

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS PENGEMBALIAN PAKET SECARA SEPIHAK OLEH KURIR PADA MARKETPLACE SHOPEE

I Dewa Ayu Oka Suwasthiari Putri, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: okasuwasthiari putri@gmail.com
Ayu Putu Laksmi Danyathi, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: laksmi_danyathi@unud.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa mengenai pelanggaran asas itikad baik dan wanprestasi yang dilakukan oleh kurir atas tindakan pengembalian paket secara sepihak dan perlindungan hukum yang dapat diterima oleh konsumen yang dirugikan atas tindakan pengembalian paket secara sepihak oleh kurir. Penelitian ini menggunakan hukum normatif sebagai metode untuk mengkaji peraturan terkait perlindungan konsumen melalui pendekatan fakta dan pendekatan perundang-undangan, mengkaji bahan hukum primer dan sekunder yang dikumpulkan dengan metode studi kepustakaan, kemudian hasil penelitian dijabarkan secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kurir telah melakukan pelanggaran asas itikad baik dan wanprestasi yang diatur pada Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Pasal 7 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sehingga konsumen yang dirugikan dapat menuntut hak ganti rugi atas biaya pemesanan barang kepada pihak Shopee sebagai pelaku usaha penyedia layanan *marketplace*. Kewajiban pemberian ganti rugi tersebut diatur pada Pasal 4 huruf h UUPK. Jika tidak dilakukannya penggantian kerugian oleh pelaku usaha, konsumen dapat menuntut ganti rugi melalui BPSK atau melalui pengadilan.

Kata Kunci: Itikad Baik, Wanprestasi, Perlindungan Konsumen

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze violations of the principle of good faith and breaches of contract committed by couriers for unilaterally returning packages and forms of legal protection for consumers who are harmed by unilaterally returning packages by couriers. This research uses a normative legal research method by examining regulations related to consumer protection, by applying a statutory and factual approach, examining primary and secondary legal materials collected using the literature study method, then the research results are described in a quantitative descriptive manner. The results of this research explain that the courier has violated the principles of good faith and breach of contract as regulated in Article 1338 paragraph (3) of the Civil Code and Article 7 letter a of the consumer protection law, so that consumers who are harmed can claim the right to compensation for the costs of ordering goods from Shopee as a business actor marketplace service provider. The obligation to provide compensation is regulated in Article 4 letter h consumer protection law. If business actors do not compensate for losses, consumers can continue to settle compensation claims through BPSK or through court.

Key Words: *Good Faith, Breach of Contract, Consumer Protection*

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Pandemi Virus Corona (COVID-19) yang berkepanjangan menciptakan perkembangan pesat digitalisasi di seluruh aspek kehidupan. Keterbatasan interaksi langsung yang dialami masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari menyebabkan budaya masyarakat mulai beralih dari awalnya berbelanja *offline* di toko menjadi berbelanja secara *online* di *marketplace*. *Marketplace* merupakan tempat bertemunya berbagai penjual dan pembeli yang

saling berinteraksi dalam melakukan pemasaran produk dan kegiatan jual beli secara elektronik.¹ *Marketplace* merupakan wadah komunikasi yang dipergunakan untuk melakukan kegiatan transaksi pada kegiatan jual beli melalui elektronik. Sebagai suatu sarana penghubung antara penjual dan pembeli pada situs internet, *marketplace* telah mengambil peranan penting dalam perekonomian saat ini. *Marketplace*, memberikan pelayanan kegiatan jual beli dengan mudah dan praktis. Hal ini menyebabkan perusahaan *marketplace* dapat secara drastis meningkatkan transaksi penjualannya. *Marketplace* yang saat ini sangat populer di Indonesia untuk berbelanja *online* adalah Shopee, keberadaan Shopee memberikan pengalaman berbelanja *online* dengan mudah berkat ulasan, iklan, *live streaming*, dan promosi melalui video pendek yang dapat meningkatkan keyakinan konsumen terhadap kualitas dari produk yang dipasarkan, selain itu tersedianya berbagai jenis barang dengan kualitas baik mampu memenuhi segala kebutuhan konsumen, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada konsumen untuk melakukan pembelian produk melalui *Marketplace* Shopee.²

