Aldi, Auliza, Puyul, Amel, Aurel, Audina yang telah berbagi informasi, saling membantu dalam menyusun skripsi, serta kebersamaan yang tak bernilai telah menjadi tempat yang nyaman untuk berbagi cerita dan tawa di tengah tekanan menyusun skripsi ini dalam bersama-sama berjuang meraih gelar S.H. itu!
12. Teman-teman Prodi Ilmu Hukum yaitu Nilam, Afan, Ridho yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dari mulai membantu dalam pencarian judul, teori, hingga pada pembahasan inti yang mana penulis akhirnya dapat mencapai akhir dalam perjuangan mengerjakan skripsi ini.
13. Rekan-rekan KKN 114 Kelompok 237 pada “Sobat Makna” yaitu: Shofyan, Ridho, Maska, Nabila, Faiz, Asri, Ruhana, Miftah, Azka yang telah sama-sama berjuang dalam KKN, dan saling memberikan masukan pada kenangan yang pernah kita ciptakan bersama di Desa Gunungsari, Temanggung.

14. Teman-teman Kamar 4 yaitu Wildan, Andriyan, Nafi', dan teman-teman lainnya yang selalu senantiasa memberikan masukan serta seringkali mengingatkan untuk jangan lupa mengerjakan skripsi.
15. Teman-teman Madrasah Huffad 1 pada Angkatan 21 "Kahuripan" yaitu Mas Hafid yang selalu memberikan informasi serta masukan mengenai penulisan, Indra yang senantiasa selalu meminjamkan kartu mahasiswanya, Nazid, Fikri dan teman-teman lainnya yang telah menemani mengerjakan skripsi ini walaupun diselingi dengan mabar, tetapi pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
16. Teman saya Wijdan, Wifqi, Rofato yang telah kebersamai penulis dari jaman-jaman sulit ketika beradaptasi di asrama hingga dapat memulai kehidupan yang jauh berbeda. Walaupun saat ini sering kali terpisah oleh waktu dan kesibukan masing-masing serta setiap dari kita memiliki perjalanan hidup yang berbeda, namun penulis yakin untuk kita akan dipertemukan kembali.
17. Teman saya Reza dan Fayyas yang telah menjadi teman penulis selama menempuh pendidikan di pesantren. Pengalaman luar biasa akan menjadi momen yang tak terlupakan dan sangat dirindukan
18. *Last but not least*, terimakasih untuk diri saya sendiri. Muhammad Ghiyatsulmaula Al Furqoni, karena sudah mampu berjuang sampai di tahap ini. Terimakasih karena sudah selalu kuat dalam menghadapi situasi apapun dengan semangat yang tak pernah pudar dan tak pernah putus asa. Skripsi

ini akan menjadi salah satu anugerah terindah dari tuhan yang akan penulis kenang.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis susun masih cukup jauh dari kata sempurna, sehingga penulis dengan rendah hati menerima kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Penulis harap skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya dibidang hukum perlindungan konsumen baik untuk civitas akademika dan Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Yogyakarta, 7 Februari 2025

Penyusun Skripsi,



Muhammad Ghiyatsulmaula Al Furqoni



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan .....	6
D. Telaah Pustaka .....	7
E. Kerangka Teoritik .....	10
F. Metode Penelitian .....	16

G. Sistematika Pembahasan.....	19
<b>BAB II TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN KONSUMEN, JASA EKSPEDISI, DAN PELAKU USAHA .....</b>	<b>21</b>
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen .....	21
1. Pengertian Konsumen .....	21
2. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	24
3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	25
4. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	27
B. Tinjauan Umum Tentang Jasa Ekspedisi.....	28
1. Pengertian Jasa Ekspedisi .....	28
2. Karakteristik Jasa Ekspedisi .....	30
3. Perjanjian Dalam Jasa Ekspedisi .....	31
C. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha.....	34
1. Pengertian Pelaku Usaha.....	34
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	35
3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha .....	36
4. Larangan Bagi Pelaku Usaha .....	37
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PT SHOPEE EXPRESS HUB NGAGLIK DAN PROSES PENGIRIMAN BARANG.....</b>	<b>40</b>
A. Gambaran Umum PT Shopee Express .....	40
1. Profil Perusahaan .....	40
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	41

3. Struktur Organisasi Shopee.....	43
4. Produk Perusahaan.....	47
5. Tata Cara Pengaduan di Shopee Express Hub Ngaglik .....	48
6. Peraturan dan Kode Etik Shopee Express Hub Ngaglik.....	49
B. Proses Pengiriman Barang Di Shopee Epress Hub Ngaglik.....	50
1. Jenis-jenis Layanan Pengiriman Di Shopee Express Hub Ngaglik .....	50
2. Proses pengiriman barang pada Shopee Express Hub Ngaglik .....	52
3. Adaptabilitas sistem Shopee Express terhadap hak perlindungan konsumen.....	55
<b>BAB IV ANALISIS PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN DAN TANGGUNG JAWAB PIHAK JASA EKSPEDISI SHOPEE EXPRESS HUB NGAGLIK .....</b>	<b>57</b>
A. Perlindungan Terhadap Konsumen Atas Kerusakan Atau Hilangnya Barang Saat Proses Pengiriman.....	57
B. Bentuk Tanggung Jawab Pihak Jasa Ekspedisi Kepada Konsumen Terhadap Barang Yang Rusak Atau Hilang Di Shopee Express Hub Ngaglik. ....	75
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>92</b>
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>



<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>104</b>
----------------------	------------

<b>CURRICULLUM VITAE .....</b>	<b>106</b>
--------------------------------	------------



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perlindungan konsumen berhubungan erat dengan globalisasi ekonomi modern.<sup>1</sup> Globalisasi semakin berkembang sehingga hampir semua orang mengetahui internet. Internet tidak hanya dapat digunakan seseorang untuk mengakses informasi melalui satu media, melainkan juga dapat digunakan sebagai alat untuk melakukan transaksi yang dapat menghasilkan jaringan bisnis yang luas. Banyak sekali pengguna internet di Indonesia sehingga memanfaatkan hal tersebut dengan menjadikannya sebagai pasar ideal bagi pelaku industri. Banyak *marketplace* dengan modal yang sangat besar muncul di negara ini seperti Shopee, Lazada, Blibli, Tokopedia dan lain lain.<sup>2</sup>

Dalam pesatnya pertumbuhan bisnis *e-commerce* menjadikan diperlukannya dukungan pada layanan pengiriman barang. Di industri jasa pengiriman barang persaingan semakin ketat sehingga penyedia layanan harus berusaha keras untuk memberikan layanan yang lebih baik daripada para pesaingnya karena tuntutan masyarakat akan layanan pengiriman barang yang semakin meningkat. Jasa ekspedisi menyediakan layanan pengiriman produk kepada konsumen, sehingga sistem pengiriman barang memiliki peran penting

---

<sup>1</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 2.

