



DOI: <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i1>

Received: 1 November 2023, Revised: 3 November 2023, Publish: 10 November 2023

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Atas Kerusakan Dalam Pengiriman Barang (Studi Kasus Shopee Express)

Silfiyana Salsabillah¹, Hardian Iskandar²

¹ Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Gresik, Indonesia.

Email: silfiyana_200901028@umg.ac.id

² Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Gresik, Indonesia.

Email: hardianiskan@umg.ac.id

Corresponding Author: silfiyana_200901028@umg.ac.id¹

Abstract: *In the era of electronic commerce that continues to grow, Shopee Express as one of the main players in the e-commerce industry offers efficient and fast delivery services. However, in the process of shipping goods, the risk of damage or loss is always there. This negligence is the responsibility of the expedition company, because the company has an obligation to compensate for losses experienced by consumers. These provisions are contained in Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This research aims to analyze and determine the form of consumer protection against damage to goods in terms of business actors, the role of government up to the settlement stage. The main problem raised in this research is how to protect consumers, especially in the event of damage during the goods delivery process. The research method used in writing this article is normative legal research, data collection techniques by examining library materials or secondary data based on research results that to submit a product replacement claim, consumers are required to submit evidence in the form of photos/videos, provisions that have been made by Shopee Express and approved by the consumer when they want to make a transaction is an absolute decision and cannot be contested.*

Keyword: *consumer protection, responsibility, resolution efforts*

Abstrak: Dalam era perdagangan elektronik yang terus berkembang, Shopee Express sebagai salah satu pelaku utama dalam industri e-commerce menawarkan layanan pengiriman yang efisien dan cepat. Namun, dalam proses pengiriman barang, resiko kerusakan atau kerugian barang selalu ada. Kelalaian tersebut merupakan tanggungjawab perusahaan ekspedisi, karena perusahaan tersebut memiliki kewajiban untuk mengganti kerugian yang dialami oleh pihak konsumen. Ketentuan tersebut tercantum dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis dan mengetahui bentuk perlindungan konsumen terhadap kerusakan barang yang ditinjau dari pelaku usaha, peran pemerintah sampai pada tahap penyelesaian. Permasalahan utama yang diangkat dalam penelitian ini yaitu bagaimanakah perlindungan konsumen khususnya dalam hal terjadi kerusakan dalam proses pengiriman barang. Metode penelitian yang digunakan dalam

penulisan artikel ini adalah penelitian hukum normatif, teknik pengumpulan data dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder yang berdasarkan hasil penelitian bahwa untuk mengajukan klaim penggantian produk maka konsumen diharuskan untuk menyerahkan bukti berupa foto/viido, ketentuan yang sudah dibuat oleh pihak Shopee Express dan disetujui oleh pihak konsumen ketika hendak melakukan transaksi adalah keputusan yang mutlak dan tidak dapat diganggu gugat.

Kata Kunci: perlindungan konsumen, tanggung jawab, upaya penyelesaian

PENDAHULUAN

Dalam era perdagangan elektronik yang berkembang pesat, pengiriman barang melalui jasa ekspedisi telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari kita. Perusahaan – perusahaan e-commerce seperti Shopee yang memiliki jasa kirim atau ekspedisi disebut dengan Shopee Express telah merespon permintaan konsumen untuk mengirimkan barang dengan cepat dan efisien. Meskipun layanan ekspedisi ini memberikan kenyamanan yang luar biasa bagi konsumen, namun resiko kerusakan atau kerugian barang selama pengiriman tetap menjadi isu yang penting untuk diperhatikan lagi. Salah satu aspek penting dari kegiatan bisnis yang sehat adalah perlindungan konsumen. Dalam kegiatan bisnis yang sehat, terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dan produsen.¹ Perusahaan Ekspedisi merupakan jasa pengirim barang yang sangat dibutuhkan dalam proses pengiriman barang dari pihak satu ke pihak yang lain. Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah salah satu dari banyaknya Undang-Undang di Indonesia yang melindungi konsumen.

Menurut penjelasan dari pasal 1 ayat (1) Undang – Undang No.8 Tahun 1999 yang mana menyebutkan bahwa pihak yang dirugikan harus diberikan jaminan kepastian hukum dalam memberi bentuk perlindungan secara pasti baik dalam hal memenuhi kepentingan individu atau pihak lain,² maka ketika kerusakan terjadi pertanyaan tentang siapa yang bertanggungjawab dan bagaimana klaim pelanggan akan ditangani menjadi sangat penting. Hal ini memunculkan pertanyaan tentang bagaimana hukum dan praktik bisnis saat ini mengatur tanggungjawab perusahaan ekspedisi dalam hal kerusakan barang. Selain itu, perusahaan seperti Shopee Express juga mungkin memiliki kebijakan internal dan praktik penyelesaian sengketa yang berbeda. Melalui penelitian ini, kita akan mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana tanggungjawab perusahaan ekspedisi seperti Shopee Express dipahami dan diimplementasikan dalam konteks Kerusakan barang dalam pengiriman.