Masifnya transaksi jual beli *online* pada *Marketplace* Shopee melahirkan peluang dan memunculkan potensi bagi pelaku bisnis untuk mulai memasarkan produknya pada *marketplace* yang dapat menjangkau lebih banyak konsumen.³ Transaksi jual beli *online* adalah transaksi elektronik yang telah dianggap sah ketika adanya kesepakatan konsumen untuk membeli barang dengan harga yang tertera pada *marketplace* meskipun belum dilakukan pembayaran oleh konsumen dan barang tersebut belum dikirimkan oleh penjual, berdasarkan Pasal 148 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) dan sebagaimana diatur pada Pasal 1 angka 17 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) telah dianggap sah sebagai tindakan persetujuan atas transaksi elektronik.⁴

Dalam proses pengiriman barang, penjual bekerja sama dan mempercayakan pengiriman barang kepada pihak penyedia jasa pengiriman untuk diserahkan kepada pihak konsumen. Bentuk kerjasama tersebut melahirkan perjanjian antara penjual dengan penyedia jasa pengiriman yang bersifat mengikat serta terdapat hak dan kewajiban yang wajib dipenuhi oleh kedua belah pihak. Penyedia jasa pengiriman dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memiliki kedudukan hukum sebagai pelaku usaha, sedangkan penjual berkedudukan sebagai konsumen. Penyedia jasa pengiriman sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban mengangkut barang yang telah disepakati dalam perjanjian setelah dilakukannya pembayaran biaya oleh pengirim. Dengan demikian untuk dapat terlaksananya pengiriman barang, maka penjual sebagai konsumen berkewajiban untuk melakukan pembayaran biaya pengiriman.⁵

Perjanjian kerjasama harus dijalankan dengan itikad baik kedua belah pihak, sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 Ayat (3) KUHPerdata. Pelaksanaan itikad baik pada proses kegiatan jual beli dilaksanakan demi kelancaran proses jual beli dan tidak adanya pihak yang

¹ Apriadi, Deni, Saputra. 2017. "E-Commerce Berbasis *Marketplace* Dalam Upaya Mempersingkat Distribusi Penjualan Hasil Pertanian." *Jurnal RESTI* 1, No. 2 (2017): 5.

² Dwijantoro, Rizky. "Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian *Marketplace* Shopee." *Jurnal JRMB* 16, No. 2 (2021): 67

³ Kurniawati, Annna. "Strategi Promosi Penjualan pada *Marketplace* Shopee." *Jurnal Propaganda* 2, No. 1 (2022): 68

⁴ Puspita, Ikka. "Keabsahan Perjanjian Kontrak Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce Di Tinjau Dari Hukum Perdata." *Jurnal Al-Wasath* 3, No. 2 (2022): 103.

⁵ Mahfiro, Rochati. "Perlindungan Hukum Terhadap Barang Kiriman Konsumen Pengguna Jasa Go-Send Instant Courier Melalui Tokopedia." *Lex Renaissance* 1, No. 5 (2020): 237.

dirugikan.⁶ Dibalik kemudahan yang diterima melalui kerjasama antara penjual dan penyedia jasa pengiriman, tidak dapat dipungkiri terdapat beberapa hambatan dalam proses pengiriman barang yang kerap kali menyebabkan kerugian bagi konsumen. Salah satu, kendala yang saat ini sering dialami konsumen dalam penggunaan layanan *Marketplace* Shopee adalah tindakan kurir yang melakukan pengembalian paket secara sepihak kepada penjual. Paket yang telah dibayar oleh konsumen dan telah sampai ke daerah domisili konsumen, secara tiba-tiba dibatalkan oleh pihak kurir dan dikembalikan kepada pihak penjual, dengan alasan konsumen menolak penerimaan paket. Konsumen yang tidak merasa telah melakukan penolakan terhadap paket tersebut akan menerima kerugian dari segi materi dan waktu atas tindakan yang dilakukan oleh oknum kurir yang menyebabkan paket yang seharusnya menjadi haknya tidak dapat diterima oleh konsumen.