<sup>2</sup> Aceria Mega Putri Pratiwi, "Pengaruh Jual Beli Online E-commerce Shopee Terhadap Minat Beli Saat Pandemi Covid-19 Pada Masyarakat Milenial Di Kecamatan Belitang", *Jurnal Manajemen dan Bisnis Kreatif*, Vol. 1, No. 2 (2023), hlm. 1.

dalam mendorong atau meningkatkan pertumbuhan *e-commerce*. Berkaitan dengan kepuasan pelanggan juga bisa didapatkan melalui respon yang diberikan terhadap barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan harapannya. Kepuasan pelanggan dapat diraih melalui berbagai jenis layanan seperti ekspedisi, utilitas, infrastruktur dan layanan lainnya yang membantu suatu bisnis menjalankan operasionalnya. Pelayanan yang konsisten dan berkualitas tinggi dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap kebutuhannya. Hal ini menguntungkan kesuksesan perusahaan yang sangat bergantung pada loyalitas pelanggan. Shopee merupakan aplikasi *e-commerce* yang dapat diakses melalui *smartphone*, sehingga memudahkan masyarakat dalam berbelanja *online* karena menawarkan berbagai penawaran yang menjadikannya lebih baik daripada *platform* lain. Banyak keuntungan yang bisa dinikmati konsumen antara lain banyaknya kupon gratis ongkos kirim, kemampuan bertransaksi dengan koin, kemampuan membayar di tempat, dan layanan ekspedisi internal bernama Shopee Express.<sup>3</sup>

Shopee Express merupakan salah satu upaya dari Perusahaan Shopee dalam mengembangkan pengiriman dan jaringan logistik. Pada tahun 2018 shopee telah menciptakan inovasi jaringan logistik bernama *Service by Shopee* yang memberikan layanan manajemen inventaris hingga layanan pengadaan sehingga dapat dikatakan bahwa ini menjadi awal mula kemunculan Shopee Express. Kemudian pada tahun 2019 layanan ini resmi menggunakan dengan nama

---

<sup>3</sup> Salahudin dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Shopee Express", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 16, No. 2 (2024), hlm. 60.

Shopee Express (SPX). Shopee Express telah menemui perkembangannya dengan menyediakan tiga layanan utama, yaitu *Shopee Express Standard*, *Shopee Express Sameday* dan *Shopee Express Instan*.

Shopee Express berkomitmen untuk dapat memberikan peningkatan kualitas terhadap pelayanan dan menciptakan bertambahnya kepuasan konsumen melalui pelayanan yang diberikan. Konsumen berharap agar layanan menjadi lebih baik, lebih cepat, dan lebih efisien sehingga perusahaan wajib memberikan pelayanan yang baik serta setara dengan harganya.<sup>4</sup> Shopee Express sedang berusaha untuk meningkatkan layanan dengan harapan dapat meningkatkan rasa kepuasan konsumen. Kita perlu ketahui bahwa di setiap jasa pengiriman atau ekspedisi tentu terdapat peristiwa yang bertentangan dengan pemenuhan hak hak konsumen maupun pelaku usaha, seperti estimasi pengiriman barang yang terlambat, rusaknya barang yang dikirim, adanya masalah dalam pembayaran, terjadi kehilangan barang serta kurangnya pelayanan dari pihak ekspedisi. Salah satu hal menarik dari permasalahan tersebut adalah tidak dapat terpikirkan apabila konsumen berada pada posisi yang lemah dan tidak dapat berbuat banyak kepada hal tersebut. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan mengenai perlindungan hukum yang menjadi tanggung jawab negara

---

<sup>4</sup> Desri Syuryatman, "Analisis Hambatan dan Bentuk Tanggung Jawab Dalam Proses Pengiriman Shopee Express", *Jurnal Ekonomika* 45, Vol. 11, No. 2 (2024), hlm. 595.

dalam mengupayakan usaha yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen, serta mengembangkan kualitas sumber daya manusia.<sup>5</sup>

Tidak dapat dihitung seberapa banyak kasus hukum yang melibatkan jasa pengiriman barang, terlebih dengan tanggung jawab dari jasa pengiriman barang tersebut yang dinilai kurang menanggapi sehingga dapat menimbulkan perselisihan. Menurut hukum kebiasaan jika terjadi perselisihan maka para pihak dapat mengajukan bukti seperti dokumen-dokumen kemudian adanya perjanjian.<sup>6</sup> Menurut Subekti perjanjian didefinisikan sebagai suatu peristiwa dimana dua orang atau lebih saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Sedangkan KRMT Tirtodiningrat memberikan definisi perjanjian yaitu suatu perbuatan hukum berdasarkan kata sepakat antara dua orang atau lebih untuk menimbulkan akibat-akibat hukum yang dipaksakan oleh undang-undang.<sup>7</sup>

Dalam proses pengiriman barang tentu didasarkan atas sebuah perjanjian yaitu perjanjian ekspedisi. Pada perjanjian ekspedisi terdapat pihak yang berkewajiban untuk mengirim barang dengan membawa barang untuk diberikan kepada penerima, kemudian ada pengirim yang berkewajiban untuk membayar jasa pengiriman tersebut. Pada pelaksanaannya terjadi beberapa hal yang menyebabkan terjadinya *wanprestasi* sehingga pengirim barang dapat meminta ganti rugi kepada pihak perusahaan ekspedisi. Seperti yang dialami oleh Bapak

---

<sup>5</sup> <https://www.hukumonline.com/klinik/a/hukum-perlindungan-konsumen-lt62dfc65f7966c/> diakses pada 7 November 2024

<sup>6</sup> Nofena Fifi, "Perlindungan Konsumen Terhadap Kerugian Produk Pada Transaksi Jual Beli Di E-commerce Shopee," *Skripsi*, UIN Sunan Kalijaga (2021), hlm. 4.

<sup>7</sup> Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 15-16.

