

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Pelaksanaan pengiriman di Shopee Express sebagai perusahaan jasa pengiriman barang melibatkan pengelolaan pengiriman melalui jalur darat, laut, dan udara ke seluruh Indonesia. Pengiriman ini langsung ditangani oleh Shopee dengan kemungkinan pelacakan paket melalui aplikasi Shopee. Dalam kontrak ekspedisi Shopee Express, pihak ekspedisi bertanggung jawab mengatur dan melaksanakan pengiriman barang dari pengirim ke penerima. Kontrak ini bersifat timbal balik, dimana kedua belah pihak memiliki hak dan kewajiban yang saling mengikat sesuai ketentuan Pasal 1313 KUHPdata. Pihak terkait dalam kontrak tersebut meliputi penjual, *e-commerce*, pembeli, dan pihak jasa pengiriman (ekspedisi). Para pihak dapat menuntut pelaksanaan dan pertanggungjawaban yang sesuai dengan isi kontrak dan bila terjadi wanprestasi seperti keterlambatan, kerusakan, kehilangan barang, dan pihak yang dirugikan berhak meminta ganti rugi kepada pihak yang bertanggung jawab berdasarkan kedudukan hukum dan isi dalam perjanjian tersebut.

Tanggung gugat ada karena adanya pihak yang terbukti bersalah dengan menanggung risiko dari perbuatan melanggar hukum atau disebut dengan wanprestasi. Bentuk wanprestasi ini terjadi ketika barang yang dikirim mengalami kerusakan akibat kelalaian atau kesalahan dari pihak jasa ekspedisi saat proses pengiriman. Kerusakan ini bisa berupa barang pecah,

rusak fisik, atau cacat yang mengurangi nilai dan fungsi barang tersebut. Bentuk tanggung gugat yang dilakukan oleh pihak Shopee Express Sesuai dengan pengaturan dalam ketentuan layanan kebijakan shopee yang disetujui oleh pihak konsumen ketika melakukan transaksi mengenai pertanggungjawaban jasa kirim apabila terdapat kerusakan barang akan diberikan klaim ganti rugi atas kerusakan barang pembeli jika menyertakan bukti berupa foto/vidio kondisi barang yang diterima. Terdapat penyelesaian sengketa jika terjadi kerusakan barang Menurut pasal Pasal 19 ayat 3 dan Pasal 23 jo Pasal 45 ayat 1 dan Pasal 47 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu melalui litigasi atau non-litigasi, sesuai dengan perlindungan hukum yang harus diberikan kepada konsumen.

4.2 Rekomendasi

1. Berdasarkan uraian dari pembahasan diatas agar pihak jasa ekspedisi dan pelaku usaha perdagangan online lebih mengoptimalkan mekanisme perlindungan konsumen dalam transaksi dengan metode *Cash On Delivery*. khususnya mengenai penanganan kerusakan barang selama pengiriman antara penjual dengan jasa ekspedisi yang mengatur mengenai bentuk pertanggungjawaban dan prosedur penyelesaian jika terjadi wanprestasi berupa kerusakan barang. Klausul tanggung gugat yang harus rinci, hak dan kewajiban masing-masing pihak yang jelas sehingga dapat meminimalisasi potensi sengketa hukum.

2. Jasa ekspedisi diharus meningkatkan kualitas layanan pengiriman termasuk prosedur pengemasan, pengangkutan dan distribusi barang agar kerusakan dapat mencegah secara maksimal dan kompensasi transparan dan adil bagi pembeli yang mengalami kerugian akibat kerusakan barang yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perlindungan konsumen yang berlaku. Penegakan prinsip tanggung jawab hukum pihak ekspedisi atas kerusakan barang yang disebabkan oleh kelalaian internal maupun faktor internal demi menjaga kepercayaan konsumen.