Penelitian terdahulu dilaksanakan oleh John Mei Pakpahan, Suhendro, dan Indra Afrita dengan judul "Itikad Baik Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Perjanjian Pengiriman Barang". Penelitian ini berfokus pada bentuk pertanggungjawaban kerugian konsumen oleh pelaku usaha.⁷ Sedangkan dalam penelitian ini berfokus pada bagaimana bentuk pelanggaran asas itikad baik dan wanprestasi kurir terhadap tindakan pengembalian paket secara sepihak pada *Marketplace* Shopee. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Afiruddin Muda Harahap, dkk pada tahun 2023 dengan judul "Perlindungan Hukum terhadap Kurir Jika Terjadi Ketidaksesuaian Pengiriman Barang Terhadap Konsumen Dalam Transaksi *Cash On Delivery* (COD)" yang mengkaji mengenai bentuk perlindungan yang didapat oleh kurir sebagai penyedia jasa pengiriman terhadap ketidaksesuaian barang yang dibeli dengan yang diterima konsumen.⁸ Penelitian tersebut memiliki fokus pembahasan yang berbeda, dimana penelitian ini membahas mengenai perlindungan hukum yang didapat oleh konsumen terhadap pengembalian paket secara sepihak yang dilakukan oleh kurir dalam pembelian barang pada *Marketplace* Shopee. Dari persoalan di atas maka dapat ditarik suatu topik dari penelitian ini yang berjudul "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS PENGEMBALIAN PAKET SECARA SEPIHAK OLEH KURIR PADA MARKETPLACE SHOPEE".

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelanggaran asas itikad baik dan wanprestasi oleh kurir atas tindakan pengembalian paket secara sepihak pada *Marketplace* Shopee?
2. Bagaimana pemberian perlindungan hukum terhadap konsumen atas pengembalian paket secara sepihak oleh kurir pada *Marketplace* Shopee?

1.3 Tujuan Penulisan

Untuk mengetahui bentuk pelanggaran asas itikad baik dan wanprestasi yang dilakukan oleh kurir atas tindakan pengembalian paket secara sepihak dan untuk mengetahui bentuk pemberian perlindungan hukum kepada konsumen yang dirugikan atas pengembalian paket secara sepihak oleh kurir pada *Marketplace* Shopee.

⁶ Nila, Luh. "Asas Itikad Baik Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Pembayaran." *DIH, Jurnal Ilmu Hukum* 11, No. 21, (2015): 8.

⁷ Pakpahan, John Mei, dkk. "Itikad Baik Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Perjanjian Pengiriman Barang." *Batu Sangkar* 1, No. 1 (2022): 609.

⁸ Harahap, Arifuddin Muda, dkk. "Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Jika Terjadi Ketidaksesuaian Pengiriman Barang Terhadap Konsumen Dalam Transaksi *Cash On Delivery* (COD)." *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* 23, No. 2, (2023): 1633.

2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, digunakan jenis penelitian hukum normatif untuk menemukan suatu aturan hukum dalam menjawab isu hukum yang menjadi topik pembahasan.⁹ Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan fakta berdasarkan fakta yang terjadi di masyarakat dan pendekatan perundang-undangan. Dengan menggunakan sumber hukum primer dan sekunder, sumber-sumber hukum tersebut dikumpulkan melalui teknik studi kepustakaan yang kemudian melalui teknik deskriptif kualitatif dianalisis, dan diinterpretasikan.¹⁰

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Pelanggaran Asas Itikad Baik dan Wanprestasi Kurir Atas Tindakan Pengembalian Paket Secara Sepihak Pada *Marketplace* Shopee