Nur Sigit mengenai kendala dalam pengiriman paket berupa helm yang seharusnya dapat terkirim dan diterima pembeli tepat waktu, tetapi dalam proses pengirimannya terjadi sejumlah masalah yang menyebabkan barang tersebut tidak sampai ke pembeli hingga hilang. Masalah ini bukan hanya menimbulkan ketidaknyamanan bagi Bapak Nur Sigit sebagai konsumen, tetapi juga mencerminkan adanya potensi masalah dalam sistem operasional di Shopee Express Hub Ngaglik. Perlu diketahui terlebih dahulu penyebab barang hilang karena hal tersebut bisa terjadi karena adanya suatu perbuatan hukum.<sup>8</sup> Ketika dalam pengiriman barang terdapat kerusakan atau kehilangan, pihak Shopee Express perlu mengganti barang tersebut dengan mengembalikan uang senilai harga barang. Mengenai hal tersebut, pada Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi apabila terjadi kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Demikian dijelaskan bahwa dengan adanya peristiwa yang menyebabkan kerugian pada konsumen, maka konsumen berhak dilindungi secara hukum untuk mendapatkan kepastian, keamanan, serta pemahaman terhadap hukum antara produsen dengan konsumen. Berdasarkan adanya permasalahan antara konsumen dengan jasa ekspedisi tersebut, penulis kemudian berinisiatif untuk melakukan penelitian dengan menggali lebih dalam mengenai perlindungan

---

<sup>8</sup> Irmadayani Rizky Limbong, “Analisis Pertanggung Jawaban Kurir J&T Terhadap Barang Hilang Menurut Perspektif Akad Ijarah Khash((Studi kasus Di J&T Kec.Sidikalang, Kab.Dairi, Provinsi Sumatera Utara),” *Skripsi*, UIN Ar-raniry (2023), hlm. 5.



hukum yang perlu didapatkan konsumen, dengan judul “**PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KERUSAKAN ATAU HILANGNYA BARANG PADA JASA EKSPEDISI (Studi Kasus di PT Shopee Express Hub Ngaglik).**”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis telah merumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan terhadap konsumen atas barang yang rusak atau hilang saat proses pengiriman di Shopee Express Hub Ngaglik?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab yang diberikan pihak jasa ekspedisi kepada konsumen terhadap barang yang rusak atau hilang di Shopee Express Hub Ngaglik?

## **C. Tujuan dan Kegunaan**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan diatas maka tujuan dalam penulisan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui perlindungan terhadap konsumen atas barang yang rusak atau hilang saat proses pengiriman di Shopee Express Hub Ngaglik.
- b. Untuk memahami bentuk tanggung jawab yang diberikan pihak jasa ekspedisi kepada konsumen terhadap barang yang rusak atau hilang di Shopee Express Hub Ngaglik.

## 2. Kegunaan Penelitian

### a. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menjadi bahan kajian dan dapat menambah pengetahuan pembaca serta dapat memberikan tambahan pemikiran, khususnya pada bidang Ilmu Hukum terkait Hukum Perlindungan Konsumen dalam Perlindungan Konsumen Atas Kerusakan Atau Hilangnya Barang Pada Jasa Ekspedisi (Studi Kasus di PT Shopee Express Hub Ngaglik).

### b. Kegunaan Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi penulis dan pembaca kemudian bisa memberikan sumbangsih pengetahuan serta bahan referensi bagi pihak yang berkaitan dengan permasalahan konsumen.

## D. Telaah Pustaka

Agar dapat memudahkan menyelesaikan masalah dan mencapai tujuan dalam penelitian serta untuk menghindari adanya kesamaan dengan penelitian terdahulu maka penelitian ini menggunakan penelusuran dengan beberapa literatur baik berupa jurnal, skripsi, karya ilmiah, maupun tesis yang nantinya akan menjadi sumber rujukan penyusunan penelitian ini. Dalam hal ini tentang permasalahan mengenai Perlindungan Konsumen Atas Kerusakan Atau Hilangnya Barang Pada Jasa Ekspedisi.

*Pertama*, skripsi yang ditulis oleh Muhammad Fiqri yang berjudul “Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (JNE Harapan Raya

Pekanbaru) Terhadap Barang Kiriman Konsumen”.<sup>9</sup> Berdasarkan analisis, perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan itu terletak pada objeknya, yang mana jika pada JNE pertanggungjawaban hukum terhadap barang yang rusak itu meliputi penggantian dengan mengembalikan dana sebesar 10 (sepuluh) kali dari biaya jasa yang digunakan atau maksimal Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah), kemudian jika pada Shopee Express pertanggungjawaban hukum terhadap barang yang rusak itu meliputi penggantian dengan memberikan barang yang kondisinya baru. Dengan demikian jika terjadi barang rusak pihak JNE lebih fokus terhadap pengembalian berupa uang, sedangkan Shopee Express lebih fokus dengan mengembalikan barang yang rusak menjadi barang yang baru. Selain itu, terdapat perbedaan lain yaitu penelitian ini akan lebih kompleks membahas mengenai pertanggungjawaban hukum juga menjelaskan mengenai hak-hak yang konsumen inginkan, sedangkan pada penelitian terdahulu hanya berfokus pada jasa ekspedisi yang memberikan pertanggungjawaban. Jadi, dalam penelitian ini memberikan penjelasan mengenai keinginan konsumen kemudian dijawab dengan pertanggungjawaban hukum dari ekspedisinya.

*Kedua*, skripsi yang ditulis oleh Mazzalifah Syafitri yang berjudul “Perlindungan Terhadap Konsumen Atas Kerusakan Barang Yang Diakibatkan

---

<sup>9</sup> Muhammad Fiqri, “Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) Terhadap Barang Kiriman Konsumen,” *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Islam Riau, Pekanbaru, 2022.

Oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Pangkalan Kerinci”.<sup>10</sup> Berdasarkan analisis, perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu pada hasil pembahasan yang mana pada penelitian terdahulu hanya menjelaskan mengenai rusaknya barang saja, namun pada penelitian penulis mengenai rusak dan hilangnya barang saat proses pengiriman. Selain itu, pada penelitian terdahulu hanya menjelaskan mengenai penyebab kerusakan barang yang dilakukan oleh jasa ekspedisi, namun pada penelitian penulis menjelaskan mengenai kerusakan yang disebabkan oleh konsumen itu sendiri. Maka dari itu, pembahasan dalam penelitian ini lebih lengkap yaitu mengenai barang yang hilang kemudian kerusakan yang bukan hanya disebabkan oleh kurir atau pihak jasa ekspedisi melainkan pihak konsumen.