Karena Undang - Undang Perlindungan Konsumen No.8 tahun 1999 mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha dan masyarakat pengguna jasa pengiriman barang sebagai konsumen dan perusahaan ekspedisi sebagai pelaku usaha, diharapkan masyarakat pengguna jasa pengiriman barang sebagai konsumen akan mendapatkan perlindungan yang baik, karena perlindungan hukum bagi konsumen sangat penting.³ Karena kualitas produk adalah nilai utama bagi konsumen.⁴

¹ Miru, Ahmadi. "Prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia." (2013). hlm.1

² Ferdian, Muhammad. "Implementasi Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen atas Kehilangan atau Kerusakan Barang Bagasi Transportasi Udara." *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 10, no. 1 (2020)., hlm 4

³ Panjaitan, "Hukum Perlindungan Konsumen." hlm. 5

⁴ Fauzi, Ahmad, and Ismail Koto. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen Terkait dengan Produk Cacat." *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* 4, no. 3 (2022): 1493-1500.

Sesuai dengan apa yang sudah dijelaskan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana bentuk pertanggung jawaban Shopee Express atas rusaknya suatu barang dalam pengiriman serta bagaimana upaya yang dapat dilakukan apabila terjadi sengketa atas kerusakan barang yang dialami oleh konsumen baik menurut klausul perjanjian maupun menurut undang-undang yang berlaku.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif yaitu menyelidiki hukum yang dilakukan guna mengkaji kualitas dari norma hukum tersebut.⁵ menurut Petre Mahmud Marzuki, penelitian hukum normatif adalah proses untuk menemukan aturan prinsip dan teori hukum untuk menyelesaikan masalah hukum.⁶ Dalam penelitian hukum normatif tentang "Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi atas Kerusakan dalam Pengiriman Barang (Penelitian Shopee Express)" anda akan mengkaji aspek hukum yang mengatur tanggung jawab perusahaan ekspedisi dalam pengiriman barang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Pertanggung Jawaban Shopee Express atas Kerusakan Barang

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 ganti rugi jika mneyrtakan bukti berupa foto/vidio kondisi barang yang diterima. Namun, pihak ekspedisi tidak bertanggungjawab apabila kerugian yang dialami oleh pihak konsumen terjadi karena adanya keadaan memaksa (*force majeure*) seperti bencana alam, pemberontakan, dan keadaan tak terduga yang dialami oleh pihak jasa kirim karena apabila terjadi hal tersebut maka secara langsung perjanjian yang sudah disepakati dapat dibatalkan dan batal demi hukum.⁷ Karena sesuai dengan asas kebebasan berkontrak Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yaitu adanya kebebasan dalam memilih dan membuat suatu perjanjian, kebebasan untuk membuat dan tidak membuat perjanjian, dan kebebasan para pihak untuk menentukan isi dan janji mereka, dan kebebasan untuk memilih subjek perjanjian selama tidak melanggar aturan hukum dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang.⁸ Namun pihak pelaku usaha maupun konsumen yang membuat perjanjian tersebut juga tidak bisa mengesampingkan syarat sah perjanjian seperti yang ada dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyebutkan bahwa syarat sah suatu perjanjian harus ada syarat subyektif yang dimaksud adalah kesepakatan antara kedua belah pihak dan kecakapan dalam membuat suatu perjanjian, serta syarat obyektif yang dimaksud adalah adanya suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal.⁹ Apabila suatu perjanjian tidak sesuai dengan syarat subyektif maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan,

⁵ Mezak, Meray Hendrik. "Jenis, Metode dan Pendekatan Dalam Penelitian Hukum." (2006). hlm. 2

⁶ Marzuki, Peter Mahmud. "Penelitian Hukum Normatif." Jakarta: Kencana Prenada Media Group (2010). hlm. 35

⁷ Perdana, Jelang Fajar Putra, I. Gusti Ayu Ketut Rachmi Handayani, and Lego Karjoko. "Perlindungan Konsumen Atas Hak Penggantian Kerugian." *Jurnal Discretie* 1, no. 1 (2020): 42-51.

⁸ Ali, Apriyodi Ali, and Dr Achmad Fitriani Fitriani. "Jurnal: KEPASTIAN HUKUM PENERAPAN ASAS KEBEBASAN BERKONTRAK DALAM SEBUAH PERJANJIAN BAKU DITINJAU BERDASARKAN PASAL 1338 KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM PERDATA." *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah* 1, no. 2 (2022): 270-278.

⁹ Hutapea, Sonia Regina, Janus Sidabalok, and Kosman Samosir. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Pengiriman Barang Melalui Perusahaan Jasa Pengiriman Barang." *JURNAL PROFILE HUKUM* (2023): 51-60.

begitu juga apabila suatu perjanjian tidak sesuai dengan syarat obyektif maka perjanjian tersebut batal demi hukum.¹⁰

Shopee memiliki layanan jasa pengiriman sendiri yaitu Shopee Express. Shopee Express telah menjadi pilihan bagi banyak orang ketika berbelanja di Shopee. Selain menawarkan dengan harga ongkos kirim yang lebih murah dibandingkan jasa pengiriman yang lain, Shopee Express juga sering menghadirkan promo gratis ongkir. Mengenai layanan Shopee Express, terdapat 4 layanan yang dapat digunakan yakni :