Meningkatnya budaya belanja online menyebabkan peningkatan jumlah pembelian barang pada berbagai situs *marketplace*, terlebih lagi dengan ketersediaan pengiriman barang ke seluruh Indonesia dan pemberian gratis ongkos kirim (ongkir) terhadap suatu barang membuat konsumen lebih memilih untuk berbelanja *online* di *marketplace*, seperti Shopee. Menghemat dari segi waktu adalah alasan utama konsumen memilih berbelanja di Shopee. Bukan hanya untung dalam segi waktu, berbelanja di Shopee juga dapat menghemat dari segi harga karena banyaknya potongan harga yang diberikan. Hal tersebut mengakibatkan peningkatan jumlah pemesanan barang dalam kota maupun di luar kota yang menjadikan peran jasa pengiriman sangat penting bagi penjual. Oleh karena itu, guna mempercepat proses pengiriman barang kepada pihak konsumen, penjual melakukan kerjasama dengan penyedia jasa pengiriman.¹¹ Hubungan kerjasama antara pihak penjual dengan penyedia jasa pengiriman menimbulkan hubungan hukum berupa perikatan dalam bentuk hak dan kewajiban, sehingga dapat didefinisikan sebagai sebuah perjanjian yang diatur pada Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara.

Perjanjian kerjasama pengiriman barang terjadi saat adanya kata sepakat antara pihak penjual dengan penyedia jasa pengiriman yang dilakukan melalui penandatanganan surat pengiriman barang, yaitu berupa resi pembayaran yang dibuat oleh penyedia jasa pengiriman dengan berdasarkan perjanjian baku yang tidak bertentangan dengan aturan perundang-undangan, memenuhi asas itikad baik, dan tidak merugikan para pihak. Apabila penjual menyetujui seluruh syarat dan ketentuan, maka penjual akan menerima salinan resi pembayaran, kemudian kegiatan pengiriman barang akan dilaksanakan oleh penyedia jasa pengiriman, sehingga terjadilah hubungan hukum yang mengikat para pihak untuk memenuhi hak dan kewajiban sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara bahwa kesepakatan yang sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi para pihak yang terlibat di dalamnya.¹²

Persetujuan atau kesepakatan dalam perjanjian yang telah disepakati bersama tidak dapat dibatalkan secara sepihak, kecuali telah ada persetujuan oleh para pihak yang terlibat, atau terdapat alasan yang dapat dinyatakan cukup oleh Undang-Undang. Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara mengatur bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, pelaku usaha turut wajib untuk beritikad baik, sebagaimana diatur pada Pasal 7 huruf a UUPK. Itikad baik ditinjau secara objektif memiliki pengertian bahwa suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan berlandaskan pada norma-norma kepatutan dan

⁹ Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana Prenida Media, 2011), 34.

¹⁰ Anggito, A. & Setiawan, J. *Metode Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV. Jejak, 2018), 9.

¹¹ Suryanto, *Sistem Operasional Manajemen Distribusi*, (Jakarta: Grasindo, 2016), 42.

¹² Anita, Niru. "Implementasi Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Hukum Perjanjian." *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 10, No.1 (2019): 3.

kesusilaan, sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak, sedangkan itikad baik secara subjektif adalah bentuk perilaku seseorang atau dapat diartikan sebagai sifat kejujuran dalam melaksanakan perjanjian.¹³

Proses perjanjian pengiriman barang tidak dapat selalu berjalan dengan baik karena terdapat berbagai kendala dalam pelaksanaannya, seperti barang yang telah disepakati untuk sampai ke pihak konsumen tidak kunjung sampai ke tempat tujuan karena barang tersebut secara sepihak telah dikembalikan ke pihak penjual oleh kurir. Hal ini kerap dialami oleh konsumen, dimana kurir melakukan pengembalian paket secara sepihak ketika paket tersebut telah sampai ke daerah domisili konsumen, kemudian secara tiba-tiba kurir memberikan alasan bahwa paket tersebut ditolak untuk diterima oleh konsumen. Alasan tersebut tidak berdasar karena konsumen tidak pernah menolak paket yang telah dipesannya, sehingga dalam hal ini oknum kurir telah melakukan kebohongan dan tindakan semena-mena dalam proses pengiriman paket konsumen. Tindakan kurir paket tersebut telah tergolong sebagai bentuk pelanggaran asas itikad baik secara subjektif dan objektif, dimana pada waktu diadakan perbuatan hukum, seseorang harus menjalankan perbuatan hukum tersebut dengan berlandaskan pada kejujuran, norma-norma kepatutan, dan kesusilaan. Kepatutan harus dijalankan atas dasar agar tidak adanya pemenuhan kepentingan yang terdesak pada salah satu pihak, maka perlu adanya keseimbangan.¹⁴