*Ketiga*, skripsi yang disusun oleh Andi Riyanto yang berjudul “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Antara Violetta Dan Tiki Cabang Yogyakarta Di Lembaga Konsumen Yogyakarta)”.<sup>11</sup> Berdasarkan analisis, perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis yaitu terletak pada objek permasalahannya. Pada penelitian terdahulu permasalahan yang terjadi hanya mengenai barang yang hilang saja, namun pada penelitian yang penulis lakukan terdapat permasalahan yaitu mengenai kerusakan dan kehilangan barang. Selain itu,

---

<sup>10</sup> Mazzalifah Syaifitri, “Perlindungan Terhadap Konsumen Atas Kerusakan Barang Yang Diakibatkan Oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Pangkalan Kerinci,” *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Islam Riau, Pekanbaru, 2022

<sup>11</sup> Andi Riyanto, “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Antara Violetta Dan Tiki Cabang Yogyakarta Di Lembaga Konsumen Yogyakarta),” *Skripsi*, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.

perbedaan lain terdapat pada proses penyelesaian masalahnya, pada penelitian terdahulu konsumen menyelesaikan masalah melalui klausul baku hingga ke LKY (Lembaga Konsumen Yogyakarta) karena tidak menemukan titik penyelesaiannya, sedangkan pada penelitian penulis penyelesaian didasarkan pada standar operasional perusahaan yang berlaku. Dengan demikian, perlindungan yang diberikan dari pihak Tiki hanya berlandaskan klausul baku yang hanya menguntungkan sisi pelaku usaha saja. Perbedaan dalam skripsi ini adalah pertanggungjawaban yang diberikan pihak Tiki tidak sesuai dengan peraturan yang ada, sehingga adanya ketidakseimbangan antara pemenuhan kewajiban dari pihak konsumen dan pelaku usaha.

## **E. Kerangka Teoritik**

### **1. Teori Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen merupakan hak yang dimiliki warga negara sehingga mewajibkan suatu negara untuk melindungi warga negaranya. Dalam aturannya hukum adalah landasan dasar dalam melindungi konsumen. Dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadikan keterlibatan negara sangat diperlukan demi menentukan keadilan yang sah.<sup>12</sup> Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum konsumen adalah memberikan perlindungan terhadap hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain dan perlindungan ini

---

<sup>12</sup> Yessy Kusumadewi dan Grace Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah, 2022), hlm. 9-10.

diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak yang diberikan oleh hukum.<sup>13</sup>

Dalam Hukum Perlindungan Konsumen terdapat beberapa prinsip salah satunya yaitu prinsip keamanan dan keselamatan konsumen yang berarti bahwa konsumen memiliki wewenang untuk mendapatkan keamanan dan keselamatan dalam menggunakan barang dan jasa.<sup>14</sup> Pada prinsip ini mencakup atas bermacam-macam aspek untuk memastikan layanan yang digunakan aman serta sesuai dengan standar. Tujuan dari adanya prinsip ini yaitu untuk melindungi konsumen atas resiko kerugian yang dapat membahayakan konsumen. Pada Hukum Perlindungan Konsumen, perjanjian dijelaskan sebagai faktor yang sangat penting. Dalam sejarah Undang-Undang Perlindungan Konsumen, ada suatu masa yang diyakini bahwa unsur kesepakatan mutlak harus ada terlebih dahulu sebelum konsumen mendapat perlindungan hukum dari pihak lain yang bersengketa. Hubungan hukum dalam bentuk perjanjian memang berfungsi untuk memperkuat posisi konsumen ketika berhadapan dengan pihak lawannya.

Dalam suatu perjanjian para pihak sepakat untuk mengikatkan diri untuk melaksanakan kewajibannya masing-masing, dengan demikian dapat memperoleh haknya masing-masing. Supaya perjanjian dapat memenuhi harapan kedua belah pihak, para pihak harus memiliki itikad baik dan

---

<sup>13</sup> Agustinus Sihombing dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Sumatera Barat: CV Azka Pustaka, 2023), hlm. 2.

<sup>14</sup> Onang Bambang dkk, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kenyamanan Keamanan Dan Keselamatan Dalam Mengkonsumsi Barang Atau Jasa", *Jurnal Lex Privatum*, Vol. 11, No. 1, (2023).



melaksanakan hasilnya menurut ketentuan hukum demi memastikan bahwa kewajiban tersebut sesuai dengan perjanjian semula. Apabila terjadi pelanggaran kesepakatan atau *wanprestasi* maka pihak yang dirugikan dapat menuntut pelaksanaan berdasarkan perjanjian ke ranah pengadilan. Pengadilan akan memutuskan apakah gugatan tersebut dapat dibenarkan atau justru berbanding terbalik.<sup>15</sup>

## 2. Teori Tanggung Jawab Hukum

Teori tanggung jawab hukum dapat dikatakan sebagai teori yang menganalisis tanggung jawab subjek hukum atau pelaku usaha terhadap perbuatan yang dilakukannya seperti melanggar hukum. Tanggung jawab dalam Bahasa Indonesia berarti keadaan dimana seseorang wajib menanggung atas segala sesuatunya. Menanggung berarti bersedia memberikan tanggung jawab seperti mengurus, memelihara, dan menjamin kesediaan untuk melaksanakan kewajiban. Pertanggungjawaban hukum merupakan kewajiban bertanggung jawab dengan dasar undang-undang yang dilakukan karena adanya salah satu pihak ketika terjadi sebuah *wanprestasi* (ingkar janji).<sup>16</sup>

Tanggung jawab perlu menjadi nilai karakter yang perlu ditanamkan pada diri manusia. Sehingga manusia wajib memberikan tanggung jawab atas segala pilihan yang dibuatnya. Menurut Hans Kelsen tanggung jawab yaitu

---

<sup>15</sup> Yessy Kusumadewi dan Grace Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahra, 2022), hlm. 37.

<sup>16</sup> Vina Akfa Dyani, "Pertanggungjawaban Hukum dan Perlindungan Hukum bagi Notaris dalam Membuat Party Acte," *Jurna Lex Renaissance*, Vol. 2, No. 1 (2017), hlm. 165.

“seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subjek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan.”<sup>17</sup>

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia tanggung jawab merupakan keadaan yang mewajibkan untuk menanggung segala sesuatu. Secara kodrati tanggung jawab telah menjadi bagian dari hidup manusia. Dalam teorinya Ridwan Halim memberikan definisi mengenai tanggung jawab yaitu hukum yang menjadi akibat dalam melaksanakan peranan, baik peranan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Menurut Purbacaraka tanggung jawab merupakan hukum yang bersumber atas penerapan kemampuan setiap orang dalam menggunakan hak dan kewajibannya. Selanjutnya ditegaskan bahwa setiap kewajiban yang dilaksanakan dan setiap hak yang dilakukan secara tidak sesuai maka pada dasarnya harus disertai dengan pertanggungjawaban.<sup>18</sup>

Pada konsepnya, tanggung jawab hukum memiliki hubungan yang erat dengan konsep hak dan kewajiban. Secara umum konsep hak merupakan prinsip yang mengacu pada kewajiban suatu kelompok atau perseorangan. Sedangkan konsep kewajiban hukum merupakan situasi yang mengharuskan

---

<sup>17</sup> Jocelyn Cherieshta dkk, “Penguraian Konsep Tanggung Jawab Dalam Filsafat Hukum: Dari Dimensi Individu Ke Masyarakat,” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Vol. 10, No 8, 2024, hlm. 571-572.

<sup>18</sup> Julista, “Pertanggungjawaban Hukum Pemerintah (Kajian Tentang Ruang Lingkup Dan Hubungan Dengan Direksi)”, *Jurnal Sasi*, Vol. 20, No. 2, 2014, hlm. 22.

seseorang untuk bertanggung jawab karena suatu sanksi jika perbuatannya bersimpangan dengan peraturan yang berlaku.<sup>19</sup> Terdapat perihal penting yang perlu diketahui yaitu tentang prinsip tanggung jawab. Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

a. Prinsip Tanggung Jawab berdasarkan unsur kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability atau liability based on fault*) merupakan prinsip yang secara umum sudah berlaku dalam hukum perdata. Dalam prinsip ini seseorang akan dimintai pertanggungjawabannya secara hukum apabila ada unsur kesalahan dalam yang terjadi. Kesalahan diartikan sebagai unsur yang bertentangan dengan hukum.

b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Dalam prinsip ini dijelaskan bahwa tergugat harus bertanggung jawab hingga tergugat dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah, sehingga beban pembuktian ada pada diri tergugat. Pada teori beban pembuktian, seseorang dianggap bersalah hingga tergugat dapat membuktikan yang sebaliknya. Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga didasarkan pada pasal 468 KUHD yang berbunyi:

- 1) Perjanjian pengangkutan menjanjikan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya.

---

<sup>19</sup> Moh Syaeful Bahar dan Rahmat Dwi Susanto, "Perlindungan Hukum Terhadap Tenaga Kerja Akibat Kesewenangan Pengusaha," *Jurnal Legisla*, Vol. 14, No. 2, 2022, hlm 223-224.

- 2) Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali bila Ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seluruhnya atau sebagian atau kerusakannya itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifatnya, keadaannya atau suatu cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim.
- 3) Ia bertanggung jawab atas tindakan orang yang dipekerjakannya, dan terhadap benda yang digunakannya dalam pengangkutan itu.

c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab

Prinsip ini tidak diterapkan secara mutlak. Dalam konteks hukum konsumen dan pengangkutan memberikan kerangka tertentu. Seperti contoh dari penerapan prinsip ini adalah tanggung jawab pihak pengangkut atas kerusakan atau kehilangan barang yang diawasi langsung oleh penumpang seperti bagasi kabin atau bagasi tangan. Pada prinsip ini mengarah pada pembatasan ganti rugi, sehingga kerusakan pada kabin/bagasi harus memberikan tanggung jawab ketika adanya bukti kesalahan yang terjadi.

d. Prinsip tanggung jawab mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) merupakan konsep hukum yang menetapkan bahwa seseorang atau suatu pihak dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian atau dampak tertentu tanpa perlu

membuktikan adanya kesalahan atau kelalaian.<sup>20</sup> Menurut Shidarta, adanya prinsip pertanggungjawaban mutlak akan dapat memudahkan konsumen untuk mempertahankan haknya, seperti yang diharapkan dari perlindungan konsumen.<sup>21</sup>

e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan muncul karena adanya pembatasan oleh pelaku usaha yang tidak dapat dipertanggungjawabkan. Akibat dari tidak adanya pembatasan tanggung jawab yaitu mengakibatkan kerugian pihak perusahaan maka pembatasan tanggung jawab dibentuk dalam peraturan perundang-undangan.<sup>22</sup>

## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Adapun yang dimaksud dengan penelitian lapangan adalah jenis penelitian dengan menggunakan metode pengumpulan data yang didapatkan secara langsung ke lapangan. Penulis akan menguraikan tentang hak-hak konsumen

---

<sup>20</sup> Liya Sukmamulya, Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Akibat Penggunaan Bahan Klorin Terhadap Produk Pangan (Beras), *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 12, No. 2, 2010, hlm. 158-160.

<sup>21</sup> Yessy Kusumadewi dan Grace Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta:Lembaga Fatimah Azzahrah, 2022), hlm. 80.

<sup>22</sup> Sarah Dilla, Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Cargo Atas Terjadinya Kerusakan Barang Milik Konsumen, *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Medan Area, Medan ,hlm. 22.

yang belum terpenuhi serta upaya perlindungan hukum bagi pihak yang dirugikan.

## **2. Sifat Penelitian**

Sifat penelitian yang digunakan dalam penulisan ini bersifat *deskriptif analisis*, yaitu merupakan metode pemaparan suatu kondisi atau keadaan dari objek yang didapatkan melalui observasi dan wawancara. Sehingga peneliti dapat menggali lebih dalam mengenai objek penelitian kemudian dianalisis berdasarkan teori hukum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **3. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris, yaitu merupakan jenis pendekatan penelitian yang mengacu pada hukum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku guna untuk mengungkapkan permasalahan dengan melihat fakta yang terjadi di lapangan.

## **4. Sumber Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data, yaitu:

### **a. Data Primer**

Data primer merupakan informasi utama yang diperoleh dari objek yang diteliti melalui cara observasi dan wawancara. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara dengan *manager*, kurir, dan konsumen yang berdampak di PT Shopee Express Hub Ngaglik.

### **b. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang tidak didapatkan langsung dari lapangan, tetapi studi kepustakaan dengan membaca dan mengutip buku,

jurnal, serta bahan yang lainnya. Data sekunder dalam penelitian ini berupa bahan hukum, yaitu:

- 1) Bahan hukum primer adalah bahan-bahan yang memiliki kekuatan mengikat secara yuridis, yaitu:
  - a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  - b) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
  - c) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang;
  - d) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 2) Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer sehingga dapat memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Bahan hukum primer, yaitu; buku, jurnal, skripsi, artikel, perjanjian dan internet dengan memiliki topik penelitian yang relevan mengenai perlindungan konsumen dan tanggung jawab jasa ekspedisi.
- 3) Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang mendukung antara bahan hukum primer dan sekunder yaitu kamus hukum, kamus besar Bahasa Indonesia, dan ensiklopedia.