1. Shopee Xpress Standart, layanan yang disediakan pihak Shopee untuk pengiriman reguler.
2. Shopee Xpress Sameday, layanan yang disediakan oleh pihak Shopee untuk pengiriman yang sampai di hari yang sama Ketika pemesanan.
3. Shopee Xpress Instan, layanan yang disediakan pihak Shopee untuk pengiriman maksimal 2 jam dihitung sejak pick up barang.
4. Shopee Xpress Hemat, layanan yang disediakan pihak Shopee dengan ongkos kirim yang lebih murah dari ketiga layanan diatas.¹¹

Kelalaian yang menyebabkan kerugian dalam pelaksanaan pengangkutan barang oleh perusahaan ekspedisi merupakan tanggung jawab perusahaan ekspedisi tersebut.¹² beberapa faktor yang mungkin terjadi adalah pihak jasa pengirim lalai dalam melaksanakan tanggung jawab dan kurang disiplinnya dalam melayani suatu barang kiriman. Adapun faktor eksternal yang juga dapat menyebabkan kerusakan barang yaitu faktor jalanan yang juga berpengaruh besar dalam keamanan barang tersebut, jalan yang rusak dapat menyebabkan rusaknya barang, oleh karena itu dibutuhkan upaya untuk mengurangi resiko tersebut.¹³ konsumen yang mengalami kerugian karena pengiriman barang yang dilakukan oleh pihak ekspedisi dapat melakukan upaya seperti apa yang dijelaskan dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. seperti yang ditunjukkan dalam pasal 4 bahwa Konsumen mempunyai hak atas kenyamanan, keselamatan dan keamanan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, ganti rugi sesuai dengan nilai dan kondisi kerusakan yang dijanjikan, mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara baik, adanya perlakuan yang baik dan tidak diskriminatif, menerima kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian jika barangnya bertentangan dengan kontrak. Pasal 6 yang menyebutkan bahwa pelaku usaha memiliki hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan nilai tukar barang yang diperdagangkan, hak untuk pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen. Dan pasal 7 tentang kewajiban pelaku usaha bahwa pelaku usaha harus memiliki itikad baik dalam melakukan kegiatan usaha, memberikan informasi yang benar atas kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, tidak diskriminatif dalam memberikan layanan kepada konsumen, memproduksi barang sesuai

¹⁰ Samudra, Dian, and Ujang Hibar. "Studi Komparasi Sahnya Perjanjian Antara Pasal 1320 KUH Perdata Dengan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan." *Jurnal Res Justitia: Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. 1 (2021): 26-38.

¹¹ "SPX Express _ Pusat Edukasi Penjual Shopee Indonesia." <https://seller.shopee.co.id/edu/article/18015>.

¹² Kamila, Meiliana, and Imam Haryanto. "Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi Atas Hilangnya Barang Konsumen." *Jurnal USM Law Review* 5, no. 2 (2022): 832-849.

¹³ Jaya, Ketut Arie, I. Nyoman Putu Budiarta, and Ni Made Puspasutari Ujjanti. "Tanggungjawab Perusahaan Ekspedisi terhadap Kerusakan dan Kehilangan Barang Muatan dalam Pengangkutan Darat." *Jurnal Interpretasi Hukum* 1, no. 1 (2020): 66-71.

dengan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. Memberikan ganti rugi atau penggantian atas kerugian yang dialami konsumen.¹⁴

Perlindungan konsumen merupakan upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberikan jaminan perlindungan ke konsumen.¹⁵ Tingkat kesadaran dari konsumen atas hak-hak yang seharusnya mereka dapat masih lemah dan kurangnya membaca syarat dan ketentuan dalam jual beli online serta minimnya informasi yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen yang tidak mengerti dan memahami akan apa saja hak mereka sebagai konsumen.¹⁶ Yang mana Ganti rugi atas kerusakan barang sepenuhnya akan diproses sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pihak ekspedisi.¹⁷

Dalam bentuk pertanggung jawaban Shopee Express terdapat 2 (dua) bentuk pertanggungjawaban yaitu untuk metode pembayaran COD (cash on delivery) dan untuk metode pembayaran Non COD (cash on delivery). COD (cash on delivery) adalah metode pembayaran yang dilakukan ketika menerima barang dari kurir atau ketika pesanan sudah diterima.¹⁸ Untuk metode pembayaran COD (*cash on delivery*) pertanggung jawaban ke pembeli/konsumen tidak ada karena konsumen belum melakukan pembayaran karena sesuai pasal 1531 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa kewajiban utama pembeli/konsumen adalah membayar sesuai dengan harga barang pada waktu dan tempat yang telah disepakati dalam perjanjian yang berarti tanpa adanya pembayaran maka tidak ada bentuk pertanggung jawaban terhadap konsumen,¹⁹ pertanggung jawaban dalam metode ini hanya tersedia bagi penjual.²⁰ Dalam metode ini hal yang dapat dilakukan adalah pengembalian barang dengan mengikuti prosedur pengembalian barang yang telah tercantum untuk dikembalikan ke pihak penjual.

Untuk mendapat klaim ganti rugi atas kerusakan barang tersebut, maka pihak konsumen harus memperhatikan beberapa hal sebelum proses pengajuan klaim, yang diantaranya:

- a. Biaya pengiriman yang telah tercantum pada aplikasi shopee tidak termasuk biaya perlindungan (kecuali untuk pengguna jasa kirim Grab Express, Gosend, dan barang yang dikirim dari toko yang dikelola shopee);

¹⁴ Nangin, Chikie. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekpedisi Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Lex Crimen* 6, no. 4 (2017).

