

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PADA MARKETPLACE SHOPEE TERHADAP SENGKETA GANTI RUGI ATAS HILANGNYA BARANG DALAM PENGIRIMAN MELALUI SHOPEE EXPRESS INSTANT (SPX)

Fazriyah Sumadiwiry¹, Suyud Margono²
[¹fazriyah30s@gmail.com](mailto:fazriyah30s@gmail.com), [²suyudmargono@gmail.com](mailto:suyudmargono@gmail.com)
Universitas Mpu Tantular

Abstrak

Pesatnya perkembangan transaksi belanja daring di Indonesia, khususnya melalui marketplace Shopee dengan layanan pengiriman Shopee Express Instant (SPX), menimbulkan persoalan hukum terkait hilangnya barang dalam pengiriman. Kasus kehilangan barang bernilai tinggi sering terjadi akibat penyalahgunaan akun kurir mitra, sementara kebijakan ganti rugi Shopee tidak sebanding dengan kerugian nyata. Klausula baku dalam syarat dan ketentuan Shopee yang membatasi tanggung jawab juga berpotensi bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Penelitian ini bertujuan menganalisis bentuk perlindungan hukum yang seharusnya diterima konsumen serta mekanisme penyelesaian sengketa ganti rugi atas hilangnya barang dalam pengiriman SPX Instant. Metode yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, didukung studi kasus faktual yang dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara normatif, perlindungan hukum telah tersedia melalui UUPK, UU ITE, dan PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Namun, implementasi di lapangan belum efektif karena Shopee membatasi tanggung jawab melalui status kurir mitra independen dan klausula baku yang merugikan konsumen. Mekanisme penyelesaian sengketa yang ada—baik pengaduan internal Shopee, BPSK, maupun jalur litigasi—masih menghadapi kendala: mekanisme internal tidak memenuhi prinsip keadilan prosedural, BPSK terbatas secara teknis dan jangkauan, sedangkan litigasi jarang ditempuh akibat rendahnya literasi hukum konsumen. Kesimpulannya, perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce melalui SPX Instant belum berjalan optimal. Diperlukan penguatan sistem verifikasi kurir mitra, pengawasan aktif dari Kementerian Perdagangan, percepatan pembentukan BPSK di seluruh wilayah, serta pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa daring yang lebih mudah diakses.

Kata Kunci: Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Shopee Express Instant, Ganti Rugi, Sengketa.

Abstract

The rapid growth of e-commerce in Indonesia, particularly through Shopee's instant delivery service (Shopee Express Instant/SPX), has raised significant legal issues regarding consumer protection when goods are lost during shipment. Many cases involve high-value items lost due to misuse of partner courier accounts, while Shopee's compensation policies often fail to reflect the actual losses. Standard clauses in Shopee's terms and conditions further limit liability, potentially conflicting with Article 18 of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection (UUPK). This study aims to analyze the legal protection consumers should receive and examine the dispute resolution mechanisms available when goods are lost via SPX Instant. The research employs a normative legal approach, combining statutory and conceptual analysis, supported by case studies and descriptive qualitative methods. Findings show that Indonesia's legal framework—through UUPK, the Civil Code, and Government Regulation No. 80 of 2019 on Electronic Commerce—provides adequate normative protection. However, implementation remains ineffective: Shopee limits liability by treating partner couriers as independent parties, and its restrictive clauses undermine

consumer rights. Dispute resolution mechanisms also face challenges: internal complaint processes lack procedural fairness, the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) has limited reach and technical capacity, and litigation is rarely pursued due to low consumer legal literacy. In conclusion, consumer protection in SPX Instant transactions is not yet optimal. Strengthening courier verification systems, enhancing government oversight, expanding BPSK nationwide, and developing accessible online dispute resolution mechanisms are necessary to ensure fair compensation and effective legal protection.

Keywords: Consumer Protection, E-Commerce, Shopee Express Instant, Compensation, Dispute Resolution.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan terhadap model transaksi perdagangan di Indonesia. Kemunculan platform E-commerce menyediakan kemudahan bagi konsumen untuk melakukan transaksi tanpa harus bertemu langsung dengan pelaku usaha. Perubahan pola konsumsi masyarakat dari belanja konvensional ke belanja daring mendorong terciptanya ekosistem distribusi barang yang lebih kompleks dan dinamis. Konsumen tidak hanya menuntut kemudahan dalam melakukan transaksi digital, tetapi juga mengharapkan kecepatan, ketepatan, dan keamanan dalam proses pengiriman produk yang dibeli. Kondisi ini menjadikan jasa pengiriman sebagai elemen krusial dalam mendukung keberlangsungan bisnis E-commerce, karena tanpa sistem logistik yang efisien, janji kenyamanan dan aksesibilitas yang ditawarkan platform daring tidak dapat terpenuhi. Selain itu, persaingan antar E-commerce semakin menekankan pentingnya kualitas layanan pengiriman sebagai faktor penentu kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Dalam praktik E-commerce di Indonesia, permasalahan kehilangan barang dalam proses pengiriman masih sering terjadi. Berbagai laporan konsumen di media sosial maupun forum daring menunjukkan adanya kasus barang tidak sampai kepada penerima meskipun telah dinyatakan dalam proses pengiriman oleh jasa ekspedisi yang bekerja sama dengan platform E-commerce. Barang yang hilang umumnya merupakan barang bernilai tinggi seperti telepon genggam, laptop, atau perangkat elektronik lainnya. Salah satu platform yang kerap mendapat laporan serupa adalah Shopee, khususnya melalui layanan pengiriman internalnya yakni Shopee Express Instant (SPX).

Permasalahan kehilangan barang tersebut khususnya kerap terjadi pada layanan Shopee Express Instant (SPX Instant), yaitu layanan pengiriman same-day yang menggunakan kurir mitra berbasis aplikasi, di mana akun kurir mitra berpotensi disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Dalam beberapa kasus, konsumen atau penjual mengalami kerugian yang cukup besar karena barang yang hilang tidak diganti sesuai dengan nilai barang yang sebenarnya. Kompensasi yang diberikan oleh pihak platform seringkali terbatas, misalnya hanya berdasarkan kelipatan biaya pengiriman atau batas tertentu apabila layanan asuransi tidak digunakan. Kondisi tersebut menimbulkan ketidakpuasan dan keresahan bagi konsumen maupun pelaku usaha. Sebagai contoh, kebijakan ganti rugi Shopee hanya mencakup sebagian dari nilai barang yang hilang, yang seringkali tidak sebanding dengan kerugian nyata yang dialami konsumen maupun penjual.

Menariknya, meskipun kasus kehilangan barang dalam E-commerce cukup banyak terjadi, sebagian besar sengketa tidak sampai pada proses penyelesaian melalui lembaga formal seperti pengadilan maupun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Permasalahan tersebut umumnya diselesaikan melalui mekanisme penyelesaian sengketa internal yang disediakan oleh platform E-commerce. Hal ini menunjukkan adanya kecenderungan bahwa penyelesaian sengketa dalam E-commerce lebih banyak bergantung pada kebijakan platform dibandingkan mekanisme hukum yang tersedia.

Dalam konteks E-commerce, hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha pada dasarnya merupakan hubungan kontraktual yang dilandasi asas kebebasan berkontrak

sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUH Perdata. Selain itu, perjanjian antara konsumen, pelaku usaha, dan jasa pengiriman memunculkan hubungan hukum yang bersifat multitier karena melibatkan pihak ketiga yang turut menentukan terpenuhinya prestasi. Apabila barang hilang atau tidak sampai ke tujuan, maka kewajiban prestasi dianggap tidak dipenuhi, yang kemudian menimbulkan sengketa ganti rugi.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik telah diatur dalam berbagai instrumen hukum, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Dalam lingkup UUPK, konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang maupun jasa. Sedangkan dalam UU ITE diatur mengenai validitas informasi dan transaksi elektronik sebagai alat bukti hukum, sehingga sengketa akibat terjadinya kerugian dalam transaksi digital memiliki kedudukan hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

Meski demikian, yang terjadi di lapangan jauh dari ideal. Ketika barang hilang dalam pengiriman SPX Instant, tidak ada yang mau disalahkan penjual menunjuk Shopee, Shopee menunjuk kurir mitra, kurir mitra tidak bisa dihubungi karena akunnya sudah berpindah tangan. Situasi ini bukan kebetulan. SPX Instant menggunakan sistem kurir mitra yang berstatus independen, bukan karyawan tetap, sehingga secara hukum Shopee bisa berkilah bahwa kehilangan barang bukan tanggung jawabnya. Sementara itu, klausula-klausula dalam Syarat dan Ketentuan Shopee sudah lebih dulu menyatakan hal yang sama platform tidak bertanggung jawab atas kerugian apapun yang timbul dari proses pengiriman.

Konsumen dan penjual yang mengalami kerugian pun tidak punya banyak pilihan. Mengadu ke BPSK tidak terpikirkan karena sebagian besar bahkan tidak tahu lembaga itu ada. Akhirnya yang paling sering terjadi adalah mengadu lewat media sosial, berharap postingan mereka viral dan mendapat perhatian dari akun resmi Shopee. Kondisi seperti ini yang mendorong penelitian ini dilakukan, ada norma hukum yang seharusnya melindungi, ada lembaga yang seharusnya bisa dimintai pertanggungjawaban, tapi dalam praktiknya keduanya tidak banyak berperan.

Oleh karena itu, penelitian ini mencoba menjawab dua hal: bagaimana sebenarnya perlindungan hukum yang bisa diperoleh konsumen dan penjual ketika barang hilang melalui SPX Instant, dan jalur apa yang secara hukum tersedia untuk menuntut ganti rugi serta bagaimana kenyataannya di lapangan. Dua pertanyaan ini dilihat dari perspektif hukum positif Indonesia, dengan harapan bisa memberikan gambaran yang jujur tentang sejauh mana hukum benar-benar hadir dalam ekosistem belanja online yang sudah menjadi bagian keseharian masyarakat Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan yuridis normatif, yaitu Pendekatan yuridis normatif digunakan untuk menelaah norma-norma hukum positif yang berlaku serta bagaimana norma-norma tersebut diterapkan dalam praktik. Menurut Soerjono Soekanto, pendekatan yuridis normatif adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Terkait Hilangnya Barang Dalam Pengiriman Melalui Shopee Express Instant

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong terjadinya transformasi dalam aktivitas perdagangan masyarakat dari sistem perdagangan konvensional menuju perdagangan berbasis elektronik (electronic commerce atau E-commerce). Transformasi tersebut tidak hanya mengubah cara masyarakat melakukan

transaksi ekonomi, tetapi juga memengaruhi konstruksi hubungan hukum yang lahir di antara para pihak yang terlibat dalam aktivitas perdagangan. Dalam transaksi konvensional, hubungan hukum pada umumnya terbentuk secara sederhana karena hanya melibatkan penjual dan pembeli dalam suatu perjanjian jual beli yang dilakukan secara langsung. Hubungan hukum demikian memudahkan identifikasi hak dan kewajiban masing-masing pihak serta memudahkan penentuan pihak yang bertanggung jawab apabila timbul kerugian. Akan tetapi, perkembangan transaksi berbasis elektronik telah menciptakan hubungan hukum yang lebih kompleks karena melibatkan berbagai subjek hukum dalam suatu sistem digital yang saling terintegrasi.