## **5. Teknik Pengumpulan Data**

### **a. Wawancara**

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada narasumber. Dalam hal ini penulis akan



melakukan wawancara dengan *manager*, kurir, dan konsumen yang berdampak di PT Shopee Express Hub Ngaglik.

b. Observasi

Observasi merupakan sebuah metode pengambilan data dengan menggunakan cara pengamatan dan pencatatan secara langsung mengenai fenomena atau perilaku yang terjadi, kemudian melakukan penyelidikan terhadap gejala-gejala yang sistematis.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan (*library research*) merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dan menganalisis berbagai referensi dari literatur jurnal, buku yang topiknya relevan.

## 6. Analisis Data

Berdasarkan sifat penelitiannya, metode analisis data pada penelitian ini bersifat *analisis deskriptif kualitatif* yaitu dengan menyajikan data menggunakan cara *deskriptif* dan menganalisa menggunakan cara *kualitatif* (jelas). Tahap ini dilakukan untuk memecahkan permasalahan yang diteliti.

## G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan gambaran pembahasan dalam penelitian yang tersusun secara rapi dan teratur, supaya dapat dengan mudah dipahami pada setiap babnya. Maka penyusun memberikan penjelasan mengenai setiap bab dengan membuat sistematika pembahasan dari 5 (lima) bab yang terdiri;

Bab pertama merupakan sebuah pendahuluan yang didalamnya berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab kedua berisikan tinjauan umum, yang membahas pengertian perlindungan konsumen beserta asas, tujuan, hak dan kewajibannya. Kemudian tinjauan pengertian tentang jasa ekspedisi beserta karakteristik dan perjanjian dalam jasa ekspedisi. Kemudian tinjauan umum tentang pelaku usaha seperti pengertian, hak, kewajiban, tanggung jawab, dan larangan pelaku usaha.

Bab ketiga membahas mengenai gambaran umum PT Shopee Express Hub Ngaglik seperti profil perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, produk perusahaan, tata cara pengaduan, peraturan dan kode etik, jenis-jenis layanan, dan proses pengirimannya.

Bab keempat berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan yang dibagi menjadi 2 (dua) sub bab. Pada sub bab pertama akan dijelaskan mengenai bentuk perlindungan terhadap konsumen atas barang yang rusak atau hilang saat proses pengiriman di PT Shopee Express Hub Ngaglik. Kemudian pada sub bab kedua menjelaskan tentang bentuk tanggung jawab yang diberikan pihak jasa ekspedisi kepada konsumen terhadap barang yang rusak atau hilang di Shopee Express Hub Ngaglik.

Bab kelima merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan jawaban atas pokok permasalahan dan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Saran berisi tentang pendapat atau usulan agar terciptanya skripsi sempurna.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang Perlindungan Konsumen Atas Kerusakan Atau Hilangnya Barang Pada Jasa Ekspedisi (Studi Kasus di PT Shopee Express Hub Ngaglik), maka penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan terhadap konsumen atas barang yang rusak adalah mendapatkan perlindungan berupa ganti rugi dari penjual, kemudian untuk barang yang hilang adalah mendapatkan kompensasi atau ganti rugi dari jasa ekspedisi Shopee Express Hub Ngaglik. Hal ini telah sesuai dengan pasal 4 huruf h Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang di dalamnya mengatur mengenai hak-hak konsumen. Perlindungan konsumen memastikan bahwa hak-hak ini terlindungi dari praktik bisnis yang merugikan. Dalam kehidupan sehari-hari perlindungan konsumen bertujuan untuk menciptakan pasar yang lebih adil dan aman bagi konsumen, serta memastikan bahwa konsumen dapat membuat keputusan yang lebih baik dalam memilih produk atau layanan yang mereka beli.
2. Bentuk tanggung jawab terhadap konsumen atas barang yang rusak adalah mendapatkan ganti kerugian berupa penggantian barang yang rusak menjadi barang dengan kondisi baru yang dalam hal ini tanggung jawab diberikan oleh penjual. Bentuk tanggung jawab terhadap barang yang hilang adalah memberikan ganti rugi dalam bentuk pengembalian uang sesuai dengan harga barang yang hilang, pada hal ini yang mengganti kerugian yaitu jasa ekspedisi

Shopee Express Hub Ngaglik. Hal tersebut telah sesuai dengan pasal 19 angka (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai tanggung jawab pihak pelaku usaha terhadap konsumen. Penjual maupun pelaku usaha memiliki tanggung jawab terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen dengan memberikan ganti rugi atau kompensasi jika barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian karena terjadi kehilangan atau kerusakan barang.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas maka penulis memberi saran untuk skripsi yaitu:

1. Kepada penyedia jasa ekspedisi yaitu Shopee Express perlu memastikan bahwa pengiriman barang dilaksanakan dengan lebih aman, seperti dengan meningkatkan standar *packaging* kepada konsumen dan lebih memperhatikan barang-barang yang dikirimkan. Walaupun peningkatan volume barang tetapi penyedia jasa tetap perlu mengirimkan barang sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal ini dapat meminimalisir kerusakan atau kehilangan barang, serta mengurangi risiko pencurian paket.
2. Kepada konsumen pada jasa ekspedisi Shopee Express perlu berhati-hati dalam memilih layanan agar sesuai dengan kebutuhan mereka. Konsumen perlu memberikan data terkait alamat yang benar dan jelas, serta konsumen perlu untuk mengikuti standar operasional perusahaan dalam hal *packaging* paket untuk mengurangi risiko masalah dalam pengiriman.

## DAFTAR PUSTAKA

### Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### Buku

Daeng, Mohd Yusuf dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Pekanbaru: Taman Karya, 2024.

Hernoko, Agus Yudha, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Jakarta: Kencana, 2010.

Kusumadewi, Yessy dan Grace Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahra, 2022.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

Martien, Dhoni, *Perlindungan Hukum Data Pribadi*, Makassar: Mitra Ilmu, 2023.

Manaf, Idham dan Lenny Nadriana, *Hukum Pengangkutan*, Jakarta: Lembaga Studi Hukum Indonesia, 2023.

Nugroho, Sigit Sapto, *Hukum Pengangkutan Indonesia*, Solo: Pustaka Iltizam, 2019.

Panjaitan, Hulman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021.

Qustulani, Muhammad, *Modul Mata kuliah Perlindungan Hukum & Konsumen*, Tangerang: PSP Nusantara Press, 2018.