Tidak mengirimkan paket yang telah diperjanjikan ke pihak konsumen karena alasan yang tidak sesuai keadaan yang sebenarnya, kemudian melakukan pengembalian paket secara sepihak turut dianggap sebagai tindakan wanprestasi. Wanprestasi berarti pengingkaran janji pemenuhan kewajiban oleh salah satu pihak yang terlibat dalam perjanjian.¹⁵ Bentuk dari wanprestasi dapat dibagi menjadi empat macam, yaitu:¹⁶

- a. Tidak melaksanakan apa yang disanggupi;
- b. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sesuai dengan sebagaimana dijanjikan;
- c. Mengerjakan apa yang dijanjikannya, namun tidak tepat waktu;
- d. Melakukan apa yang dilarang dilakukan dalam perjanjian.

Dalam hal ini kurir dianggap telah melakukan wanprestasi karena tidak melakukan apa yang disanggupi untuk dilakukan. Maka dari itu, pengakomodasian perjanjian kerjasama antara penjual dan juga penyedia jasa pengiriman, dalam hal ini dilaksanakan oleh pihak kurir yang telah diberikan kuasa dalam melaksanakan pengiriman paket telah dipastikan tidak sesuai dengan apa yang diatur dalam KUHPerdara dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen karena tidak menjalankan asas itikad baik dan melakukan tindakan wanprestasi.

3.2 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pengembalian Paket Secara Sepihak Oleh Kurir Pada Marketplace Shopee

Sebagai upaya melindungi konsumen dan menghindari terjadinya tindakan yang dapat merugikan konsumen serta guna memberikan kepastian hukum, dibentuklah UUPK. Pasal 1 angka 1 UUPK menjelaskan perlindungan konsumen sebagai segala upaya yang dilakukan

¹³ Arifin, Miftah. "Membangun Konsep Ideal Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Hukum Perjanjian." *Journal Ius Constituendum* 5, No. 1 (2020): 68.

¹⁴ Sonang, Nimrot. "Peralihan Hak Atas Rumah KPR melalui Jual Beli di Bawah Tangan." *UNES Law Journal* 2, No. 2 (2013): 117.

¹⁵ Ibrahim, Johannes. "Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Sewa Menyewa Rumah Kantor." *Jurnal Analogi Hukum* 2, No.2 (2020): 223.

¹⁶ Nurhadi, Sigit. "Cidera Janji (Wanprestasi) dalam Perjanjian Fidusia." *Jurnal Al-Wasath* 2, No.2 (2021): 80.

untuk memastikan adanya kepastian hukum untuk dapat melindungi konsumen. Adapun Pasal 4 UUPK mengatur hak-hak konsumen yang pada dasarnya memuat tiga hak yang menjadi prinsip, yaitu:¹⁷

- a. Hak dengan tujuan menghindari konsumen dari kerugian, baik dalam bentuk kerugian personal, maupun kerugian dalam bentuk harta kekayaan;
- b. Hak untuk mendapatkan penyelesaian permasalahan secara patut;
- c. Hak untuk menerima harga yang wajar terhadap barang dan/atau jasa.

Untuk dapat memastikan terpenuhinya hak-hak konsumen tersebut, maka peranan pelaku usaha sangatlah penting. Pelaku usaha dapat diartikan sebagai setiap individu atau badan usaha berbentuk badan hukum atau bukan berbadan hukum yang berkedudukan atau melakukan kegiatan pada wilayah hukum Republik Indonesia melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam sektor ekonomi. Dalam menjalankan usahanya, pelaku usaha memiliki tanggung jawab atas jasa atau barang yang dijual atau diperdagangkan kepada konsumen.