Perkembangan perdagangan melalui sistem elektronik (electronic commerce) telah mengubah pola hubungan hukum yang semula bersifat sederhana menjadi hubungan hukum yang lebih kompleks dan multidimensi. Dalam transaksi jual beli konvensional, hubungan hukum pada umumnya hanya terbentuk antara penjual dan pembeli melalui suatu hubungan perjanjian yang lahir dari perjanjian jual beli. Namun dalam transaksi E-commerce, hubungan hukum tidak lagi bersifat bilateral, melainkan berkembang menjadi hubungan hukum multilateral yang melibatkan beberapa subjek hukum dalam satu ekosistem digital yang saling terhubung. Berdasarkan konsep hubungan hukum sebagaimana diuraikan dalam landasan konseptual Bab I, hubungan hukum merupakan hubungan antara dua atau lebih subjek hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban serta akibat hukum tertentu. Dalam transaksi melalui marketplace Shopee, hubungan hukum tersebut tidak hanya melibatkan penjual dan pembeli, tetapi juga marketplace sebagai penyelenggara sistem elektronik serta Shopee Express Instant (SPX) sebagai penyedia jasa pengiriman yang terintegrasi dalam sistem transaksi. Oleh karena itu, ketika terjadi permasalahan berupa hilangnya barang dalam proses pengiriman, identifikasi hubungan hukum para pihak menjadi penting karena berkaitan langsung dengan penentuan pihak yang memiliki tanggung jawab hukum terhadap kerugian konsumen. Analisis terhadap hubungan hukum para pihak dalam penelitian ini didasarkan pada konsep transaksi elektronik, konsep marketplace, konsep perjanjian elektronik, dan konsep kontrak baku yang telah diuraikan dalam Bab I. Selain itu, analisis juga menggunakan teori perlindungan hukum, teori perjanjian, dan teori tanggung jawab hukum sebagai dasar untuk menilai keberadaan hak, kewajiban, dan konsekuensi hukum yang lahir dalam transaksi E-commerce. Norma hubungan hukum tersebut meliputi

1. Hubungan Hukum antara penjual dan pembeli
2. Hubungan Hukum antara Konsumen dengan Shopee sebagai Marketplace
3. Hubungan Hukum antara Konsumen dengan Shopee Express Instant sebagai pihak ekspedisi
4. Hubungan Hukum Elektronik Sebagai Perjanjian Elektronik dan Kontrak Baku

Hubungan hukum yang pertama terbentuk dalam transaksi E-commerce adalah Hubungan Hukum Antara Penjual Dan Pembeli. Hubungan hukum ini lahir sejak tercapainya kesepakatan mengenai objek transaksi, harga, dan syarat-syarat transaksi lainnya. Berdasarkan teori perjanjian, hubungan hukum tersebut lahir dari adanya kesepakatan para pihak yang memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dalam transaksi elektronik, bentuk kesepakatan tersebut tidak dilakukan melalui pertemuan fisik, melainkan melalui media elektronik dengan menggunakan sistem digital yang disediakan oleh marketplace. Perbedaan mendasar antara transaksi konvensional dan transaksi E-commerce terletak pada mekanisme pembentukannya. Pada transaksi elektronik, kehendak para pihak diekspresikan melalui tindakan digital seperti mengklik tombol "checkout", memilih metode pembayaran, serta menyetujui syarat dan ketentuan yang terdapat dalam sistem aplikasi. Tindakan tersebut secara hukum dianggap sebagai bentuk persetujuan (consensus) yang menimbulkan akibat hukum bagi para pihak. Hubungan hukum antara penjual dan

pembeli melahirkan hak dan kewajiban yang bersifat timbal balik. Penjual berkewajiban menyerahkan barang sesuai spesifikasi yang ditawarkan, sedangkan pembeli berkewajiban membayar harga barang sebagaimana telah disepakati. Sebaliknya, pembeli memiliki hak menerima barang sesuai dengan deskripsi dan penjual berhak menerima pembayaran atas barang yang dijual. Ketika barang hilang dalam proses pengiriman, muncul persoalan mengenai kapan tanggung jawab penjual berakhir dan kapan tanggung jawab pihak pengiriman dimulai. Dalam praktik transaksi elektronik, batas tersebut sering kali menimbulkan ketidakjelasan karena penjual cenderung beranggapan bahwa tanggung jawabnya telah berakhir ketika barang diserahkan kepada pihak jasa pengiriman.

Berbeda dengan hubungan hukum antara penjual dan pembeli, hubungan hukum antara konsumen dengan Shopee lahir karena Shopee bertindak sebagai penyelenggara sistem elektronik yang menyediakan sarana transaksi digital. Berdasarkan konsep marketplace, Shopee pada dasarnya tidak bertindak sebagai pihak yang menjual barang, melainkan sebagai pihak yang menyediakan infrastruktur digital yang mempertemukan penjual dengan pembeli. Secara normatif, hubungan hukum antara konsumen dengan Shopee terbentuk sejak pengguna melakukan pendaftaran akun dan menyetujui syarat serta ketentuan penggunaan layanan (terms and conditions) yang disediakan dalam aplikasi. Persetujuan tersebut menimbulkan hubungan kontraktual yang melahirkan hak dan kewajiban hukum antara para pihak. Dalam perspektif teori perjanjian, persetujuan terhadap syarat penggunaan aplikasi dapat dikualifikasikan sebagai perjanjian elektronik karena dilakukan melalui sistem elektronik dan menghasilkan akibat hukum yang mengikat para pihak. Hubungan hukum tersebut menempatkan Shopee tidak hanya sebagai pihak yang menyediakan sarana transaksi, tetapi juga sebagai pihak yang memiliki tanggung jawab terhadap keamanan, keandalan, dan keberlangsungan sistem elektronik yang digunakannya. Selanjutnya, apabila dianalisis berdasarkan teori perlindungan hukum, kedudukan Shopee tidak dapat dipandang semata-mata sebagai pihak pasif yang hanya menyediakan ruang digital bagi penjual dan pembeli. Marketplace memiliki tanggung jawab untuk memastikan sistem transaksi berjalan secara aman, memberikan informasi yang benar kepada konsumen, menyediakan mekanisme pengaduan yang efektif, serta memberikan perlindungan terhadap kerugian pengguna. Oleh karena itu, ketika terjadi kehilangan barang selama proses pengiriman, tanggung jawab marketplace tidak dapat sepenuhnya dilepaskan dengan alasan hanya bertindak sebagai pihak perantara.

Hubungan hukum berikutnya adalah hubungan hukum antara konsumen dengan Shopee Express Instant (SPX). Hubungan hukum ini lahir ketika konsumen menggunakan layanan pengiriman yang disediakan atau direkomendasikan dalam sistem marketplace Shopee. Dalam hubungan hukum tersebut, Shopee Express Instant bertindak sebagai penyedia jasa pengangkutan yang berkewajiban mengirimkan barang dari pihak penjual kepada konsumen. Berdasarkan teori perjanjian, penggunaan layanan SPX menimbulkan hubungan perikatan yang mengandung kewajiban untuk menyerahkan barang secara aman, tepat waktu, dan sesuai tujuan pengiriman. Kewajiban tersebut bukan hanya berupa pemindahan fisik barang, tetapi juga mencakup kewajiban menjaga keamanan objek yang berada dalam penguasaannya selama proses distribusi. Apabila dikaitkan dengan teori tanggung jawab hukum, tanggung jawab penyedia jasa pengiriman lahir sejak barang diterima dari pengirim hingga barang diterima oleh pihak penerima. Oleh karena itu, ketika barang hilang selama proses pengiriman, secara prinsip terdapat tanggung jawab hukum yang melekat pada penyedia jasa pengiriman untuk memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami konsumen. Namun dalam praktik transaksi melalui marketplace, hubungan hukum antara konsumen dan SPX sering kali mengalami kerancuan karena konsumen tidak melakukan perjanjian secara langsung dengan pihak jasa pengiriman, melainkan melalui sistem yang disediakan marketplace. Kondisi tersebut menyebabkan timbulnya persoalan mengenai batas tanggung jawab antara marketplace dan penyedia jasa pengiriman.

Hubungan hukum elektronik memiliki karakteristik yang berbeda dengan hubungan hukum konvensional. Pertama, hubungan hukum elektronik dibentuk melalui media digital tanpa adanya pertemuan langsung antara para pihak. Kedua, hubungan hukum elektronik sangat bergantung pada penggunaan sistem informasi dan teknologi digital. Ketiga, hubungan hukum elektronik memiliki karakteristik multilateral karena melibatkan beberapa pihak secara bersamaan dalam satu aktivitas transaksi. Karakteristik lain yang penting adalah adanya ketergantungan terhadap data elektronik sebagai dasar pembentukan hak dan kewajiban hukum. Dalam transaksi E-commerce, bukti mengenai pembayaran, status pengiriman, identitas para pihak, serta bukti penerimaan barang seluruhnya berbentuk dokumen elektronik. Oleh karena itu, validitas sistem elektronik menjadi faktor yang sangat menentukan kepastian hukum para pihak. Perjanjian elektronik merupakan kesepakatan yang dibuat melalui sistem elektronik yang mengikat para pihak serta menimbulkan akibat hukum tertentu. Dalam transaksi melalui marketplace Shopee, hampir seluruh hubungan hukum lahir melalui perjanjian elektronik, baik antara penjual dengan pembeli, pengguna dengan marketplace, maupun pengguna dengan jasa pengiriman. Karakteristik utama perjanjian elektronik dalam marketplace adalah penggunaannya dalam bentuk kontrak baku (standard contract). Kontrak baku merupakan perjanjian yang syarat dan ketentuannya telah ditentukan terlebih dahulu secara sepihak oleh salah satu pihak dan pihak lainnya hanya diberikan pilihan menerima atau menolak isi perjanjian tersebut. Dalam perspektif teori perlindungan hukum, penggunaan kontrak baku menimbulkan persoalan karena konsumen berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Konsumen pada umumnya tidak memiliki kesempatan untuk melakukan negosiasi terhadap isi perjanjian sehingga hanya dapat menyetujui ketentuan yang telah disediakan dalam sistem aplikasi. Akibatnya, klausula tertentu dapat berpotensi membatasi tanggung jawab pelaku usaha atau mengurangi hak-hak konsumen. Oleh karena itu, penggunaan kontrak baku dalam transaksi E-commerce harus tetap memperhatikan prinsip keseimbangan, kepastian hukum, dan keadilan bagi para pihak. Berdasarkan keseluruhan analisis tersebut dapat dipahami bahwa hubungan hukum dalam transaksi E-commerce melalui Shopee merupakan hubungan hukum yang bersifat kompleks, berlapis, dan saling berkaitan. Kompleksitas hubungan hukum tersebut menimbulkan konsekuensi bahwa tanggung jawab terhadap kerugian konsumen akibat hilangnya barang dalam proses pengiriman tidak dapat dibebankan hanya kepada satu pihak tertentu, tetapi harus ditentukan berdasarkan konstruksi hubungan hukum yang terbentuk di antara para pihak dalam sistem transaksi elektronik tersebut.

Kompleksitas hubungan hukum tersebut tampak secara nyata dalam transaksi yang dilakukan melalui marketplace Shopee. Dalam transaksi melalui platform Shopee, hubungan hukum tidak hanya terjadi antara penjual dan pembeli, melainkan juga melibatkan Shopee sebagai penyelenggara sistem elektronik dan Shopee Express Instant (SPX) sebagai penyedia jasa pengiriman barang. Penjual berkewajiban menyediakan dan menyerahkan barang sesuai dengan spesifikasi yang ditawarkan, pembeli memiliki kewajiban melakukan pembayaran dan hak menerima barang yang dibeli, marketplace berfungsi sebagai penyedia sistem transaksi dan sarana elektronik yang menghubungkan para pihak, sedangkan Shopee Express Instant menjalankan fungsi distribusi atau pengangkutan barang sampai kepada penerima. Dengan demikian, dalam transaksi elektronik melalui marketplace terdapat hubungan hukum yang bersifat berlapis (multiple legal relationships) karena hak dan kewajiban para pihak tidak lagi lahir dari satu hubungan hukum semata, tetapi muncul dari beberapa hubungan perikatan yang berlangsung secara bersamaan.

Sejalan dengan perkembangan tersebut, penggunaan marketplace sebagai sarana perdagangan elektronik juga mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Kemudahan akses teknologi, efisiensi waktu, keberagaman produk, serta kemudahan metode pembayaran menjadikan marketplace sebagai pilihan utama masyarakat dalam melakukan

transaksi perdagangan modern. Perkembangan tersebut menunjukkan bahwa marketplace tidak lagi dipandang sekadar sebagai sarana alternatif dalam perdagangan, melainkan telah berkembang menjadi instrumen utama dalam aktivitas ekonomi digital masyarakat. Meningkatnya penggunaan marketplace secara tidak langsung juga meningkatkan intensitas penggunaan layanan pengiriman barang yang menjadi bagian tidak terpisahkan dari transaksi E-commerce. Konsekuensinya, semakin besar jumlah transaksi yang terjadi maka semakin besar pula potensi timbulnya permasalahan hukum dalam pelaksanaannya.

Berkaitan dengan hal tersebut, peningkatan aktivitas perdagangan elektronik juga diikuti dengan meningkatnya potensi kerugian yang dapat dialami konsumen, khususnya yang berkaitan dengan hilangnya barang selama proses pengiriman. Dalam transaksi konvensional, konsumen dapat secara langsung mengetahui keberadaan barang yang dibelinya karena terjadi penyerahan secara fisik antara penjual dan pembeli. Akan tetapi, dalam transaksi elektronik konsumen sepenuhnya bergantung pada sistem digital dan jasa pengiriman untuk memastikan barang sampai kepada penerima. Keadaan tersebut menimbulkan risiko tertentu, seperti kehilangan barang, kerusakan barang, keterlambatan pengiriman, maupun ketidaksesuaian status pengiriman dengan kondisi yang sebenarnya. Hilangnya barang dalam proses pengiriman tidak hanya menimbulkan kerugian ekonomis berupa hilangnya nilai barang, tetapi juga menimbulkan kerugian lain berupa hilangnya manfaat penggunaan barang serta berkurangnya tingkat kepercayaan konsumen terhadap sistem perdagangan elektronik.