Sanusi, Heru P dkk, *Hukum Dagang*, Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Trisakti, 2021.

Sari, Norma, *Permasalahan Kontemporer Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Yogyakarta: UAD Press, 2021.

Setiawan, I Ketut Oka, *Hukum Perdata Mengenai Perikatan*, Jakarta: FH Utama, 2014.

Susanto, Happy, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta Selatan: Transmedia Pustaka, 2008.

Sihombing, Agustinus dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sumatera Barat: CV Azka Pustaka, 2023.

Sumbu, Telly, *Pengantar Hukum Indonesia*, Jakarta: PT Raja Grafindo, 2016.

Yahman, *Karakteristik Wanprestasi Dan Tindak Pidana Penipuan Yang Lahir Dari Hubungan Kontraktual*, Jakarta: Prenadamedia, 2014.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2013.

### **Jurnal, Skripsi, Laporan ilmiah, Karya ilmiah**

Attallah, Helmi, (2024), Pengaruh Gaya Kepemimpinan, dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention di Shopee Express Tembalang Hub, *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 1254.

- Arifin, M Ihsanul (2015), Penerapan Teknik Negosiasi Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi, *Tugas Akhir Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya*.
- Ahliwan Ardhinata, (2014), Keridhaan (Antaradhin) Dalam Jual Beli Online (Studi Kasus UD. Kuntajaya Kabupaten Gresik), *skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya*.
- Amalia, Fitri, (2014), Etika bisnis Islam: konsep dan implementasi pada pelaku usaha kecil, *Jurnal al-iqtishad*, 125.
- Bahar, Moh Syaeful dan Rahmat Dwi Susanto (2022), Perlindungan Hukum Terhadap Tenaga Kerja Akibat Kesewenangan Pengusaha, *Jurnal Legisla*, 231.
- Bhakti, Fernando Kesuma dkk, (2022), Perancangan User Experience Aplikasi Pesan Antar Dalam Kota Menggunakan Metode Design Thinking (Studi Kasus: Kota Bandar Lampung), *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 54.
- Bambungan, Onang dkk, (2023), Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kenyamanan Keamanan Dan Keselamatan Dalam Mengonsumsi Barang Atau Jasa, *Jurnal Lex Privatum*, 78.
- Cherieshta, Jocelyn dkk, (2024), Penguraian Konsep Tanggung Jawab Dalam Filsafat Hukum: Dari Dimensi Individu Ke Masyarakat, *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 574.
- Dilla,Sarah, (2023), Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Cargo Atas Terjadinya Kerusakan Barang Milik Konsumen, *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Medan Area Medan*.



- Desri, Syuryatman, (2024), Analisis Hambatan dan Bentuk Tanggung Jawab Dalam Proses Pengiriman Shopee Express, *Jurnal Ekonomika* 45, 602.
- Desiani, Juni dan Renti Maharaini Kerti, (2023), Perlindungan Konsumen Atas Informasi Yang Tidak Jelas Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, *Reformasi Hukum Trisakti*, 174.
- Dyani, Vina Akfa, (2017), Pertanggungjawaban Hukum dan Perlindungan Hukum bagi Notaris dalam Membuat Party Acte, *Jurna Lex Renaissance*.
- Edy Prasetyo dkk, (2024), Pertanggungjawaban Hukum Pihak Ekspedisi Pengiriman Terhadap Barang Hilang atau Rusak, *Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan*, 43.
- Fiqri, Muhammad, (2022), Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) Terhadap Barang Kiriman Konsumen, *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Islam Riau*.
- Faridl, Mitah, (2016), Rancang Bangun Sistem Administrasi Pengiriman Barang Berbasis Web Di PT Graha Prima, *JSIKA*, 5.
- Fauziah, (2020), Strategi Komunikasi Bisnis Online Shop “Shopee” Dalam Meningkatkan Penjualan, *Jurnal Abiwara*, 53.
- Fazira, Era, (2024), Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Atas Ketidaksesuaian Barang Yang Diterima (Studi Kasus di J&T Express Cabang Purwodadi), *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang*.

- Iskandar, Budi dan Agus Umar Hamdani, (2017), Desain dan Pengujian Sistem Informasi Jasa Pengiriman Barang Studi Kasus PT Xyz, *Notulen Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia*, 72.
- Jaang, Syaharie, (2023), Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berdasarkan Prinsip Keadilan”, *Jurnal Hukum dan HAM Wara Sains*, 357.
- Karinda, Rhey A dkk, (2020), Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Bisnis Pembiayaan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, *Lex Privatum*, 57.
- Limbong, Irmadayani Rizky, (2023), Analisis Pertanggung Jawaban Kurir J&T Terhadap Barang Hilang Menurut Perspektif Akad Ijarah. Khash (Studi kasus Di J&T Kec.Sidikalang, Kab.Dairi, Provinsi Sumatera Utara), *Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-raniry*.
- Lubis, Taufik Hidayat, (2022), Hukum Perjanjian di Indonesia, *Jurnal Sosial dan Ekonomi*, 190.
- Love, Natasha Patricia, (2022), Peran Business Development Dalam Meningkatkan Campaign Mall Flash Sale Di PT. Shopee International Indonesia, *Laporan Magang, Fakultas Bisnis, Universitas Multimedia Nusantara, Tangerang*.
- Musyafah, Aisyah Ayu dkk, (2018), Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang, *Jurnal Law Reform*, 161.
- Mustamu, Julista, (2014), Pertanggungjawaban Hukum Pemerintah (Kajian Tentang Ruang Lingkup Dan Hubungan Dengan Direksi), *Jurnal Sasi*, 27.

- Mustofa, Rizqi Maulana, (2023), Pertanggungjawaban Shopee Express Hub Demak Terhadap Keterlambatan Kerusakan Dan Kehilangan Barang Dalam Pengiriman, *Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang*.
- Nasution, Siti Lam'ah dkk, (2020), Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Kepercayaan, Kemudahan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada E-Commerce Shopee, *Jurnal Ecobisma*, 53.
- Nofena, Fifi, (2021), Perlindungan Konsumen Terhadap Kerugian Produk Pada Transaksi Jual Beli Di E-commerce Shopee, *Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*.
- Putri, Nadia Andini dan Nyoman Mas Ariyani, (2017), Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman barang dalam hal keterlambatan sampainya barang, *Jurnal Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana*, 50.
- Purwanto, Arya Diningrat dkk, (2024). Pengalihan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Kepada Konsumen Atas Hilangnya Barang Di Area Parkir Sebagai Perbuatan Yang Dilarang Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen, *Ejournal Unsrat*.
- Palapessy, Priescillia Mariana dkk, (2023), Tanggung Jawab Pihak Ekspedisi Dalam Transaksi Pengiriman Barang, *Pamali: Pattimura Magister Law Review*, 147.
- Pratiwi, Aceria Mega Putri, (2023). Pengaruh Jual Beli Online E-commerce Shopee Kecamatan Belitang, *Jurnal Manajemen dan Bisnis Kreatif*, 18.