¹⁵ Triasih, Dharu, Dewi Tuti Muryati, and A. Heru Nuswanto. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Perjanjian Pinjaman Online: Legal Protection for Consumers in Online Loan Agreements." In *Seminar Nasional Hukum Universitas Negeri Semarang*, vol. 7, no. 2, pp. 591-608. 2021.

¹⁶ Putra, Chandra Adi Gunawan, I. Nyoman Putu Budiarta, and Ni Made Puspasutari Ujjanti. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat." *Jurnal Konstruksi Hukum* 4, no. 1 (2023): 13-19.

¹⁷ Andini, Nourindah Lasia, and Setia Putra. "TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN (J&T EXPRESS TAMPAN) JIKA TERJADINYA KERUSAKAN BARANG DALAM PEMBELIAN BARANG MELALUI MARKETPLACE (SHOPEE)." *Jurnal Ilmu Hukum Prima* 6, no. 2 (2023): 354- 366.

¹⁸ Yudana, I. Gede Vera, I. Nyoman Putu Budiarta, and Desak Gde Dwi Arini. "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Melalui Sistem Cash on Delivery Pada Marketplace." *Jurnal Interpretasi Hukum* 3, no. 3 (2022): 379-385.

¹⁹ Rokfa, Afida Ainur, Angel Rezky Pratama Tanda, Arytasia Dewi Anugraheni, and Widya Agung Kristanti. "Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash on Delivery (Cod) Pada Media E-Commerce." *Jurnal Bina Mulia Hukum* 6, no. 2 (2022): 161-173.

²⁰ Pawari, Rahmiati Ranti, and Wijayono Hadi Sukrisno. "Tinjauan Yuridis Pertanggungjawaban Hukum Jasa Pengiriman Yang Lalai Terhadap Pengiriman Barang Dari Transaksi Jual Beli Di Martekplace Shopee: Studi Kasus Shopee Express Pangkalpinang." *Jurnal Legalitas (JLE)* 1, no. 2 (2023): 14-29.

- b. Pihak Shopee memberi saran penjual untuk memberikan perlindungan barang yang memiliki nominal tinggi atau pesanan yang belum memiliki perlindungan senilai dengan harga barang dengan mengaktifkan asuransi pengiriman shopee;
- c. Shopee memiliki kewenangan dalam menentukan apa yang selanjutnya dilakukan untuk pengajuan klaim dan pihak mana yang harus menanggung biaya ongkos kirim pengembalian barang jika barang perlu dikembalikan terlebih dahulu;
- d. Keputusan yang telah dibuat oleh shopee bersifat mutlak dan tidak dapat diganggu gugat.²¹

Namun demikian, proses klaim ganti rugi juga dapat ditolak apabila:

- a. Paket dikirim tanpa dikemas sama sekali;
 - b. Produk yang dikirim merupakan produk terlarang atau berbahaya seperti makhluk hidup, senjata, peralatan judi, dan barang yang bertentangan dengan hukum dan nilai kesusilaan;
 - c. Paket dikirim dengan layanan pengiriman instan dan sameday namun melebihi ukuran maksimum sesuai dengan ketentuan ongkos kirim;
 - d. Produk berupa cairan atau hal yang mudah pecah namun tidak dikemas secara aman atau menggunakan bubble wrap;
 - e. Produk berupa perhiasan maupun barang berharga lain yang tidak dikemas dengan baik.
- Untuk mengajukan klaim barang rusak, konsumen diharuskan menyiapkan bukti foto/vidio yang diperlukan untuk membuktikan bahwa anda memiliki:
- a. Pesanan berhasil dikirim (contoh: foto paket beserta vidio unboxing);
 - b. Foto kemasana sebelum dibuka dengan setelah dibuka untuk memastikan bahwa produk memang sudah cacat ketika diterima.

Apabila terjadi kerusakan barang yang dikirim oleh pihak shopee express, proses penggantian atas kesengajaan maupun ketidaksengajaan pihak ekspedisi harus dilakukan melalui shopee. Mohon ajukan penggantian barang rusak/hilang paling lambat 7 hari setelah paket berstatus terkirim. Nominal penggantian barang rusak/cacat karena kesalahan pihak jasa kirim ditentukan sesuai dengan :

- a. Kondisi menggunakan asuransi pengiriman

Konsumen dapat menerima penggantian sebesar nilai barang atau sesuai dengan kebijakan masing-masing pihak jasa kirim. Tipe layanan pengiriman yaitu Shopee Express Instan yang mana maksimal mengajukan klaim 7 hari kerja setelah paket berstatus terkirim.