Lebih lanjut, permasalahan hilangnya barang selama proses pengiriman memunculkan persoalan yuridis mengenai pihak yang seharusnya bertanggung jawab terhadap kerugian konsumen. Dalam praktik transaksi E-commerce, sering kali timbul ketidakjelasan mengenai batas pertanggungjawaban antara penjual, marketplace, dan penyedia jasa pengiriman. Penjual dapat berpendapat bahwa kewajibannya telah selesai sejak barang diserahkan kepada pihak pengiriman, sedangkan jasa pengiriman dapat berpendapat bahwa kehilangan terjadi akibat faktor tertentu di luar penguasaannya. Sementara itu, marketplace sering kali menempatkan dirinya sebagai pihak yang hanya menyediakan sarana elektronik dan bukan sebagai pihak yang secara langsung bertanggung jawab terhadap objek transaksi. Kondisi tersebut menyebabkan konsumen menghadapi kesulitan dalam menentukan pihak yang secara hukum wajib memberikan kompensasi atas kerugian yang dialaminya.

Persoalan tersebut selanjutnya berkaitan dengan adanya ketidakseimbangan posisi hukum antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi berbasis elektronik. Pada umumnya pelaku usaha memiliki akses informasi yang lebih besar, penguasaan terhadap sistem elektronik yang digunakan, serta kemampuan yang lebih tinggi dalam menentukan syarat dan mekanisme transaksi. Sebaliknya, konsumen sering kali hanya berada pada posisi menerima dan menyetujui ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya tanpa memiliki kesempatan untuk melakukan negosiasi. Ketidakseimbangan posisi tersebut berpotensi menempatkan konsumen pada posisi yang lebih lemah dalam memperoleh perlindungan terhadap hak-haknya ketika mengalami kerugian.

Dalam transaksi E-commerce, konsumen tidak hanya berperan sebagai pembeli barang, tetapi juga sebagai pengguna jasa digital yang memanfaatkan sistem elektronik, layanan pembayaran, dan jasa pengiriman yang terintegrasi dalam satu platform. Kedudukan demikian menyebabkan konsumen berada dalam hubungan hukum yang bersifat berlapis (*multiple legal relationships*) karena secara bersamaan memiliki hubungan hukum dengan penjual, marketplace, serta penyedia jasa pengiriman. Apabila dianalisis menggunakan teori perlindungan konsumen, kedudukan konsumen dalam transaksi elektronik pada dasarnya berada pada posisi yang relatif lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Ketidakseimbangan tersebut muncul karena adanya perbedaan penguasaan informasi, kemampuan ekonomi, pengendalian sistem, serta kemampuan dalam menentukan syarat-syarat transaksi. Marketplace dan penyedia jasa pengiriman memiliki

kontrol terhadap sistem digital, data transaksi, mekanisme pelacakan, serta prosedur penyelesaian sengketa, sedangkan konsumen pada umumnya hanya dapat menerima syarat penggunaan layanan yang telah ditetapkan sebelumnya. Posisi demikian menimbulkan adanya inequality of bargaining position atau ketidakseimbangan posisi tawar para pihak yang berpotensi mengurangi perlindungan terhadap hak-hak konsumen.

Keadaan tersebut menjadi semakin nyata ketika terjadi hilangnya barang selama proses pengiriman. Dalam kondisi demikian, konsumen sering kali berada dalam situasi yang sulit karena harus membuktikan adanya kerugian, mengidentifikasi pihak yang bertanggung jawab, serta mengikuti mekanisme klaim yang ditentukan oleh sistem elektronik yang berada di luar penguasaannya. Padahal secara teoritis, tujuan utama perlindungan konsumen adalah menciptakan keseimbangan hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha sehingga hak-hak konsumen dapat terlindungi secara efektif. Selanjutnya, pembahasan mengenai kedudukan konsumen tidak dapat dipisahkan dari analisis terhadap hak-hak konsumen yang secara normatif melekat dalam aktivitas transaksi elektronik. Berdasarkan prinsip perlindungan hukum, hak konsumen tidak hanya terbatas pada hak memperoleh barang yang dibeli, tetapi juga mencakup hak memperoleh keamanan, kenyamanan, keselamatan, informasi yang benar, hak didengar pendapat dan keluhannya, serta hak memperoleh kompensasi atau ganti rugi ketika mengalami kerugian. Hak-hak tersebut pada hakikatnya merupakan bentuk perlindungan hukum terhadap posisi konsumen yang secara struktural lebih lemah dibandingkan pelaku usaha.

Dalam transaksi melalui marketplace Shopee dengan layanan Shopee Express Instant, hak konsumen untuk memperoleh keamanan memiliki makna bahwa barang yang dibeli harus sampai kepada penerima dalam keadaan aman dan sesuai dengan tujuan pengiriman. Hak memperoleh informasi juga mengandung makna bahwa konsumen harus memperoleh informasi yang jelas mengenai status pengiriman, lokasi barang, identitas pihak pengiriman, dan perkembangan proses distribusi barang. Sementara itu, hak memperoleh kompensasi menimbulkan kewajiban bagi pihak yang bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi apabila terjadi kehilangan barang selama proses pengiriman. Namun demikian, hilangnya barang selama proses pengiriman dapat menimbulkan berbagai bentuk kerugian hukum terhadap konsumen. Kerugian tersebut tidak hanya terbatas pada kerugian ekonomi yang dapat dihitung secara nyata, tetapi juga dapat menimbulkan kerugian non-ekonomi yang memengaruhi kepentingan hukum konsumen secara lebih luas. Oleh karena itu, kerugian yang timbul perlu dianalisis berdasarkan bentuknya.

Bentuk pertama adalah kerugian materiel. Kerugian materiel merupakan kerugian yang dapat dinilai secara ekonomis atau dihitung berdasarkan nilai uang tertentu. Dalam konteks hilangnya barang dalam proses pengiriman, kerugian materiel dapat berupa hilangnya nilai barang yang dibeli, biaya tambahan yang telah dikeluarkan konsumen, kerugian akibat tertundanya penggunaan barang, maupun hilangnya manfaat ekonomi yang seharusnya diperoleh konsumen dari barang tersebut. Kerugian materiel dalam transaksi elektronik tidak selalu terbatas pada harga barang yang hilang. Dalam beberapa keadaan, konsumen juga dapat mengalami kerugian lanjutan (consequential loss). Sebagai contoh, hilangnya komputer yang digunakan untuk kegiatan pekerjaan dapat menyebabkan konsumen kehilangan kesempatan kerja, kehilangan pendapatan, atau mengalami hambatan dalam aktivitas usaha. Dengan demikian, kerugian yang timbul tidak semata-mata diukur berdasarkan harga barang yang hilang, tetapi juga terhadap dampak ekonomi yang muncul akibat kehilangan tersebut.

Selain kerugian materiel, hilangnya barang juga dapat menimbulkan kerugian immateriel. Kerugian immateriel merupakan kerugian yang tidak dapat diukur secara langsung dengan nilai uang karena berkaitan dengan aspek psikologis, kenyamanan, dan kepentingan non-ekonomi lainnya. Dalam konteks transaksi elektronik, kerugian immateriel dapat berupa perasaan kecewa, tekanan psikologis, ketidaknyamanan, hilangnya

rasa aman, serta menurunnya tingkat kepercayaan konsumen terhadap sistem perdagangan elektronik. Apabila dianalisis menggunakan teori keadilan, kerugian immateriel juga merupakan bagian dari kerugian hukum yang harus diperhatikan karena tujuan hukum pada dasarnya tidak hanya memberikan kepastian terhadap hak-hak ekonomi, tetapi juga memberikan perlindungan terhadap kepentingan manusia secara menyeluruh. Keadilan tidak hanya dipahami sebagai pemenuhan hak secara formal, tetapi juga sebagai pemulihan terhadap keadaan pihak yang mengalami kerugian.

Lebih lanjut, hilangnya barang selama proses pengiriman juga menimbulkan dampak yang lebih luas terhadap hak-hak konsumen. Dampak pertama berkaitan dengan terganggunya hak memperoleh keamanan dan kenyamanan dalam penggunaan barang atau jasa. Konsumen yang mengalami kehilangan barang akan kehilangan keyakinan bahwa sistem transaksi elektronik mampu memberikan perlindungan terhadap kepentingannya. Dampak kedua berkaitan dengan hak memperoleh informasi yang benar dan jelas. Dalam beberapa kondisi, sistem pelacakan (tracking system) dapat menunjukkan status pengiriman yang tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya. Akibatnya, konsumen mengalami kesulitan memperoleh kepastian mengenai keberadaan barang yang dibelinya. Dampak ketiga berkaitan dengan hak memperoleh kompensasi dan penyelesaian sengketa yang adil. Ketika mekanisme pemberian ganti rugi tidak dilakukan secara proporsional atau prosedur penyelesaiannya terlalu rumit, maka konsumen akan mengalami hambatan dalam memperoleh pemulihan atas kerugian yang dialaminya.

Berdasarkan keseluruhan analisis tersebut dapat dipahami bahwa kedudukan konsumen dalam transaksi E-commerce pada dasarnya masih berada pada posisi yang relatif lebih lemah dibandingkan pelaku usaha karena adanya ketidakseimbangan penguasaan informasi dan kontrol terhadap sistem elektronik. Hilangnya barang dalam proses pengiriman tidak hanya menimbulkan kerugian materiel berupa hilangnya nilai ekonomi barang, tetapi juga menimbulkan kerugian immateriel yang memengaruhi aspek psikologis dan rasa kepercayaan konsumen. Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap konsumen harus dipahami secara luas, yaitu tidak hanya bertujuan memulihkan kerugian ekonomi, tetapi juga menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen secara menyeluruh berdasarkan prinsip keadilan dan keseimbangan hukum.

Keadaan tersebut kemudian semakin kompleks dengan adanya penggunaan klausula baku (standard contract) dalam transaksi elektronik. Dalam praktik marketplace, syarat dan ketentuan penggunaan layanan umumnya dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha atau penyelenggara sistem elektronik yang harus disetujui oleh pengguna sebelum melakukan transaksi. Pada beberapa keadaan, klausula baku dapat memuat pembatasan atau pengalihan tanggung jawab tertentu yang berpotensi mengurangi hak-hak konsumen untuk memperoleh perlindungan hukum secara optimal. Akibatnya, meskipun secara normatif konsumen memiliki hak untuk memperoleh keamanan, kenyamanan, serta hak atas ganti rugi, dalam praktik pelaksanaannya masih ditemukan berbagai persoalan yang dapat menghambat terpenuhinya hak-hak tersebut. Oleh karena itu, fenomena yuridis tersebut menunjukkan adanya kebutuhan untuk melakukan kajian hukum secara lebih mendalam terhadap bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada konsumen serta bagaimana mekanisme pertanggungjawaban hukum diterapkan ketika terjadi hilangnya barang dalam pengiriman melalui Shopee Express Instant.

Jadi terdapat perkembangan transaksi perdagangan berbasis elektronik (E-commerce) yang telah mengubah pola hubungan hukum dari hubungan yang sebelumnya bersifat konvensional menjadi hubungan hukum digital yang lebih kompleks. Sebagaimana telah diuraikan pada landasan konseptual Bab I, hubungan hukum dalam transaksi melalui marketplace tidak lagi terbatas pada hubungan antara penjual dan pembeli, melainkan juga melibatkan marketplace sebagai penyelenggara sistem elektronik dan jasa pengiriman sebagai pihak yang melaksanakan distribusi barang. Kompleksitas hubungan hukum

tersebut menimbulkan konsekuensi berupa perluasan tanggung jawab hukum ketika terjadi kerugian yang dialami konsumen, termasuk dalam hal hilangnya barang selama proses pengiriman. Keadaan demikian menunjukkan adanya fenomena yuridis berupa ketidaksesuaian antara *das sollen* dan *das sein*, di mana secara normatif hukum telah menjamin perlindungan konsumen, namun dalam praktiknya perlindungan tersebut belum sepenuhnya berjalan secara efektif.