Ketiadaan itikad baik dan wanprestasi yang dilakukan oleh oknum kurir dalam perjanjian pengiriman barang menyebabkan konsumen tidak menerima hak yang seharusnya didapat dan harus menerima kerugian karena tidak menerima paket yang telah dipesan. Konsumen yang telah melakukan pembayaran sebelum barang yang dipesannya dikirim menerima kerugian dari segi materi, kemudian konsumen juga menerima kerugian dari segi waktu karena konsumen telah menunggu dalam jangka waktu yang tidak singkat untuk barang tersebut sampai kepadanya. Dengan adanya kerugian dari segi materi dan waktu yang diterima oleh konsumen atas tindakan pengembalian paket secara sepihak oleh kurir pada *Marketplace* Shopee, konsumen dapat menuntut haknya dalam bentuk ganti rugi kepada pihak Shopee sebagai pelaku usaha penyedia layanan *marketplace* karena konsumen telah melakukan kewajibannya, yaitu membayar sejumlah nilai barang yang dipesan, akan tetapi karena tidak adanya itikad tidak baik dalam pelaksanaan perjanjian dan wanprestasi oleh oknum kurir penyedia jasa pengiriman yang mengakibatkan konsumen tidak menerima haknya.

Hak konsumen dalam pemenuhan ganti rugi telah diatur pada Pasal 4 huruf h UUPK yang secara garis besar menjelaskan bahwa merupakan hak konsumen untuk menerima kompensasi berupa ganti rugi ketika tidak sesuai dengan apa yang ada dalam perjanjian atau tidak menerima barang yang telah disepakati. Pemberian kompensasi telah menjadi kewajiban Shopee sebagai pelaku usaha kepada konsumen yang dirugikan dalam penggunaan layanan yang disediakan Shopee. Pasal 7 huruf g UUPK mengatur ketentuan mengenai pemberian kompensasi ganti rugi yang merupakan kewajiban bagi pelaku usaha jika barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.¹⁸ Terkait dengan pedoman ganti rugi telah diatur lebih lanjut pada Pasal 19 ayat (2) UUPK mengenai penentuan jumlah dan bentuk ganti rugi yang mengatur bahwa dalam pemberian ganti rugi, salah satu upaya yang dapat dilaksanakan oleh pelaku usaha adalah dengan memberikan kompensasi dalam bentuk pengembalian uang. Maka dari itu, atas pengembalian paket secara sepihak, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan pengembalian berupa pengembalian uang sejumlah harga yang telah dibayar. Untuk menerima pengembalian dana tersebut, Shopee telah mengatur regulasi mengenai proses pengembalian dana atas tidak diterimanya produk dalam jangka waktu yang telah ditentukan pada situs resmi Shopee, yaitu *help.shopee.co.id*.

¹⁷ Onang, Bambang. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kenyamanan Keamanan dan Keselamatan Dalam Mengonsumsi Barang atau Jasa." *Lex Privatum* 11, No.1 (2023): 7.

¹⁸ Aulia, Cindy. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce)." *Business Law Review* 1, No.2 (2016): 16.

Dalam ketentuan tersebut diatur bahwa konsumen berhak menerima pengembalian dana dengan mengajukan permohonan pengembalian dana dengan memilih alasan bahwa semua pesanan tidak sampai, sehingga konsumen tidak perlu menyertakan bukti untuk pengajuan pengembalian dana, kemudian jika permohonan pengembalian dana dianggap sah dan sesuai dengan persyaratan, maka pihak Shopee akan mengembalikan dana sesuai harga yang dibayarkan untuk barang tersebut dalam rentan waktu 1x24 jam dengan metode pengembalian dana melalui *ShopeePay*. Apabila konsumen tidak menerima pengembalian dana dalam waktu yang ditentukan atau terdapat perbedaan jumlah dana yang dikembalikan dengan jumlah dana yang dibayar atas barang yang dipesan, konsumen dapat menghubungi pihak *customer service* Shopee dengan melampirkan bukti yang menunjukkan bahwa jumlah dana yang diterima tidak sesuai. Estimasi penyelesaian pengembalian dana tersebut kurang lebih selama 3 hari.¹⁹ Namun, apabila konsumen tidak kunjung menerima ganti rugi yang merupakan haknya, maka konsumen dapat menuntut ganti rugi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau dapat menuntut melalui pengadilan. Berdasarkan Pasal 60 ayat 2 jo Pasal 60 ayat 1 UUPK, pelaku usaha dapat menerima sanksi administratif dalam bentuk penetapan ganti rugi dengan nominal maksimal Rp200.000.000 (dua ratus juta rupiah).