- b. Kondisi tidak menggunakan asuransi pengiriman

Konsumen dapat menerima penggantian klaim maks 10 kali ongkos kirim dari nilai barang yang rusak atau sesuai dengan kebijakan masing-masing pihak jasa kirim. Tipe layanan pengiriman yaitu Shopee Express sameday, Shopee Express standart, Shopee Express hemat, yang mana maksimal mengajukan klaim 14 hari kerja untuk barang yang rusak dan 7 hari kerja setelah paket berstatus terkirim.²²

Maka dari itu, shopee sangat menyarankan konsumen untuk selalu menggunakan asuransi terhadap barang yang memiliki nilai jual tinggi atau pesanan yang belum memiliki perlindungan senilai harga barang yang akan dikirimkan. Permohonan penggantian barang yang rusak dikirimkan melalui situs, shopee akan meninjau permohonan pembeli dan atas

²¹ “Bagaimana Proses Ganti Rugi Jika Barang Rusak_Hilang Dalam Pengiriman__ Pusat Edukasi Penjual Shopee Indonesia.” <https://seller.shopee.co.id/edu/article/14228>

²² “Kebijakan Penggantian Klaim Dan Perlindungan Dari Jasa Kirim Untuk Barang Hilang_Rusak _ Pusat Edukasi Penjual Shopee Indonesia.” <https://seller.shopee.co.id/edu/article/14230>

kebijakan shopee tersebut yang akan menentukan apakah permohonan tersebut disetujui atau tidak.

Dalam proses pengajuan permohonan penggantian barang yang rusak, pihak shopee harus merespon pembatalan pembeli dengan cepat dan tanggap yang mana shopee hanya memberi waktu 3 (tiga) hari untuk merespon pengajuan pembeli. Maka, pelaku usaha/penjual barang harus merespon pengajuan pengembalian barang atau dana dengan cepat dan tanggap, melakukan diskusi dengan pembeli jika dirasa pengajuan klaim masih bisa didiskusikan. Namun, jika tidak menghasilkan kesepakatan setelah diskusi, pelaku usaha dapat mengajukan bantuan ke shopee, memberikan bukti yang kuat guna memperkuat argumen, memantau produk yang sering diajukan, mengevaluasi jasa kirim yang digunakan, apabila ternyata keluhan datang dari barang yang dikirim dengan jasa kirim yang berbeda-beda, maka kemungkinan besar kelalaian ada pada operasional toko.

Jika ekspedisi dianggap lamban dalam menangani keluhan konsumen, tindakan tersebut tidak sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 4 huruf d UU No. 8 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk didengar dalam menyampaikan keluhan.²³ Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen berhak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar, kondisi, dan jaminan yang dijanjikan.²⁴ Selain itu, perusahaan ekspedisi dapat memperoleh pembayaran atas barang yang dikirimnya sesuai dengan konsumen yang mengalami kerugian.

Penyelesaian Sengketa apabila 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,²⁵ sesuai dengan perlindungan hukum yang harus diberikan kepada konsumen.

Non litigasi adalah proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang mengutamakan perdamaian dalam menyelesaikan masalah,²⁶ hal ini digunakan untuk mencapai kesepakatan tentang jenis dan jumlah ganti rugi serta untuk memastikan bahwa kerugian yang diderita oleh pengguna jasa shopee express tidak akan terjadi lagi atau tidak akan terulang lagi. Dalam hal Shopee Express memberikan ganti rugi kepada pengguna jasa/konsumen yang mengalami kerugian atas rusaknya barang yang diterima tanpa melalui pengadilan, melalui klaim pengembalian barang dan dana yang mana harus disertai bukti sebagai penguat supaya pihak shopee dapat mempertimbangkan bentuk ganti kerugian yang diberikan kepada konsumen.

²³ Pratama, Geistiar Yoga, and Aminah Suradi. "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Diponegoro Law Journal* 5, no. 3 (2016): 1-19.

²⁴ Nababan, Roida, Martono Anggusti, and Sonya Lorensa Sirait. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Laut Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Nommensen Journal Of Legal Opinion* (2021): 12-23.

²⁵ Tampinongkol, Monica Jeannete. "Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Pasal 45 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *LEX PRIVATUM* 9, no. 5 (2021).

²⁶ Panjaitan, Hulman. "Hukum Perlindungan Konsumen." (2021).hlm. 102

Mengenai proses klaim barang rusak, terdapat beberapa step yang harus dilakukan oleh konsumen, yakni:

- a. Konsumen harus mengisi formulir yang berisikan:
 - (a) Topik
Yang dimaksud topik adalah alasan kenapa anda mengisi formulir ini, seperti contoh yaitu barang rusak saat diterima.
 - (b) Metode pembayaran
Ketika melakukan pemesanan, konsumen menggunakan metode pembayaran COD (*cash on delivery*) atau NON COD (*non cash on delivery*).
 - (c) Username akun shopee
Konsumen diminta untuk mengisi username akun shopee guna mempermudah proses klaim.
 - (d) Email
Konsumen diminta untuk mengisi akun email untuk mempermudah pihak shopee untuk menghubungi atau memberi jawaban atas klaim yang telah diajukan.
 - (e) Jumlah pesanan yang diklaim
Berapa jumlah barang yang diajukan klaim atas kerusakan ketika diterima dengan maksimal pengajuan klaim adalah 5 barang.
 - (f) Order SN
Nomor pesanan yang tercantum dalam akun shopee
 - (g) Nomor resi
Nomor resi pengiriman pengembalian pesanan sesuai dengan jasa kirim yang digunakan.²⁷
- b. Setelah mengisi formulir, pihak shopee akan memutuskan apakah klaim tersebut dapat diproses atau ditolak, dengan estimasi maksimal 3 hari kerja.
- c. Informasi dari pihak shopee apakah klaim tersebut diterima atau ditolak
 - (a) Jika ditolak, pihak shopee akan memutuskan apakah klaim tersebut dapat diproses atau ditolak, dengan estimasi maksimal 3 hari kerja.
 - (b) Jika diterima, pihak shopee akan memberikan informasi mengenai proses pengiriman ganti rugi tersebut dengan estimasi waktu maksimal 5 hari kerja.²⁸