Berdasarkan teori perlindungan hukum yang dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum pada dasarnya terdiri atas perlindungan preventif dan perlindungan represif. Perlindungan hukum preventif diberikan sebelum terjadi kerugian melalui pembentukan norma dan pengaturan hak serta kewajiban para pihak, sedangkan perlindungan hukum represif diberikan setelah terjadinya pelanggaran melalui mekanisme penyelesaian sengketa dan pemberian ganti rugi. Dalam konteks penelitian ini, bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen tidak dapat dipahami hanya sebagai pemberian kompensasi setelah terjadinya kehilangan barang, tetapi juga mencakup sistem pencegahan agar kerugian tersebut tidak terjadi. Apabila dikaitkan dengan teori kepastian hukum, keberadaan perlindungan preventif juga berfungsi menciptakan keadaan yang dapat memberikan rasa aman dan kejelasan bagi para pihak dalam melaksanakan hubungan hukumnya. Kepastian hukum dalam transaksi elektronik tidak hanya menyangkut keberadaan aturan hukum secara formal, tetapi juga menyangkut adanya sistem yang mampu memberikan informasi yang jelas, prosedur yang dapat dipahami, serta mekanisme yang mampu mencegah timbulnya kerugian terhadap konsumen.

Dengan demikian, bentuk Perlindungan Hukum Preventif terhadap konsumen dalam transaksi E-commerce dapat dianalisis melalui beberapa aspek penting. Bentuk perlindungan preventif yang pertama berkaitan dengan hak konsumen untuk memperoleh informasi. Hak memperoleh informasi merupakan salah satu hak fundamental konsumen yang bertujuan memberikan jaminan agar konsumen dapat membuat keputusan secara tepat sebelum melakukan transaksi. Dalam transaksi elektronik, informasi tidak hanya terbatas pada spesifikasi barang yang ditawarkan, tetapi juga mencakup informasi mengenai prosedur transaksi, metode pembayaran, estimasi waktu pengiriman, identitas pihak yang terlibat dalam pengiriman, serta prosedur penyelesaian apabila terjadi permasalahan. Kejelasan informasi memiliki kedudukan yang sangat penting karena konsumen dalam transaksi E-commerce tidak dapat melakukan pemeriksaan secara langsung terhadap barang maupun pihak yang terlibat dalam transaksi. Apabila dikaitkan dengan kasus hilangnya barang dalam pengiriman Shopee Express Instant, hak memperoleh informasi memiliki hubungan yang erat dengan kemampuan konsumen untuk mengetahui keberadaan barang yang dibelinya. Ketidakjelasan informasi mengenai proses pengiriman dapat menyebabkan konsumen mengalami ketidakpastian hukum mengenai status barang dan pihak yang bertanggung jawab terhadap pengiriman tersebut. Oleh karena itu, pemberian informasi yang akurat merupakan bentuk perlindungan hukum awal yang bertujuan mencegah timbulnya kerugian yang lebih besar.

Selanjutnya, bentuk perlindungan preventif yang kedua berkaitan dengan transparansi sistem pelacakan (*tracking system*). Dalam transaksi E-commerce, sistem pelacakan berfungsi sebagai instrumen pengawasan digital yang memungkinkan konsumen mengetahui posisi dan perkembangan pengiriman barang secara real-time. Transparansi sistem pelacakan memiliki arti bahwa seluruh informasi yang ditampilkan harus sesuai dengan keadaan yang sebenarnya serta dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Keberadaan sistem pelacakan yang transparan memiliki fungsi yang sangat penting karena sistem tersebut menjadi dasar bagi konsumen dalam memantau pelaksanaan kewajiban jasa pengiriman. Apabila informasi yang ditampilkan tidak sesuai dengan kondisi yang sebenarnya, maka sistem pelacakan justru dapat menciptakan ketidakpastian hukum bagi konsumen. Kondisi demikian dapat terlihat ketika sistem menunjukkan status barang telah

diterima meskipun barang sebenarnya belum sampai kepada penerima. Dalam situasi tersebut, konsumen berpotensi kehilangan akses terhadap alat pembuktian yang digunakan untuk mengajukan klaim kerugian.

Bentuk perlindungan preventif berikutnya berkaitan dengan kewajiban pelaku usaha. Berdasarkan prinsip perlindungan konsumen, pelaku usaha tidak hanya memiliki kewajiban menyerahkan barang kepada konsumen, tetapi juga berkewajiban menjalankan kegiatan usaha secara jujur, memberikan informasi yang benar, menjamin keamanan penggunaan layanan, serta memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Dalam transaksi elektronik, kewajiban tersebut tidak hanya dibebankan kepada penjual, tetapi juga kepada marketplace dan penyedia jasa pengiriman yang menjadi bagian dari ekosistem digital. Kewajiban marketplace sebagai penyelenggara sistem elektronik mencakup kewajiban menjaga keandalan sistem, memastikan keamanan data pengguna, menyediakan mekanisme pengaduan, dan melakukan pengawasan terhadap layanan yang terintegrasi dalam platformnya. Di sisi lain, penyedia jasa pengiriman memiliki kewajiban menjaga keamanan barang sejak diterima dari pengirim hingga diterima oleh konsumen. Oleh karena itu, perlindungan preventif tidak hanya berkaitan dengan hubungan hukum individual, tetapi juga berkaitan dengan tanggung jawab seluruh pihak dalam sistem transaksi.

Selanjutnya, bentuk perlindungan preventif juga berkaitan dengan keamanan sistem transaksi elektronik. Sistem elektronik yang digunakan dalam transaksi E-commerce harus memiliki tingkat keamanan yang memadai untuk melindungi data pengguna, transaksi pembayaran, serta aktivitas pengiriman barang. Keamanan sistem tidak hanya berkaitan dengan perlindungan terhadap serangan teknologi informasi, tetapi juga mencakup perlindungan terhadap potensi penyalahgunaan sistem oleh pihak internal maupun eksternal. Keamanan sistem memiliki peranan yang sangat penting karena seluruh aktivitas transaksi digital bergantung pada validitas data elektronik yang dihasilkan sistem tersebut. Apabila sistem elektronik mengalami kelemahan, maka akan muncul kemungkinan terjadinya manipulasi data, penyalahgunaan identitas pengguna, maupun penyimpangan dalam proses distribusi barang yang dapat merugikan konsumen.

Selanjutnya, bentuk perlindungan hukum preventif yang terakhir berkaitan dengan pengawasan terhadap aktivitas pengiriman. Pengawasan terhadap aktivitas pengiriman bertujuan memastikan bahwa seluruh proses distribusi barang berjalan sesuai prosedur dan standar operasional yang telah ditentukan. Pengawasan tersebut dapat dilakukan melalui verifikasi identitas kurir, penggunaan teknologi pelacakan digital, pengawasan terhadap riwayat aktivitas kurir, serta evaluasi berkala terhadap sistem operasional pengiriman. Pengawasan yang efektif menjadi penting karena sebagian besar permasalahan hilangnya barang dalam transaksi elektronik terjadi pada tahap distribusi atau pengiriman. Dengan adanya pengawasan yang memadai, potensi terjadinya penyalahgunaan oleh pihak tertentu dapat diminimalkan sehingga hak-hak konsumen memperoleh perlindungan secara lebih optimal.

Berdasarkan keseluruhan analisis tersebut dapat dipahami bahwa perlindungan hukum preventif terhadap konsumen dalam transaksi E-commerce tidak hanya diwujudkan melalui keberadaan aturan hukum semata, tetapi juga melalui penerapan sistem perlindungan yang mampu mencegah timbulnya kerugian sejak awal. Perlindungan tersebut meliputi jaminan terhadap hak memperoleh informasi, transparansi sistem pelacakan, pelaksanaan kewajiban pelaku usaha, keamanan sistem elektronik, serta pengawasan terhadap aktivitas pengiriman. Dengan demikian, perlindungan hukum preventif merupakan instrumen penting dalam menciptakan kepastian hukum dan memberikan rasa aman bagi konsumen dalam transaksi digital. Sekarang apabila dikaitkan sebagai bentuk perlindungan hukum preventif yang seharusnya diberikan kepada konsumen dalam transaksi melalui Shopee Express Instant meliputi adanya jaminan keamanan sistem pengiriman, transparansi informasi dalam sistem pelacakan (tracking system), pengawasan terhadap identitas dan aktivitas kurir, serta

tersedianya informasi yang jelas mengenai hak-hak konsumen dan prosedur pengaduan. Perlindungan tersebut berkaitan dengan hak konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan informasi yang benar sebagaimana dijamin dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Apabila dikaitkan dengan Kasus I yang dialami Debora Adrian, hilangnya tablet yang dibawa kabur oleh kurir SPX menunjukkan adanya kegagalan perlindungan hukum preventif yang seharusnya dilakukan oleh penyelenggara layanan. Kejadian tersebut mengindikasikan bahwa sistem pengawasan terhadap kurir dan sistem verifikasi identitas pengguna jasa pengiriman belum berjalan secara optimal. Dalam perspektif teori tanggung jawab hukum, tindakan kurir tidak dapat semata-mata dipandang sebagai tindakan pribadi (*personal liability*), karena kurir pada saat menjalankan tugasnya bertindak dalam kapasitas sebagai bagian dari sistem layanan Shopee Express Instant. Oleh karena itu, kerugian yang timbul tetap menimbulkan konsekuensi tanggung jawab terhadap penyelenggara layanan.

Selanjutnya, permasalahan serupa juga tampak pada Kasus II yang dilaporkan oleh akun Napoy Street Cencer mengenai telepon genggam yang tidak sampai kepada penerima. Menariknya, tanggapan pengguna lain dalam kasus tersebut menunjukkan dugaan adanya praktik jual beli akun kurir dan kelemahan sistem poin yang dapat dimanfaatkan untuk melakukan penyalahgunaan. Apabila dianalisis menggunakan teori perlindungan konsumen sebagaimana dikemukakan oleh Shidarta, keadaan tersebut memperlihatkan adanya asimetri informasi antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen tidak memiliki akses untuk mengetahui validitas identitas kurir yang menangani paketnya, sedangkan penyelenggara sistem memiliki kendali penuh terhadap sistem operasional. Hal tersebut menunjukkan bahwa perlindungan preventif belum berjalan secara efektif karena masih terdapat kelemahan dalam pengawasan internal sistem.

Selanjutnya, pada Kasus III yang dialami oleh pengguna Threads @alinfebryra, MacBook yang dibeli tidak diantarkan ke alamat tujuan sehingga konsumen dihadapkan pada pilihan antara melaporkan kurir atau menunggu proses pengembalian dana melalui jaminan Shopee. Kondisi tersebut memperlihatkan adanya persoalan mengenai posisi hukum konsumen dalam proses penyelesaian kerugian. Berdasarkan konsep hubungan hukum elektronik sebagaimana diuraikan dalam Bab I, konsumen memiliki hubungan hukum tidak hanya dengan penjual, tetapi juga dengan marketplace dan penyedia jasa pengiriman. Namun dalam praktiknya, beban untuk melakukan pembuktian dan proses klaim sering kali lebih banyak dibebankan kepada konsumen. Keadaan demikian memperlihatkan bahwa secara substantif posisi tawar konsumen masih lebih lemah dibandingkan pelaku usaha.

Permasalahan lain tampak dalam Kasus IV yang dialami oleh penjual dengan kerugian sebesar Rp407.593, namun hanya memperoleh penggantian dana sebesar Rp207.000. Apabila dianalisis menggunakan teori ganti rugi menurut R. Subekti, kompensasi terhadap kerugian tidak hanya terbatas pada penggantian sebagian nilai barang, tetapi harus mencakup kerugian aktual (*damnum emergens*) dan keuntungan yang hilang (*lucrum cessans*). Dengan demikian, pemberian penggantian yang nilainya lebih rendah dibandingkan kerugian nyata yang dialami menunjukkan belum optimalnya bentuk perlindungan hukum represif terhadap pihak yang dirugikan.