4. Kesimpulan

Tindakan pengembalian paket secara sepihak yang dilakukan oleh oknum kurir pada *Marketplace* Shopee merupakan tindakan pelanggaran asas itikad baik yang diatur pada Pasal 1338 ayat (3) KUHPerduta dan Pasal 7 huruf a UUPK, selain itu, tindakan tersebut juga merupakan bentuk wanprestasi atas perjanjian kerjasama pengiriman barang antara penyedia jasa pengiriman dengan penjual. Bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh kurir adalah berupa tidak melakukan apa yang disanggupi. Berdasarkan ketentuan pada Pasal 4 huruf h UUPK, konsumen yang dirugikan dari segi materi dan waktu atas tindakan kurir dapat menuntut hak berupa penggantian uang sejumlah harga barang yang dipesan kepada pihak Shopee yang merupakan bagian dari kewajibannya sebagai pelaku usaha penyedia layanan *marketplace*. Konsumen yang tidak menerima hak ganti rugi oleh pelaku usaha dapat menuntut haknya melalui BPSK atau melalui pengadilan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Anggito, A. & Setiawan, J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV. Jejak, 2018.
Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenida Media, 2011.
Suryanto, *Sistem Operasional Manajemen Distribusi*. Jakarta: Grasindo, 2016.

Jurnal

Apriadi, Deni, Saputra. "E-Commerce Berbasis *Marketplace* Dalam Upaya Mempersingkat Distribusi Penjualan Hasil Pertanian." *Jurnal RESTI 1*, No. (2017): 131-136. doi: 10.29207/resti.v1i2.36.

¹⁹ help.shopee.co.id. Diakses tanggal 2 September 2023.

- Arifin, Miftah. "Membangun Konsep Ideal Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Hukum Perjanjian." *Journal Ius Constituendum* 5, No. 1 (2020): 66-82. doi: 10.26623/jic.v5i1.2119.
- Aulia, Cindy. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce)." *Business Law Review* 1, No.2 (2016): 14-20.
- Dwijantoro, Rizky. "Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Marketplace Shopee." *Jurnal JRMB* 16, No. 2 (2021): 63-75. doi:10.21460/jrmb.2021.162.392.
- Ibrahim, Johannes. "Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Sewa Menyewa Rumah Kantor." *Jurnal Analogi Hukum* 2, No.2 (2020): 221-227. doi:10.22225/ah.2.2.2020.221-227.
- Kurniawati, Annna. "Strategi Promosi Penjualan pada Marketplace Shopee." *Jurnal Propaganda* 2, No. 1 (2022): 65-79. doi:10.37010/prop.v2i1.514.
- Mahfiro, Rochati. "Perlindungan Hukum Terhadap Barang Kiriman Konsumen Pengguna Jasa Go-Send Instant Courier Melalui Tokopedia." *Lex Renaissance* 1, No. 5 (2020). 235-249. doi: 10.20885/JLR.vol5.iss1.art15.
- Nilu, Luh. "Asas Itikad Baik Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Pembayaran." *DIH, Jurnal Ilmu Hukum* 11, No. 21, (2015): 1-12. doi: 10.30996/dih.v11i21.442.
- Nurhadi, Sigit. "Cidera Janji (Wanprestasi) dalam Perjanjian Fidusia." *Jurnal Al-Wasath* 2, No.2 (2021): 75-88. doi:10.47776/alwasath.v2i2.213.
- Onang, Bambang. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kenyamanan Keamanan dan Keselamatan Dalam Mengkonsumsi Barang atau Jasa." *Lex Privatum* 11, No.1, (2023): 1-10.
- Puspita, Ikka. "Keabsahan Perjanjian Kontrak Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Perdata." *Jurnal Al-Wasath* 3, No. 2 (2022): 105-122. doi:10.47776/alwasath.v2i2.213.
- Sonang, Nimrot. "Peralihan Hak Atas Rumah KPR melalui Jual Beli di Bawah Tangan." *UNES Law Journal* 2, No. 2 (2013). 105-122. doi:10.15294/ulj.v2i2.2271.

Situs Internet

help.shopee.co.id. Diakses tanggal 2 September 2023.

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4866).

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400).