Menurut Undang- Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal1 Ayat (1) menyatakan bahwa seluruh bentuk upaya untuk memberikan jaminan adanya kepastian hukum dalam memberi perlindungan kepada konsumen termasuk dalam perlindungan konsumen.²⁹ Menurut pasal 45 ayat 2 Undang – Undang No.8 tahun 1999, penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan dan diluar pengadilan sesuai dengan kesepakatan bersama.³⁰ Namun biasanya upaya hukum yang awalnya dilakukan oleh kedua belh pihak untuk menyelesaikan sengketa adalah dengan cara non litigasi.

²⁷ “Barang Rusak Saat Diterima _ Barang Pengembalian Tidak Diterima _ Tidak Sesuai _ Diterima Pembeli.” <https://help.shopee.co.id/portal/webform/5025a235cbca45548cfccdfcf4e6ff1>

²⁸ “Klaim Barang Hilang _ Rusak.” <https://shopee.co.id/m/klaim-barang-hilang-rusak>

²⁹ Agyarossa, Taffana, and Rani Apriani. "Analisis Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen Diluar Pengadilan Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 9, no. 9 (2023): 270-274.

³⁰ Arini, Ni Kadek Ayu, and Lalu Wira Pria Suhartana. "Anggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Dropship." *Commerce Law* 2, no. 2 (2022).

Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh perusahaan dapat menghubungi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK bertanggung jawab untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan proses mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.³¹

- a. Mediasi, metode penyelesaian sengketa yang fleksibel, tidak mengikat, dan melibatkan Mediator.
- b. Konsiliasi, proses penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Mempercayakan semua kepada pihak ketiga, namun keputusan konsiliator tidak mengikat.
- c. Arbitrase, salah satu metode yang dapat mempercepat penyelesaian sengketa konsumen adalah melalui langkah arbitrase, yaitu melalui lembaga BPSK yang hasil putusannya dinyatakan final dan mengikat.

Setelah konsumen dan pelaku usaha telah kesepakatan dalam memilih salah satu dari tiga metode penyelesaian sengketa konsumen yang tersedia di BPSK, majelis BPSK memiliki kewajiban untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen sesuai dengan metode tersebut. Jika dalam proses penyelesaian, para pihak tidak mencapai kesepakatan mengenai bentuk atau nominal ganti rugi, maka majelis BPSK melarang para pihak yang telah memilih konsiliasi untuk melanjutkan penyelesaian dengan cara mediasi atau arbitrase. Sebaliknya, jika proses mediasi gagal mencapai kesepakatan, baik para pihak maupun majelis BPSK dilarang melanjutkan proses penyelesaian melalui konsiliasi atau arbitrase. Penyelesaian selanjutnya dapat dilakukan melalui peradilan umum, menurut peraturan perundang-undangan. Namun, pasal tertentu dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa BPSK telah dipisahkan dari lingkup peradilan.

Kemudian, jika tidak ada kesepakatan dalam penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi, baik konsumen maupun pelaku usaha memiliki hak untuk mengajukan sengketa ke pengadilan. Dalam hal ini, Undang-Undang Perlindungan Konsumen terkait dengan proses penyelesaian sengketa yang terjadi antara perusahaan ekspedisi dan konsumen terkait dengan pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Litigasi adalah proses penyelesaian sengketa di pengadilan atau pengadilan, serta penyelesaian tuntutan atau penggantian kerusakan di pengadilan, yang mana penyelesaian sengketa tersebut mengacu pada ketentuan peradilan yang berlaku.³² Namun begitu, dalam litigasi tetap dilakukan mediasi guna menyelesaikan sengketa dengan cara damai terlebih dahulu, jika tidak mencapai kesepakatan, maka penggugat dapat mengajukan gugatan ke panitera "pengadilan negeri" yang nanti panitera akan memberikan hasil mediasi kepada ketua pengadilan, kemudian ketua pengadilan memilih hakim untuk mengadili perkara tersebut.³³ Hakim akan memutuskan sengketa yang terjadi dan diputuskan melalui jalur litigasi. Sistem ini tidak dapat mencapai solusi yang menguntungkan kedua belah pihak (win – win solution). Hakim harus membuat keputusan yang menunjukkan satu pihak sebagai pemenang dan yang lain sebagai pihak yang kalah.

Penyelesaian kasus Shopee Express belum pernah sampai ke ranah pengadilan karena biasanya perkara kerusakan barang dapat diselesaikan melalui jalur non litigasi dengan

³¹ Mursidah, Moh Alfajar, Nirwan Junus, and Sri Nanang M. Kamba. "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Menyelesaikan Sengketa Finance di Kota Gorontalo." *Birokrasi: JURNAL ILMU HUKUM DAN TATA NEGARA* 1, no. 3 (2023): 121-140.