Keadaan tersebut menjadi semakin nyata pada Kasus V yang dialami oleh Dinda S Ningrat, di mana kurir menandai paket sebagai "telah terkirim" dengan menggunakan bukti foto yang tidak sesuai dengan alamat tujuan konsumen. Apabila dikaitkan dengan konsep transparansi tracking system, tindakan tersebut menunjukkan adanya kegagalan sistem pelacakan dalam memberikan informasi yang benar dan akurat kepada konsumen. Padahal secara normatif, konsumen memiliki hak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan jasa yang digunakan. Kegagalan sistem pelacakan demikian berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum karena status elektronik yang ditampilkan

sistem tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Sekalipun bentuk perlindungan hukum preventif terhadap konsumen, dapat dipahami bahwa upaya perlindungan sebelum terjadinya kerugian memiliki tujuan utama untuk mencegah timbulnya pelanggaran hak konsumen melalui penguatan sistem informasi, transparansi pelacakan, pengawasan aktivitas pengiriman, dan pelaksanaan kewajiban para pihak dalam transaksi elektronik. Akan tetapi, perlindungan hukum preventif pada kenyataannya tidak selalu mampu menghilangkan seluruh risiko yang muncul dalam transaksi E-commerce. Kompleksitas hubungan hukum yang melibatkan penjual, marketplace, dan penyedia jasa pengiriman masih memungkinkan terjadinya kegagalan pelaksanaan kewajiban yang pada akhirnya menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Oleh karena itu, ketika kerugian telah benar-benar terjadi, perlindungan hukum tidak lagi berada pada tahap pencegahan, melainkan beralih pada bentuk perlindungan Hukum Represif yang bertujuan memulihkan hak-hak konsumen yang telah dilanggar. Dalam perspektif teori tanggung jawab hukum, setiap subjek hukum yang melakukan perbuatan yang menimbulkan kerugian bagi pihak lain pada dasarnya wajib menanggung akibat hukum dari perbuatannya. Teori tanggung jawab hukum menempatkan pertanggungjawaban sebagai konsekuensi yuridis dari adanya pelanggaran kewajiban hukum yang menimbulkan kerugian terhadap pihak lain. Dalam konteks transaksi E-commerce, prinsip tersebut menjadi penting karena kerugian yang dialami konsumen akibat hilangnya barang dalam proses pengiriman tidak dapat dilepaskan dari adanya hubungan hukum yang sebelumnya telah terbentuk antara para pihak. Dengan demikian, perlindungan hukum represif bertujuan untuk mengembalikan kedudukan hukum konsumen melalui mekanisme pertanggungjawaban dan pemberian pemulihan terhadap kerugian yang dialami.

Bentuk perlindungan hukum represif yang pertama berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha. Dalam transaksi elektronik, tanggung jawab pelaku usaha tidak hanya dibebankan kepada penjual sebagai pihak yang menawarkan barang, tetapi juga dapat melekat pada marketplace dan penyedia jasa pengiriman yang terlibat dalam pelaksanaan transaksi. Hal tersebut disebabkan karena hubungan hukum dalam E-commerce merupakan hubungan hukum yang bersifat terintegrasi. Marketplace tidak hanya berfungsi sebagai perantara digital, tetapi juga bertindak sebagai penyelenggara sistem elektronik yang mengatur proses transaksi, pembayaran, dan pengiriman barang. Sementara itu, penyedia jasa pengiriman memiliki kewajiban menjaga barang yang berada dalam penguasaannya hingga diterima oleh konsumen. Apabila dikaitkan dengan teori perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha lahir sebagai konsekuensi dari kewajiban untuk menjamin keamanan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen dalam menggunakan barang maupun jasa. Oleh karena itu, ketika barang hilang selama proses pengiriman, pelaku usaha tidak dapat secara sepihak melepaskan diri dari tanggung jawab dengan alasan bahwa kerugian terjadi pada tahapan tertentu dalam sistem distribusi. Sebaliknya, perlu dilakukan identifikasi terhadap pihak yang memiliki hubungan kausal dengan timbulnya kerugian tersebut.

Selanjutnya, bentuk perlindungan represif yang kedua berkaitan dengan wanprestasi. Berdasarkan teori perjanjian, wanprestasi merupakan keadaan ketika salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang telah diperjanjikan, melaksanakan kewajiban tetapi tidak sebagaimana mestinya, terlambat memenuhi prestasi, atau melakukan sesuatu yang menurut perjanjian seharusnya tidak dilakukan. Dalam transaksi E-commerce, bentuk wanprestasi dapat muncul ketika barang yang telah dibeli konsumen tidak sampai kepada penerima, barang yang dikirim tidak sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan, maupun ketika proses pengiriman tidak dilakukan sesuai prosedur yang telah ditentukan. Apabila dianalisis dalam konteks hilangnya barang selama proses pengiriman, wanprestasi dapat terjadi pada beberapa tingkatan hubungan hukum. Penjual dapat

dikategorikan melakukan wanprestasi apabila barang yang dijual tidak pernah dikirimkan sebagaimana mestinya. Penyedia jasa pengiriman dapat dikategorikan melakukan wanprestasi apabila gagal menyerahkan barang yang telah diterima untuk didistribusikan. Bahkan marketplace dapat pula dimintakan pertanggungjawaban apabila terbukti tidak menjalankan kewajiban dalam menjamin keamanan sistem transaksi dan mekanisme perlindungan pengguna.

Selanjutnya, perlindungan hukum represif juga berkaitan dengan pertanggungjawaban penyedia jasa pengiriman. Hubungan hukum antara konsumen dan penyedia jasa pengiriman menimbulkan kewajiban hukum berupa penyelenggaraan pengiriman secara aman dan tepat sampai tujuan. Dalam teori tanggung jawab hukum, pihak yang memperoleh penguasaan terhadap suatu objek memiliki kewajiban untuk menjaga objek tersebut dari potensi kehilangan atau kerusakan selama berada dalam penguasaannya. Dalam konteks Shopee Express Instant, tanggung jawab penyedia jasa pengiriman lahir sejak barang diterima dari penjual hingga barang diterima oleh konsumen. Oleh karena itu, apabila barang hilang dalam proses pengiriman, secara prinsip terdapat tanggung jawab hukum yang melekat pada penyedia jasa pengiriman untuk memberikan pemulihan terhadap kerugian yang dialami konsumen. Namun dalam praktiknya, sering kali muncul persoalan mengenai batas tanggung jawab antara marketplace dan jasa pengiriman karena kedua pihak berada dalam satu ekosistem digital yang terintegrasi.

Selanjutnya, bentuk perlindungan represif berikutnya berkaitan dengan hak konsumen memperoleh kompensasi. Hak memperoleh kompensasi merupakan bentuk perlindungan hukum yang diberikan setelah terjadinya kerugian dan bertujuan mengembalikan keadaan konsumen pada posisi sebelum terjadinya pelanggaran hak. Kompensasi tidak semata-mata dipahami sebagai penggantian nilai ekonomi barang yang hilang, tetapi juga dapat berupa pengembalian dana, penggantian barang, maupun bentuk pemulihan lain yang dianggap adil dan proporsional. Apabila dikaitkan dengan teori keadilan, kompensasi yang diberikan harus memenuhi prinsip proporsionalitas dan keseimbangan. Pemberian kompensasi yang nilainya lebih rendah dari kerugian yang sesungguhnya dapat menyebabkan tujuan perlindungan hukum tidak tercapai secara optimal. Sebaliknya, kompensasi yang sesuai dengan kerugian nyata yang dialami akan menciptakan pemulihan hak secara lebih efektif.

Selanjutnya, perlindungan hukum represif juga memerlukan adanya dasar hukum pemberian ganti rugi. Pemberian ganti rugi tidak dapat dilakukan semata-mata berdasarkan pertimbangan moral, tetapi harus memiliki landasan hukum yang jelas. Dasar hukum tersebut dapat bersumber dari ketentuan perjanjian, peraturan perundang-undangan, maupun prinsip-prinsip umum dalam hukum perdata mengenai tanggung jawab atas kerugian. Dalam transaksi E-commerce, dasar hukum pemberian ganti rugi tidak hanya bersumber dari perjanjian elektronik yang disepakati para pihak, tetapi juga bersumber dari ketentuan perlindungan konsumen yang memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh kompensasi ketika mengalami kerugian. Dengan demikian, kewajiban memberikan ganti rugi merupakan konsekuensi yuridis dari pelanggaran terhadap hak konsumen.

Berdasarkan keseluruhan analisis tersebut dapat dipahami bahwa perlindungan hukum represif terhadap konsumen dalam transaksi E-commerce merupakan bentuk perlindungan yang diberikan setelah terjadinya kerugian dengan tujuan memulihkan hak-hak konsumen yang telah dilanggar. Perlindungan tersebut diwujudkan melalui penetapan tanggung jawab pelaku usaha, identifikasi adanya wanprestasi, pembebanan pertanggungjawaban terhadap penyedia jasa pengiriman, pemberian kompensasi yang proporsional, serta penerapan dasar hukum yang jelas dalam pemberian ganti rugi. Oleh karena itu, perlindungan hukum represif tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyelesaian sengketa, tetapi juga sebagai instrumen untuk mewujudkan keadilan, kepastian hukum, dan keseimbangan hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi elektronik.

Berdasarkan pembahasan sebelumnya mengenai perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif terhadap konsumen, dapat dipahami bahwa secara konseptual sistem hukum perlindungan konsumen telah menyediakan berbagai instrumen untuk menjamin keamanan, kepastian, dan pemulihan hak-hak konsumen dalam transaksi E-commerce. Perlindungan tersebut diwujudkan melalui pengaturan mengenai hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik, mekanisme ganti rugi, hingga prosedur penyelesaian sengketa. Akan tetapi, keberadaan pengaturan hukum secara normatif pada kenyataannya tidak selalu sejalan dengan pelaksanaannya dalam praktik. Dalam penelitian hukum normatif, kondisi demikian merupakan bagian penting yang perlu dianalisis melalui pendekatan kesenjangan antara *das sollen* dan *das sein*. Pendekatan tersebut digunakan untuk membandingkan antara keadaan yang seharusnya terjadi menurut norma hukum (*law in books*) dengan keadaan yang berlangsung dalam praktik (*law in action*). Dengan demikian, analisis terhadap kesenjangan tersebut menjadi inti pembahasan penelitian karena dapat menunjukkan sejauh mana efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi melalui Shopee Express Instant.

Pembahasan pertama berkaitan dengan perlindungan hukum menurut peraturan perundang-undangan (*das sollen*). Secara normatif, sistem hukum di Indonesia telah memberikan pengaturan yang cukup komprehensif mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Ketentuan mengenai hak konsumen memperoleh kenyamanan, keamanan, keselamatan, informasi yang benar, serta hak memperoleh kompensasi atas kerugian diatur dalam ketentuan perlindungan konsumen. Selain itu, pengaturan mengenai transaksi elektronik juga mewajibkan penyelenggara sistem elektronik untuk menyelenggarakan sistem yang andal, aman, bertanggung jawab, serta menjamin tersedianya mekanisme perlindungan terhadap pengguna sistem elektronik. Dalam perspektif teori perlindungan hukum, keberadaan norma tersebut menunjukkan adanya perlindungan hukum preventif dan represif yang diberikan negara kepada masyarakat. Secara preventif, hukum mengatur kewajiban pelaku usaha agar menjalankan kegiatan usaha secara jujur dan bertanggung jawab, sedangkan secara represif hukum memberikan sarana pemulihan berupa ganti rugi dan mekanisme penyelesaian sengketa ketika hak konsumen dilanggar. Dengan demikian, secara normatif hukum telah menempatkan konsumen sebagai subjek yang memiliki kedudukan hukum yang harus memperoleh perlindungan. Selain itu, apabila dianalisis berdasarkan teori kepastian hukum, norma hukum yang mengatur perlindungan konsumen pada dasarnya bertujuan menciptakan kejelasan mengenai hak dan kewajiban para pihak sehingga dapat menghindari ketidakpastian dalam pelaksanaan transaksi elektronik. Oleh karena itu, secara *das sollen* sistem hukum telah menghendaki adanya perlindungan yang seimbang antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha.

Akan tetapi, keadaan normatif tersebut pada kenyataannya belum sepenuhnya tercermin dalam praktik pelaksanaan transaksi elektronik. Oleh karena itu, pembahasan selanjutnya diarahkan pada perlindungan hukum dalam praktik transaksi Shopee (*das sein*). Dalam praktik transaksi melalui Shopee, khususnya yang menggunakan layanan Shopee Express Instant, perlindungan terhadap konsumen masih menunjukkan berbagai persoalan yang berkaitan dengan implementasi sistem perlindungan hukum. Meskipun marketplace telah menyediakan fitur pelacakan (*tracking system*), pusat bantuan (*help center*), pengajuan komplain, serta mekanisme pengembalian dana (*refund*), berbagai kasus kehilangan barang menunjukkan bahwa sistem tersebut belum sepenuhnya mampu menjamin perlindungan terhadap konsumen secara efektif. Keadaan tersebut dapat terlihat dari berbagai peristiwa hukum yang telah dianalisis pada Bab III. Dalam beberapa kasus ditemukan adanya barang yang hilang selama proses pengiriman, penggunaan bukti pengiriman yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya, ketidaksesuaian nilai kompensasi dengan kerugian yang dialami, hingga dugaan penyalahgunaan akun kurir yang

menunjukkan adanya kelemahan sistem pengawasan internal. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa meskipun secara normatif telah tersedia mekanisme perlindungan hukum, pelaksanaannya dalam praktik masih menunjukkan berbagai kelemahan.