Riyanto, Andi, (2015), *Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Antara Violetta Dan Tiki Cabang Yogyakarta Di Lembaga Konsumen Yogyakarta), Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.*

Rajagukguk, Merry Anggia Arisantau Pitaomas, (2024), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Pada E-commerce Shopee Terhadap Tingkat Loyalitas Pelanggan, Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.*

Saragih, Dapot Hamonangan, (2023), *Tanggung Jawab Hukum Jasa Ekspedisi Dalam Pengajuan Klaim Atas Kerusakan Dan Hilangnya Barang Kiriman Pada PT Lion Parcel Di Kota Medan, Skripsi Fakultas Hukum Universitas Medan Area.*

Salahudin, Aji Hartono, (2024). *Juliansi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Shopee Express, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 64.*

Setiady, Tri, (2019), *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelanggaran Ketentuan Label Pangan Yang Dilakukan Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Jurnal Yustitia, 78.*

Syafiq, Ahmad, (2019), *Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pandangan Islam, Jurnal El-Faqih, 113.*

- Sukmamulya, Liya, (2010), Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Akibat Penggunaan Bahan Klorin Terhadap Produk Pangan (Beras), *Jurnal Ilmu Hukum*, 165.
- Sinaga, Niru Anita, (2015), Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 87.
- Syaifitri, Mazzalifah, (2022), Perlindungan Terhadap Konsumen Atas Kerusakan Barang Yang Diakibatkan Oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Pangkalan Kerinci, *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Islam Riau Pekanbaru*.
- Wibowo, Arif, (2014), Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen, *Jurnal Ilmu Manajemen*, 81.
- Widodo, Dhany Yudha Pratama dan Henny Prasetyani, (2022), Penggunaan Shopee Sebagai Media Promosi Untuk Meningkatkan Daya Jual Produk Sebagai Narahubung Sosial Marketing, *Journal of Systems, Information Technology, and Electronics Engineering*, 17.
- Zulfah, Latifah dan Retno Hidayati, (2018), Analisis Pengaruh Persepsi Risiko, Kualitas Situs Web, Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen E-Commerce Shopee Di Kota Semarang, *Diponegoro Journal Of Management*, 11.
- Zaky, Nur Sovia Aulia Pengaruh, (2021), E-Service Quality dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian (Studi E-Commerce Shopee), *Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang*.

## Website

Auli, Renata Christha (2024, Agustus 2).

<https://www.hukumonline.com/klinik/a/hukum-perlindungan-konsumen-lt62dfc65f7966c/> diakses pada 7 November 2024 Pukul 13.22 WIB

Rusbal, Fadhil Sadam ( 2024, Februari 12). <https://heylaw.id/blog/macam-macam-bentuk-perlindungan-tenaga-kerja> diakses pada 20 November 2024 Pukul 08.12 WIB

<https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/8342/3/BAB%202.pdf> diakses pada 20 Januari 2025 Pukul 09.00 WIB

[https://help.shopee.co.id/portal/4/article/71884-\[SPX-Express\]-Bagaimana-cara-menghubungi-Customer-Service-SPX-Express%3F](https://help.shopee.co.id/portal/4/article/71884-[SPX-Express]-Bagaimana-cara-menghubungi-Customer-Service-SPX-Express%3F) diakses pada 12 Desember 2024 Pukul 15.11 WIB

<https://seller.shopee.co.id/edu/article/3444> diakses pada 17 Desember 2024 Pukul 17.28 WIB

<https://swifthub.sirclo.com/blog/jenis-layanan-shopee-xpress-dan-cara-menggunakannya> diakses pada 3 Desember 2024 pukul 06.16 WIB.

<https://cekresi.com/pengiriman/proses-pengiriman-shopee-express-lengkap-dengan-arti-kode-dan-istilahnya/> diakses pada 29 November 2024 pada pukul 15.00 WIB.

<https://seller.shopee.co.id/edu/article/18013> diakses pada 1 Januari 2025 pukul 19.06 WIB

<https://seller.shopee.co.id/edu/article/17996> diakses pada 22 Desember 2024 Pukul 20.11 WIB

<https://www.hukumonline.com/klinik/a/kurir-salah-kirim-paket-lt54c863c3db7fc/>

diakses pada 1 Maret 2025 Pukul diakses pada 27 Februari 2025 Pukul 15.21 WIB

[https://autolaris.com/berita/layanan-pelanggan-yang-buruk-dampaknya-pada-](https://autolaris.com/berita/layanan-pelanggan-yang-buruk-dampaknya-pada-loyalitas-dan-reputasi-bisnis-anda/)

[loyalitas-dan-reputasi-bisnis-anda/](https://autolaris.com/berita/layanan-pelanggan-yang-buruk-dampaknya-pada-loyalitas-dan-reputasi-bisnis-anda/) diakses pada 27 Februari Pukul 15.45 WIB

<https://kledo.com/blog/biaya-tak-terduga/> diakses pada 28 Februari Pukul 23.07

WIB

<https://www.papandayancargo.com/cara-mengatasi-paket-tertahan-di-bea-cukai/>

diakses pada 1 Maret 2025 Pukul 10.14 WIB

### **Wawancara**

Hasil Wawancara dengan Bapak Muchamad Khusain Rosyid selaku Kepala

Manager Shopee Express Hub Ngaglik, Tanggal 11 Januari 2025

Hasil Wawancara dengan Bapak Arif Sudarmawanto selaku Kurir Shopee Express

Hub Ngaglik, Tanggal 11 Januari 2025

Hasil Wawancara dengan Bapak Ramly selaku Kurir Shopee Express Hub Ngaglik,

Tanggal 11 Januari 2025

Hasil Wawancara dengan Bapak Fauzy Febriansyah selaku Kurir Shopee Express

Hub Ngaglik, Tanggal 11 Januari 2025

Hasil Wawancara dengan Bapak Nur Sigit selaku Konsumen Shopee Express Hub

Ngaglik, Tanggal 9 Januari 2025

Hasil Wawancara dengan Bapak Yogo selaku Konsumen Shopee Express Hub

Ngaglik, Tanggal 9 Januari 2025