³² Wahyudi, I. Nyoman Kerthia, I. Nyoman Putu Budiarta, and Ni Made Puspasutari Ujianti. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Akibat Cacat Produk pada Saat Produksi Ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999." *Jurnal Interpretasi Hukum* 3, no. 1 (2022): 89-94.

³³ Kusnadi, Apriliani, and Devi Siti Hamzah Marpaung. "Efektifitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Proses Di Luar Pengadilan (Melalui Jalur Mediasi)." *Wajah Hukum* 6, no. 1 (2022): 80-85.

mengajukan pengembalian barang/dana kepada pihak shopee atas rusaknya suatu barang dengan mengisi formulir pengembalian barang/dana dengan mencantumkan video/foto sebagai bukti cacatnya barang tersebut.

Salah satu tujuan dari kesepakatan tersebut adalah untuk memastikan bahwa konsumen tidak akan mengalami kerugian lagi. Sesuai dengan keinginan kedua belah pihak, hal ini dilakukan berdasarkan pilihan hukum. Pilihan hukum sendiri adalah hukum yang dipilih oleh kedua belah pihak dalam berkontrak guna menyelesaikan suatu sengketa.³⁴ Sejauh ini, belum ada pengaduan yang diajukan oleh konsumen terhadap perusahaan pengiriman barang di Indonesia. Namun, jika ada pengaduan, direktorat perlindungan konsumen departemen perlindungan perindustrian dan perdagangan bersedia memberikan peringatan atau peringatan lainnya kepada perusahaan untuk melindungi hak-hak konsumen.

Ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku mengacu pada penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Sebagai pengguna jasa pengiriman barang, konsumen lebih rentan daripada bisnis. Dengan kata lain, hak konsumen rentan terhadap pelanggaran. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa pihak ekspedisi tidak hanya mengirimkan satu barang milik konsumen, tetapi juga mengirimkan ratusan bahkan ribuan barang oleh bisnis setiap hari ke seluruh Indonesia. Kelalaian bisnis ini dapat menyebabkan wanprestasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan Uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa Berdasarkan ketentuan layanan kebijakan shopee yang telah disetujui oleh pihak konsumen terdapat beberapa hal yang perlu dipahami terkait pertanggungjawaban jasa pengiriman dan klaim ganti rugi atas kerusakan barang seperti pihak ekspedisi bertanggungjawab penuh atas kerusakan barang selama pengiriman kecuali jika kerugian tersebut disebabkan oleh keadaan memaksa (*force majeure*) seperti bencana alam atau kejadian tak terduga lainnya. Meskipun begitu, Konsumen tetap memiliki hak perlindungan sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Ganti kerugian diproses sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pihak jasa kirim, dan konsumen juga harus memenuhi persyaratan tertentu dalam mengajukan klaim yakni pengambilan foto atau video sebagai bukti. Dan Sesuai dengan pasal 45 ayat 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu melalui litigasi (pengadilan) atau non-litigasi (di luar pengadilan), sesuai dengan perlindungan hukum yang harus diberikan kepada konsumen. Dan sesuai dengan Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan perlunya memberikan perlindungan hukum kepada konsumen sebagai bagian dari upaya untuk menjamin kepastian hukum bagi konsumen dan pelaku usaha. Jika penyelesaian sengketa non-litigasi tidak berhasil atau jika tidak ada kesepakatan, konsumen dan pelaku usaha dapat mengajukan sengketa ke pengadilan. Ini mengacu pada litigasi, di mana hakim akan membuat keputusan yang mengikat dalam proses pengadilan.

REFERENSI

Agyarossa, Taffana, and Rani Apriani. "Analisis Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen Diluar Pengadilan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 9, no. 9 (2023).

³⁴ Aminah, Aminah. "Pilihan Hukum dalam Kontrak Perdata Internasional." *Diponegoro Private Law Review* 4, no. 2 (2019).