Selanjutnya, perbedaan antara kondisi normatif dan kondisi faktual tersebut menimbulkan kesenjangan antara norma dan implementasi. Kesenjangan norma dan implementasi muncul ketika aturan hukum telah menetapkan standar perlindungan tertentu, namun standar tersebut tidak sepenuhnya terlaksana dalam praktik. Kesenjangan pertama berkaitan dengan hak memperoleh informasi. Secara normatif konsumen berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang maupun layanan yang digunakan. Akan tetapi, dalam praktik masih ditemukan keadaan di mana informasi yang ditampilkan dalam sistem pelacakan tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Akibatnya, konsumen mengalami kesulitan memperoleh kepastian mengenai keberadaan barang yang dibelinya. Kesenjangan kedua berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha. Secara normatif pelaku usaha wajib memberikan kompensasi terhadap kerugian yang dialami konsumen. Akan tetapi, dalam praktik sering kali muncul ketidakjelasan mengenai pihak yang bertanggung jawab ketika barang hilang selama proses pengiriman. Penjual dapat menganggap tanggung jawabnya telah berakhir ketika barang diserahkan kepada jasa pengiriman, sedangkan jasa pengiriman dapat berpendapat bahwa kehilangan terjadi akibat faktor tertentu di luar tanggung jawabnya. Di sisi lain, marketplace juga dapat menempatkan dirinya hanya sebagai penyedia sistem elektronik. Kesenjangan ketiga berkaitan dengan mekanisme kompensasi. Secara normatif kompensasi bertujuan mengembalikan keadaan pihak yang dirugikan sebagaimana sebelum kerugian terjadi. Akan tetapi, dalam praktik ditemukan adanya kompensasi yang nilainya tidak sepenuhnya sebanding dengan kerugian nyata yang dialami oleh konsumen maupun penjual. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa persoalan utama bukan terletak pada ketiadaan norma hukum, melainkan lebih pada efektivitas implementasi norma tersebut dalam praktik transaksi elektronik. Oleh karena itu, diperlukan analisis lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang menghambat terlaksananya perlindungan hukum terhadap konsumen.

Berkaitan dengan hal tersebut, terdapat beberapa hambatan perlindungan konsumen yang dapat diidentifikasi dalam transaksi melalui Shopee Express Instant. Hambatan pertama berkaitan dengan kompleksitas hubungan hukum para pihak. Keterlibatan penjual, marketplace, jasa pengiriman, serta kurir dalam satu sistem transaksi digital menyebabkan proses penentuan tanggung jawab menjadi lebih sulit dibandingkan transaksi konvensional. Hambatan kedua berkaitan dengan ketidakseimbangan posisi hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen pada umumnya memiliki keterbatasan informasi dan akses terhadap sistem elektronik, sedangkan pelaku usaha memiliki penguasaan terhadap sistem, data, dan prosedur operasional yang digunakan dalam transaksi. Hambatan ketiga berkaitan dengan pembuktian elektronik. Dalam transaksi E-commerce, pembuktian sangat bergantung pada validitas data digital seperti status pelacakan, bukti pengiriman, dan data sistem elektronik. Apabila data tersebut tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya, maka konsumen akan mengalami kesulitan dalam membuktikan kerugian yang dialaminya. Hambatan keempat berkaitan dengan mekanisme penyelesaian sengketa yang cenderung masih berorientasi administratif melalui sistem internal platform. Meskipun mekanisme tersebut dimaksudkan untuk mempermudah penyelesaian sengketa, dalam beberapa kondisi proses verifikasi yang panjang dan prosedur yang relatif kompleks justru dapat menghambat konsumen memperoleh pemulihan hak secara cepat.

Berdasarkan keseluruhan analisis tersebut dapat dipahami bahwa inti permasalahan dalam perlindungan konsumen terhadap hilangnya barang dalam transaksi melalui Shopee Express Instant bukan terletak pada tidak adanya pengaturan hukum, melainkan pada adanya kesenjangan antara kondisi normatif yang diharapkan (das sollen) dengan kenyataan

yang berlangsung dalam praktik (das sein). Oleh karena itu, efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen tidak hanya ditentukan oleh keberadaan norma hukum, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan sistem elektronik, pelaksanaan tanggung jawab para pihak, serta efektivitas implementasi mekanisme perlindungan yang tersedia.

Berdasarkan keseluruhan pembahasan mengenai hubungan hukum para pihak, kedudukan konsumen, bentuk kerugian hukum, perlindungan hukum preventif dan represif, serta analisis kesenjangan antara das sollen dan das sein, dapat dipahami bahwa persoalan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi E-commerce terkait hilangnya barang dalam proses pengiriman melalui Shopee Express Instant pada dasarnya tidak hanya terletak pada aspek pelanggaran hak konsumen semata, melainkan juga berkaitan dengan konstruksi tanggung jawab hukum yang belum sepenuhnya terintegrasi di antara pihak-pihak yang terlibat dalam ekosistem digital. Kompleksitas hubungan hukum yang melibatkan penjual, marketplace, penyelenggara sistem elektronik, penyedia jasa pengiriman, hingga kurir sebagai pelaksana teknis pengiriman menimbulkan adanya ruang ketidakjelasan mengenai batas tanggung jawab masing-masing pihak yang pada akhirnya berpotensi mengurangi efektivitas perlindungan terhadap konsumen. Oleh karena itu, diperlukan suatu konstruksi hukum yang lebih ideal melalui rekonstruksi hubungan tanggung jawab hukum yang menempatkan marketplace dan penyedia jasa pengiriman bukan hanya sebagai pihak yang berfungsi secara administratif dan teknis, tetapi juga sebagai subjek hukum yang memikul tanggung jawab terhadap keberlangsungan dan keamanan transaksi yang difasilitasi. Rekonstruksi tersebut perlu diarahkan pada penguatan prinsip shared responsibility atau tanggung jawab bersama antara marketplace dan penyedia jasa pengiriman terhadap kerugian yang timbul selama proses transaksi digital berlangsung sehingga beban pembuktian dan risiko kerugian tidak sepenuhnya dibebankan kepada konsumen.

Selain itu, penguatan perlindungan konsumen perlu dilakukan melalui pembentukan mekanisme perlindungan yang lebih responsif terhadap posisi konsumen sebagai pihak yang secara ekonomi dan informasi berada pada kedudukan yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Penguatan tersebut dapat diwujudkan melalui penyederhanaan mekanisme pengaduan, percepatan proses verifikasi klaim, serta pemberian kompensasi yang proporsional sesuai dengan kerugian nyata yang dialami konsumen. Di samping itu, optimalisasi transparansi sistem pengiriman juga menjadi aspek yang sangat penting karena sistem pelacakan (tracking system) dalam transaksi elektronik tidak hanya berfungsi sebagai sarana informasi, tetapi juga sebagai instrumen pembuktian hukum yang menentukan ada atau tidaknya pertanggungjawaban para pihak. Oleh sebab itu, sistem pelacakan harus dibangun berdasarkan prinsip akurasi, keterbukaan, validitas data, dan kemampuan verifikasi secara real time agar dapat menjamin kepastian terhadap status dan keberadaan barang yang dikirim. Selanjutnya, seluruh upaya tersebut pada akhirnya harus bermuara pada penguatan kepastian hukum bagi konsumen melalui pembentukan standar pertanggungjawaban yang jelas, pengaturan batas tanggung jawab para pihak secara tegas, serta penerapan mekanisme perlindungan hukum yang mampu memberikan jaminan terhadap pemenuhan hak-hak konsumen secara efektif. Dengan demikian, formulasi perlindungan hukum yang ideal dalam transaksi E-commerce tidak hanya berorientasi pada penyelesaian kerugian setelah sengketa terjadi, tetapi juga diarahkan pada pembangunan sistem perlindungan hukum yang preventif, represif, terintegrasi, dan berkeadilan sehingga mampu mewujudkan keseimbangan hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha dalam ekosistem perdagangan digital modern. Demikian juga keseluruhan analisis terhadap contoh beberapa kasus tersebut, hasil pembahasan menunjukkan bahwa bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi E-commerce terkait hilangnya barang dalam proses pengiriman oleh Shopee Express Instant secara normatif telah tersedia melalui ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi

dan Transaksi Elektronik, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, serta peraturan mengenai perdagangan melalui sistem elektronik. Akan tetapi, dalam implementasinya masih terdapat berbagai kelemahan berupa lemahnya sistem pengawasan internal, ketidakjelasan batas tanggung jawab para pihak, ketidakseimbangan posisi hukum antara konsumen dan pelaku usaha, serta belum optimalnya mekanisme kompensasi yang diberikan kepada pihak yang dirugikan. Dengan demikian, hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pada transaksi melalui Shopee Express Instant tidak hanya harus diwujudkan melalui pemberian ganti rugi setelah kerugian terjadi, tetapi juga harus diwujudkan melalui penguatan perlindungan hukum preventif berupa transparansi sistem pelacakan, peningkatan pengawasan terhadap kurir, penguatan sistem verifikasi identitas pengguna layanan, serta pengaturan tanggung jawab hukum yang lebih jelas antara marketplace dan jasa pengiriman. Perlindungan hukum yang ideal harus mampu memberikan kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan bagi konsumen dalam ekosistem perdagangan elektronik modern.

Penyelesaian Sengketa Ganti Rugi Oleh Shoppe Instant Atas Terjadinya Hilang Barang Dalam Proses Pengiriman

Perkembangan transaksi perdagangan melalui sistem elektronik telah melahirkan hubungan hukum yang semakin kompleks karena melibatkan lebih dari dua subjek hukum dalam suatu aktivitas transaksi digital. Sebagaimana telah diuraikan dalam landasan konseptual Bab I, hubungan hukum dalam transaksi E-commerce melalui marketplace tidak hanya terjadi antara penjual dan pembeli, melainkan juga melibatkan marketplace sebagai penyelenggara sistem elektronik dan penyedia jasa pengiriman sebagai pelaksana distribusi barang. Kompleksitas hubungan hukum tersebut menyebabkan penyelesaian sengketa akibat hilangnya barang dalam proses pengiriman tidak lagi dapat dipahami sebagai sengketa perdata sederhana antara penjual dan pembeli, melainkan telah berkembang menjadi sengketa hukum digital yang melibatkan berbagai pihak dengan batas pertanggungjawaban yang berbeda-beda. Persoalan demikian menimbulkan fenomena yuridis berupa kesulitan dalam menentukan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif ketika konsumen mengalami kerugian akibat hilangnya barang selama proses pengiriman melalui Shopee Express Instant (SPX).

Berdasarkan teori perlindungan hukum yang dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum represif merupakan bentuk perlindungan yang diberikan setelah terjadinya pelanggaran hak melalui penyelesaian sengketa dan pemberian kompensasi kepada pihak yang dirugikan. Dalam konteks transaksi E-commerce, mekanisme penyelesaian sengketa merupakan instrumen yang bertujuan mengembalikan kedudukan hukum pihak yang dirugikan melalui pemberian ganti rugi atau bentuk pemulihan lainnya. Oleh karena itu, mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi digital pada dasarnya tidak hanya menitikberatkan pada penyelesaian konflik, tetapi juga bertujuan menciptakan kepastian hukum dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap sistem perdagangan elektronik.

Selanjutnya, berdasarkan konsep penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana telah diuraikan pada Bab I, penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur non-litigasi maupun litigasi. Dalam praktik transaksi melalui Shopee Express Instant, mekanisme penyelesaian sengketa pada umumnya diawali melalui mekanisme internal platform (internal dispute resolution) melalui fitur pengajuan komplain, pengembalian dana (refund), atau pengajuan klaim kehilangan barang yang tersedia dalam aplikasi Shopee. Konsumen yang mengalami kerugian harus mengajukan laporan disertai bukti pendukung seperti nomor pesanan, bukti transaksi, riwayat pelacakan (tracking system), bukti komunikasi, maupun bukti lain yang menunjukkan bahwa barang tidak diterima sebagaimana mestinya.

Meskipun secara normatif mekanisme tersebut dimaksudkan untuk mempermudah penyelesaian sengketa, dalam praktik pelaksanaannya masih ditemukan berbagai hambatan

yang menimbulkan ketidakpastian bagi konsumen. Permasalahan pertama berkaitan dengan beban pembuktian yang dalam praktik lebih banyak dibebankan kepada konsumen. Padahal dalam perspektif teori perlindungan konsumen, konsumen merupakan pihak yang secara ekonomi maupun informasi berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Konsumen sering kali mengalami kesulitan memperoleh bukti mengenai titik terjadinya kehilangan barang karena seluruh sistem distribusi dan informasi pengiriman berada dalam penguasaan marketplace maupun jasa pengiriman.

Permasalahan tersebut tampak pada Kasus I yang dialami Debora Adrian ketika kurir SPX Instant diduga membawa kabur tablet yang dipesannya. Dalam kasus tersebut, konsumen pada dasarnya telah memiliki bukti berupa identitas kurir dan dokumentasi visual yang menunjukkan keterlibatan pihak kurir. Namun demikian, keberadaan bukti tersebut tidak secara otomatis menyelesaikan sengketa karena mekanisme penyelesaian tetap bergantung pada proses verifikasi internal oleh pihak Shopee. Apabila dianalisis menggunakan teori tanggung jawab hukum, tindakan kurir yang dilakukan ketika menjalankan fungsi pengiriman tidak dapat dipisahkan sepenuhnya dari tanggung jawab penyelenggara jasa pengiriman karena kurir bertindak dalam lingkup operasional perusahaan. Dengan demikian, mekanisme penyelesaian sengketa seharusnya tidak hanya berfokus pada pencarian pelaku individual, tetapi juga pada pemenuhan hak konsumen memperoleh ganti rugi secara cepat dan efektif.

Persoalan yang hampir serupa juga terlihat dalam Kasus II yang dilaporkan oleh akun Napoy Street Cencer mengenai telepon genggam yang tidak sampai kepada penerima. Adanya dugaan praktik jual beli akun kurir dan kelemahan sistem poin menunjukkan bahwa penyebab kerugian konsumen tidak selalu berasal dari tindakan individual semata, melainkan juga dapat bersumber dari kelemahan sistem internal. Berdasarkan konsep tanggung jawab hukum dalam sistem elektronik, kelemahan pengawasan sistem yang memungkinkan terjadinya penyalahgunaan seharusnya menimbulkan tanggung jawab terhadap penyelenggara layanan. Dengan demikian, mekanisme penyelesaian sengketa tidak cukup hanya memberikan penyelesaian individual terhadap satu kasus tertentu, tetapi juga harus diikuti dengan evaluasi sistem internal untuk mencegah terjadinya kerugian serupa.

Selanjutnya, pada Kasus III yang dialami pengguna Threads @alinfebryra, konsumen dihadapkan pada pilihan antara melaporkan kurir atau menunggu proses pengembalian dana melalui jaminan Shopee. Keadaan tersebut menunjukkan adanya ketidakjelasan mekanisme penyelesaian sengketa karena konsumen diposisikan dalam keadaan harus memilih prosedur tertentu yang memerlukan waktu dan proses verifikasi tambahan. Dalam perspektif teori keadilan, mekanisme penyelesaian sengketa seharusnya memberikan kemudahan dan kepastian bagi pihak yang dirugikan, bukan justru menambah beban administratif bagi konsumen.

Selanjutnya, pada Kasus IV yang dialami oleh penjual yang memperoleh penggantian sebesar Rp207.000 dari total kerugian Rp407.593, terlihat bahwa mekanisme pemberian kompensasi tidak sepenuhnya mencerminkan prinsip pemulihan kerugian secara utuh. Berdasarkan konsep ganti rugi yang telah diuraikan dalam landasan konseptual, tujuan utama kompensasi adalah mengembalikan pihak yang dirugikan pada keadaan sebelum terjadinya kerugian (*restitutio in integrum*). Apabila nilai kompensasi yang diberikan lebih rendah dari kerugian nyata yang dialami, maka tujuan pemulihan hukum tersebut belum tercapai secara optimal.

Keadaan yang lebih kompleks tampak pada Kasus V yang dialami Dinda S Ningrat ketika sistem menunjukkan status barang telah diterima meskipun barang sebenarnya tidak pernah sampai kepada konsumen. Penggunaan bukti pengiriman berupa foto yang tidak sesuai dengan alamat tujuan menunjukkan adanya persoalan mengenai validitas sistem pelacakan (*tracking system*) yang digunakan. Apabila sistem pelacakan yang seharusnya

berfungsi sebagai alat verifikasi justru menghasilkan informasi yang tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya, maka konsumen akan mengalami kesulitan dalam proses pembuktian ketika mengajukan klaim ganti rugi. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa melalui sistem digital masih sangat bergantung pada validitas data elektronik yang digunakan.

Berdasarkan keseluruhan analisis tersebut, hasil pembahasan menunjukkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa ganti rugi oleh Shopee Express Instant secara normatif telah tersedia melalui mekanisme pengaduan internal, pengembalian dana (refund), pengajuan klaim, mediasi, penyelesaian melalui lembaga perlindungan konsumen, maupun melalui jalur litigasi di pengadilan. Namun demikian, implementasi mekanisme tersebut masih menunjukkan beberapa kelemahan, yaitu adanya beban pembuktian yang cenderung dibebankan kepada konsumen, ketidakjelasan batas tanggung jawab antara marketplace dan penyedia jasa pengiriman, proses verifikasi yang memerlukan waktu relatif panjang, serta pemberian kompensasi yang pada kondisi tertentu belum sepenuhnya sesuai dengan kerugian yang nyata dialami konsumen.

Pernyataan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa ganti rugi oleh Shopee Express Instant secara normatif telah tersedia melalui mekanisme pengaduan internal, pengembalian dana (refund), pengajuan klaim, mediasi, penyelesaian melalui lembaga perlindungan konsumen, maupun jalur litigasi pada dasarnya menunjukkan bahwa sistem hukum Indonesia telah menyediakan instrumen penyelesaian sengketa yang relatif komprehensif bagi konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi E-commerce. Secara normatif, keberadaan mekanisme tersebut mencerminkan adanya perlindungan hukum represif yang bertujuan memulihkan hak-hak konsumen setelah terjadinya pelanggaran atau kerugian. Dalam perspektif teori perlindungan hukum yang dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon, perlindungan represif merupakan bentuk perlindungan yang diberikan melalui mekanisme penyelesaian sengketa untuk menyelesaikan konflik serta memberikan pemulihan hak terhadap pihak yang dirugikan. Dengan demikian, tersedianya berbagai jalur penyelesaian sengketa menunjukkan bahwa hukum telah mengakui hak konsumen untuk memperoleh akses terhadap keadilan (access to justice) ketika mengalami kerugian akibat hilangnya barang dalam proses pengiriman.

Namun demikian, keberadaan mekanisme secara normatif tidak serta-merta menjamin efektivitas perlindungan hukum dalam praktik. Salah satu persoalan mendasar yang masih ditemukan adalah adanya kecenderungan beban pembuktian yang lebih besar dibebankan kepada konsumen. Dalam transaksi E-commerce, pembuktian terhadap terjadinya kehilangan barang sangat bergantung pada dokumen elektronik seperti status pelacakan (tracking system), riwayat transaksi, bukti pengiriman, rekaman komunikasi, maupun data digital lainnya. Akan tetapi, sebagian besar data tersebut berada dalam penguasaan marketplace dan penyedia jasa pengiriman, sedangkan konsumen hanya memperoleh akses yang terbatas terhadap informasi tersebut. Keadaan ini menimbulkan ketidakseimbangan posisi hukum (inequality of bargaining position) antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen sering kali diposisikan sebagai pihak yang harus membuktikan bahwa barang benar-benar tidak diterima, padahal konsumen tidak memiliki kontrol terhadap keseluruhan proses distribusi maupun sistem elektronik yang digunakan. Dalam kondisi demikian, posisi konsumen menjadi lebih lemah karena secara praktis konsumen dipaksa untuk membuktikan sesuatu yang berada di luar jangkauan penguasaannya.

Persoalan berikutnya berkaitan dengan ketidakjelasan batas tanggung jawab antara marketplace dan penyedia jasa pengiriman. Dalam transaksi konvensional, identifikasi pihak yang bertanggung jawab relatif lebih mudah dilakukan karena hubungan hukum umumnya hanya melibatkan penjual dan pembeli. Akan tetapi, dalam transaksi E-commerce melalui Shopee dengan layanan Shopee Express Instant, hubungan hukum berkembang menjadi hubungan yang bersifat multilateral karena melibatkan marketplace

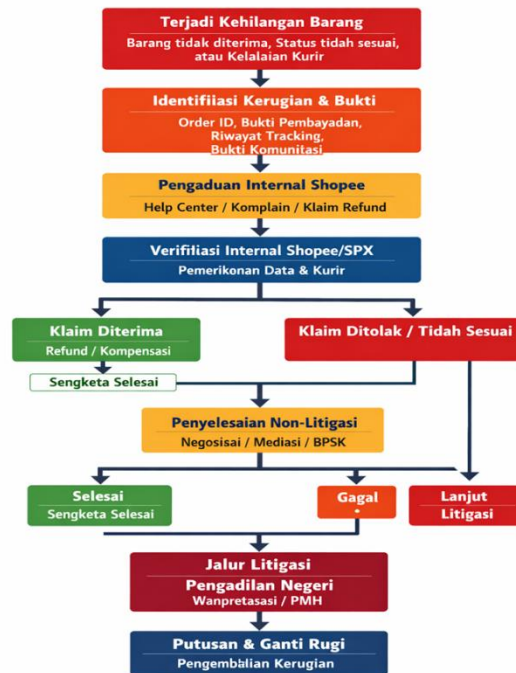
sebagai penyelenggara sistem elektronik dan jasa pengiriman sebagai pelaksana distribusi barang. Permasalahan muncul ketika terjadi kehilangan barang dalam proses pengiriman, karena marketplace pada satu sisi dapat memposisikan diri sebagai pihak yang hanya menyediakan sistem elektronik, sedangkan penyedia jasa pengiriman dapat berpendapat bahwa proses penyelesaian sepenuhnya mengikuti prosedur yang telah ditentukan oleh marketplace. Kondisi demikian menimbulkan ketidakpastian hukum mengenai pihak yang sesungguhnya memiliki kewajiban utama untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen. Akibatnya, konsumen berpotensi menghadapi situasi saling melempar tanggung jawab (*shifting responsibility*) antar pelaku usaha yang pada akhirnya memperlambat proses pemulihan hak.

Selain itu, kelemahan lain juga terlihat pada proses verifikasi yang memerlukan waktu relatif panjang. Dalam mekanisme penyelesaian sengketa internal platform, pengajuan klaim pada umumnya harus melalui beberapa tahapan, mulai dari pelaporan, pemeriksaan data transaksi, investigasi internal, verifikasi bukti, hingga pengambilan keputusan terhadap pengajuan kompensasi. Secara administratif prosedur tersebut memang dimaksudkan untuk memastikan validitas klaim serta mencegah penyalahgunaan sistem. Akan tetapi, dalam praktik pelaksanaannya proses tersebut sering kali membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga menyebabkan ketidakpastian bagi konsumen. Padahal dalam perspektif teori keadilan, penyelesaian sengketa yang efektif tidak hanya berkaitan dengan adanya mekanisme hukum semata, tetapi juga berkaitan dengan kecepatan dan kemudahan dalam memperoleh pemulihan hak. Keterlambatan penyelesaian sengketa dapat menyebabkan konsumen mengalami kerugian tambahan baik secara ekonomi maupun psikologis karena harus menunggu tanpa adanya kepastian mengenai hasil penyelesaian yang akan diperoleh.

Kelemahan berikutnya berkaitan dengan pemberian kompensasi yang dalam kondisi tertentu belum sepenuhnya sesuai dengan kerugian nyata yang dialami konsumen. Secara konseptual, tujuan ganti rugi dalam hukum perdata adalah mengembalikan pihak yang dirugikan pada keadaan semula sebelum kerugian terjadi (*restitutio in integrum*). Artinya, kompensasi yang diberikan seharusnya sebanding dengan kerugian yang secara nyata dialami oleh pihak yang dirugikan. Akan tetapi, dalam praktik transaksi E-commerce masih ditemukan kondisi di mana kompensasi yang diberikan jumlahnya lebih rendah dibandingkan nilai kerugian yang sebenarnya dialami konsumen. Keadaan demikian menunjukkan bahwa mekanisme kompensasi yang tersedia belum sepenuhnya menerapkan prinsip pemulihan kerugian secara utuh. Akibatnya, konsumen secara formal memang memperoleh ganti rugi, tetapi secara substansial belum memperoleh pemulihan hak secara optimal.