- Ali, Apriyodi Ali, and Dr Achmad Fitriani Fitriani. "Jurnal: KEPASTIAN HUKUM PENERAPAN ASAS KEBEBASAN BERKONTRAK DALAM SEBUAH PERJANJIAN BAKU DITINJAU BERDASARKAN PASAL 1338 KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM PERDATA." *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah* 1, no. 2 (2022).
- Aminah, Aminah. "Pilihan Hukum Dalam Kontrak Perdata Internasional." *Diponegoro Private Law Review* 4, no. 2 (2019).
- Andini, Nourindah Lasia, and Setia Putra. "TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN (J&T EXPRESS TAMPAN) JIKA TERJADINYA KERUSAKAN BARANG DALAM PEMBELIAN BARANG MELALUI MARKETPLACE (SHOPEE)." *Jurnal Ilmu Hukum Prima* 6, no. 2 (2023).
- Arini, Ni Kadek Ayu, and Lalu Wira Pria Suhartana. "Anggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Dropship." *Commerce Law* 2, no. 2 (2022).
- "Bagaimana Proses Ganti Rugi Jika Barang Rusak_Hilang Dalam Pengiriman_ _ Pusat Edukasi Penjual Shopee Indonesia,.
- "Barang Rusak Saat Diterima _ Barang Pengembalian Tidak Diterima _ Tidak Sesuai _ Diterima Pembeli,."
- Fauzi, Ahmad, and Ismail Koto. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Dengan Produk Cacat." *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* 4, no. 3 (2022).
- Ferdian, Muhammad. "Implementasi Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen Atas Kehilangan Atau Kerusakan Barang Bagasi Transportasi Udara." *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 10, no. 1 (2020).
- Hutapea, Sonia Regina, Janus Sidabalok, and Kosman Samosir. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang Melalui Perusahaan Jasa Pengiriman Barang." *JURNAL PROFILE HUKUM*, 2023.
- Jaya, Ketut Arie, I Nyoman Putu Budiarta, and Ni Made Puspasutari Ujianti. "Tanggungjawab Perusahaan Ekspedisi Terhadap Kerusakan Dan Kehilangan Barang Muatan Dalam Pengangkutan Darat." *Jurnal Interpretasi Hukum* 1, no. 1 (2020).
- Kamila, Meiliana, and Imam Haryanto. "Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi Atas Hilangnya Barang Konsumen." *Jurnal USM Law Review* 5, no. 2 (2022).
- "Kebijakan Penggantian Klaim Dan Perlindungan Dari Jasa Kirim Untuk Barang Hilang_Rusak _ Pusat Edukasi Penjual Shopee Indonesia,.". "Klaim Barang Hilang_Rusak,."
- Kusnadi, Apriliani, and Devi Siti Hamzah Marpaung. "Efektifitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Proses Di Luar Pengadilan (Melalui Jalur Mediasi)." *Wajah Hukum* 6, no. 1 (2022).
- Marzuki, Peter Mahmud. "Penelitian Hukum Normatif." *Jakarta: Kencana Prenada Media Group*, 2010.
- Mezak, Meray Hendrik. "Jenis, Metode Dan Pendekatan Dalam Penelitian Hukum," 2006.
- Miru, Ahmadi. "Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia," 2013.
- Mursidah, Moh Alfajar, Nirwan Junus, and Sri Nanang M Kamba. "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menyelesaikan Sengketa Finance Di KotaGorontalo." *Birokrasi: JURNAL ILMU HUKUM DAN TATA NEGARA* 1, no. 3 (2023).
- Nababan, Roida, Martono Anggusti, and Sonya Lorensa Sirait. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Laut Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Nommensen Journal Of Legal Opinion*, 2021.
- Nangin, Chikie. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekpedisi Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Lex Crimen* 6, no. 4 (2017).
- Panjaitan, Hulman. "Hukum Perlindungan Konsumen." *Jala Permata Aksara*, 2021.
- . "Hukum Perlindungan Konsumen." *Jala Permata Aksara*, 2021.

- Pawari, Rahmiati Ranti, and Wijayono Hadi Sukrisno. "Tinjauan Yuridis Pertanggungjawaban Hukum Jasa Pengiriman Yang Lalai Terhadap Pengiriman Barang Dari Transaksi Jual Beli Di Martekplace Shopee: Studi Kasus Shopee Express Pangkalpinang." *Jurnal Legalitas (JLE)* 1, no. 2 (2023).
- Perdana, Jelang Fajar Putra, I Gusti Ayu Ketut Rachmi Handayani, and Lego Karjoko. "Perlindungan Konsumen Atas Hak Penggantian Kerugian." *Jurnal Discretie* 1, no. 1 (2020).
- Pratama, Geistiar Yoga, and Aminah Suradi. "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Diponegoro Law Journal* 5, no. 3 (2016).
- Putra, Chandra Adi Gunawan, I Nyoman Putu Budiarta, and Ni Made Puspasutari Ujianti. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat." *Jurnal Konstruksi Hukum* 4, no. 1 (2023).
- Rokfa, Afida Ainur, Angel Rezky Pratama Tanda, Arytasia Dewi Anugraheni, and Widya Agung Kristanti. "Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash on Delivery (Cod) Pada Media E-Commerce." *Jurnal Bina Mulia Hukum* 6, no. 2 (2022).
- Samudra, Dian, and Ujang Hibar. "Studi Komparasi Sahnya Perjanjian Antara Pasal 1320 KUH Perdata Dengan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan." *Jurnal Res Justitia: Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. 1 (2021)
- "SPX Express _ Pusat Edukasi Penjual Shopee Indonesia,"
- Tampinongkol, Monica Jeannete. "Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Pasal 45 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *LEX PRIVATUM* 9, no. 5 (2021).
- Triasih, Dharu, Dewi Tuti Muryati, and A Heru Nuswanto. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Pinjaman Online: Legal Protection for Consumers in Online Loan Agreements." In *Seminar Nasional Hukum Universitas Negeri Semarang*
- Wahyudi, I Nyoman Kerthia, I Nyoman Putu Budiarta, and Ni Made Puspasutari Ujianti. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Cacat Produk Pada Saat Produksi Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999." *Jurnal Interpretasi Hukum* 3, no. 1 (2022)
- Yudana, I Gede Vera, I Nyoman Putu Budiarta, and Desak Gde Dwi Arini. "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Melalui Sistem Cash on Delivery Pada Marketplace." *Jurnal Interpretasi Hukum* 3, no. 3 (2022)