Berdasarkan keseluruhan analisis tersebut dapat dipahami bahwa persoalan utama dalam mekanisme penyelesaian sengketa ganti rugi pada transaksi melalui Shopee Express Instant pada dasarnya bukan terletak pada tidak tersedianya instrumen penyelesaian sengketa, melainkan pada efektivitas implementasi mekanisme tersebut dalam praktik. Keberadaan mekanisme pengaduan, refund, klaim, mediasi, maupun litigasi secara normatif telah menunjukkan adanya perlindungan hukum terhadap konsumen, tetapi implementasinya masih menghadapi hambatan berupa ketidakseimbangan beban pembuktian, ketidakjelasan konstruksi tanggung jawab para pihak, prosedur verifikasi yang relatif panjang, serta pemberian kompensasi yang belum sepenuhnya proporsional. Oleh karena itu, efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi E-commerce tidak hanya ditentukan oleh keberadaan norma hukum, tetapi juga ditentukan oleh kemampuan sistem hukum dalam menerapkan prinsip keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan secara seimbang.

Alur Mekanisme Penyelesaian Sengketa Ganti Rugi SPX Instant



Gambar 1 Alur Mekanisme Penyelesaian Sengketa Ganti Rugi SPX Instant

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa ganti rugi oleh Shopee Express Instant seharusnya tidak hanya berorientasi pada penyelesaian administratif melalui sistem internal platform, melainkan juga harus diarahkan pada mekanisme perlindungan yang lebih berkeadilan melalui penguatan prinsip tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik, penyederhanaan prosedur pembuktian, peningkatan validitas sistem pelacakan, serta pemberian ganti rugi yang proporsional terhadap kerugian yang benar-benar dialami oleh konsumen.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil pembahasan mengenai bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi E-commerce terkait hilangnya barang dalam proses pengiriman melalui Shopee Express Instant (SPX), dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen pada dasarnya diwujudkan dalam dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif diberikan melalui pengaturan mengenai hak konsumen memperoleh informasi, transparansi sistem pelacakan (tracking system), kewajiban pelaku usaha, keamanan sistem transaksi elektronik, serta pengawasan terhadap aktivitas pengiriman. Sementara itu, perlindungan hukum represif diwujudkan melalui penetapan tanggung jawab pelaku usaha, pemberian hak kompensasi atau ganti rugi, mekanisme penyelesaian sengketa, serta instrumen hukum yang memungkinkan konsumen memperoleh pemulihan hak setelah terjadinya kerugian. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi perlindungan hukum tersebut belum berjalan secara optimal karena masih ditemukan adanya ketidakjelasan pembagian tanggung jawab antara marketplace dan penyedia jasa pengiriman, ketidakseimbangan posisi hukum antara konsumen dan pelaku usaha, lemahnya sistem pengawasan terhadap proses pengiriman, serta adanya kesenjangan antara ketentuan normatif (das sollen) dan praktik pelaksanaannya (das sein). Oleh karena itu, perlindungan hukum yang ideal perlu diarahkan pada penguatan tanggung jawab marketplace dan jasa pengiriman secara terintegrasi, peningkatan transparansi sistem pengiriman, penyederhanaan mekanisme perlindungan konsumen, serta penguatan kepastian hukum

- guna menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen secara efektif dan berkeadilan
2. Berdasarkan hasil pembahasan mengenai mekanisme penyelesaian sengketa ganti rugi oleh Shopee Express Instant dalam transaksi E-commerce ketika terjadi hilangnya barang dalam proses pengiriman, dapat disimpulkan bahwa secara normatif mekanisme penyelesaian sengketa telah tersedia melalui berbagai jalur, yaitu mekanisme internal platform berupa pengaduan, pengajuan klaim, dan pengembalian dana (refund), penyelesaian sengketa secara non-litigasi melalui mediasi atau lembaga perlindungan konsumen, serta melalui jalur litigasi di pengadilan. Mekanisme tersebut pada dasarnya bertujuan memberikan pemulihan hak kepada konsumen melalui pemberian ganti rugi atas kerugian yang dialami. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi mekanisme tersebut belum berjalan secara optimal karena masih terdapat beberapa hambatan, seperti kecenderungan pembebanan pembuktian kepada konsumen, ketidakjelasan batas tanggung jawab antara marketplace dan penyedia jasa pengiriman, proses verifikasi yang relatif panjang, serta pemberian kompensasi yang pada kondisi tertentu belum sepenuhnya sesuai dengan kerugian nyata yang dialami konsumen. Oleh karena itu, diperlukan penguatan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih sederhana, transparan, dan berorientasi pada kepastian hukum serta perlindungan hak konsumen secara efektif dan berkeadilan.

Saran

1. Berdasarkan hasil pembahasan penelitian, disarankan agar marketplace Shopee dan Shopee Express Instant memperkuat sistem perlindungan konsumen melalui peningkatan transparansi tracking system, penguatan pengawasan terhadap aktivitas kurir, serta penegasan batas tanggung jawab antara marketplace dan penyedia jasa pengiriman agar tidak menimbulkan ketidakjelasan hukum ketika terjadi kehilangan barang. Selain itu, mekanisme pengajuan klaim dan pemberian ganti rugi perlu disederhanakan dengan proses verifikasi yang lebih cepat dan kompensasi yang proporsional sesuai dengan kerugian nyata yang dialami konsumen. Di sisi lain, pemerintah juga perlu memperkuat regulasi dan pengawasan terhadap penyelenggaraan transaksi E-commerce guna mewujudkan kepastian hukum, perlindungan konsumen yang lebih efektif, serta menciptakan keseimbangan hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha dalam ekosistem perdagangan digital.
2. Berdasarkan hasil pembahasan penelitian, disarankan agar Shopee dan Shopee Express Instant menyempurnakan mekanisme penyelesaian sengketa dengan menyederhanakan prosedur pengajuan klaim, mempercepat proses verifikasi, serta memperjelas pembagian tanggung jawab antara marketplace dan penyedia jasa pengiriman ketika terjadi kehilangan barang. Selain itu, diperlukan penguatan sistem pembuktian elektronik dan pemberian kompensasi yang proporsional sesuai dengan kerugian nyata yang dialami konsumen agar penyelesaian sengketa dapat berjalan lebih efektif, memberikan kepastian hukum, dan menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen secara adil.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Agustina, R. (2003). *Perbuatan Melawan Hukum*. Jakarta: Pasca Sarjana Universitas Indonesia.
- Asikin, A. d. (2004). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafiando.
- Asikin. (2004). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafiando.
- Badrulzaman, M. D. (2006). *Hukum Perikatan dalam KUH Perdata Buku Ketiga: Yurisprudensi, Doktrin, serta Penjelasan*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Basuki, S. (2021). *Manajemen Logistik dan Rantai Pasokan dalam Era Digital*. Jakarta: Salemba Empat.
- Djojodirjo, M. M. (1982). *Perbuatan Melawan Hukum*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- H.M.N. Purwosutjipto. (2018). *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia: Hukum Pengangkutan*,

- . Jakarta: Djambatan.
- Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indoensia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Hag, S. S. (2019). *Hukum Pengakutan Indonesia, Kajian Hukum*. Surakarta, Solo: Pustaka Iltizam.
- Hutahuruk, Hotman Sinambela, Royani Sinaga, A. (2025). *Pedoman Penulisan Skripsi*. Jakarta: Fakultas Hukum Univ Mpu Tantular.
- Khairandy, R. (2013). *Hukum Kontrak Indonesia*,. Yogyakarta:: FH UII Press.
- Kristiyanti, C. T. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*,. Jakarta: Sinar Grafika.
- Kusumaatmadja, M. (1986). *Hukum, Masyarakat, dan Pembinaan Hukum Nasional*,. Bandung: Binacipta, 1986.
- M.Ramli, A. (2020). *Cyber Law dan Haki dalam Sistem Hukum Indonesia*,. Bandung: Bandung: Refika Aditama.
- Makarin, E. (2005). *Pengantar Hukum Telematika: Suatu Kompilasi Kajian*. Jakarta:: RajaGrafindo Persada.
- Mamudji, S. S. (2003). *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Marzuki, P. M. (2008). *Pengantar Ilmu Hukum*, (. Jakarta: Kencana.
- Marzuki, P. M. (2009). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Miru dan Sutarman Yodo, A. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen*,. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Miru, A. (2011). *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*,. Jakarta:: Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Miru, A. (2014). *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, (. Jakarta: 2014: RajaGrafindo Persada.,.
- Prodjodikoro, W. (1984). *Perbuatan Melanggar Hukum*. Bandung: Sumur Bandung.
- Rahardjo, S. (2000). *Ilmu Hukum*. Bandung:: Citra Aditya Bakti.
- Raharjo, A. (2019). *Hukum Transaksi Eletronik dan E-Commerce*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Rukin, S. P. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif*. Jakarta: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Satiah, R. a. (t.thn.). *Kajian Tentang Wanprestasi Dalam Hubungan Perjanjian*. Jatiswara, Vol. 36 No. 2 (2021): Jatiswara Articles.
- Setiawan, R. (1992). *Aneka Masalah Hukum dan Hukum Acara Perdata*. Bandung: Alumni.
- Shidarta. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*,. Jakarta: Grasindo.
- Sjahdeini, S. R. (1993). *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Konsumen*. Jakarta: UI Press.
- Subekti, R. (1996). *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa.
- Syaifuddin, M. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*,. Jakarta: , 2021: Kencana.
- Syawali, H. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen*,. Bandung:: Mandar Maju.
- Perundang-undangan dan Peraturan**
- BPK, J. (2025, Oktober 26). *Peraturan.bpk.go.id*. Diambil kembali dari Database Peraturan: <https://peraturan.bpk.go.id/>
- Himpunan Peraturan Perundang-Undangan Republik Indonesia. (20224). Jakarta: Eko Jaya.
- Hukum Acara Perdata. Bandung: Alumni.
- Indonesia. *Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (Wetboek van Koophandel)*. Diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio. Jakarta: Pradnya Paramita, 2008.
- Indonesia. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgelijk Wetboek)*. Diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio. Jakarta: Pradnya Paramita, 2008.
- Indonesia. *Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5404.*
- Indonesia. *Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400.*
- Indonesia. *Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6420.*
- Indonesia. *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia*

Nomor 6905.

Indonesia. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843.

Indonesia. 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.

Indonesia. 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.

Indonesia. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 146, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5065.

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

Kusumaatmadja, M. (1986). Hukum, Masyarakat, dan Pembinaan Hukum Nasional,. Bandung: Binacipta, 1986.

Lengkap, K. (2019). Perundang-undangan. Yogyakarta: Pustaka Yustisia.

Jurnal dan Literatur Lainnya

Badri, Pristika Handayani, Tri anugerah Ri, S. (2004). Ganti Rugi Terhadap Perbuatan Melawan Hukum dan Wanprestasi Dalam Sistem Hukum Perdata. Jurnal USM Law Review, Vol 7 Hal 2.

DOKU. (t.thn.). Jenis-Jenis Model Bisnis Populer dan Strategi Menjalankannya. hal. www.doku.com/.

Intan Nur Rahmawati Dan Rukiyah Lubis. (t.thn.). Win Win Solution Sengketa Konsumen, Hlm. 33, dikutip dalam Henry Campbell Black sebagaimana dikutip oleh Joni Emirzon, hlm 19-20.

Iskandar, M. (t.thn.). pengaturan klsusula baku dalam undang-undang perlindungan konsumen dan hukum perjanjian syariah. Amwaluna, Vol. 1 No 2, 2017.

Nonos. (t.thn.). Scribd, "Model E-Commerce: B2C dan Lainnya,. hal. <https://id.scribd.com>.

R, S. (2022). Metode Pendekatan Yuridis Dalam Memahami Sistem Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 8(3) 2859-2866.

Salmon, H. C. (2024). Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi terhadap Kasus Kerugian Barangdalam Pengiriman. Kanjoli Business Law Review.

Satiah, R. a. (t.thn.). Kajian Tentang Wanprestasi Dalam Hubungan Perjanjian. Jatiswara, Vol. 36 No. 2 (2021): Jatiswara Articles.

University, S. (t.thn.). 7 Bisnis Model yang Paling Populer,. hal. <https://nauniversity.ac.id/7-bisnis-model-yang-paling-populer>.