

**PENYELESAIAN HUKUM ATAS WANPRESTASI KETERLAMBATAN PADA
PENGIRIMAN OBJEK TRANSAKSI DI EKSPEDISI SHOPEE EXPRESS
MENURUT AKAD DHAMAN DAN UU NOMOR 30 TAHUN 1999**

Muhammad Zhamir¹, Muhammad Iqbal², Muhammad Husnul³

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh¹²³

Email: 220102077@student.ar-raniry.ac.id, iqbal@ar-raniry.ac.id, muhammad.husnul@ar-raniry.ac.id

Abstrak

Perkembangan transaksi elektronik meningkatkan ketergantungan masyarakat pada jasa ekspedisi, salah satunya adalah Shopee Express. Namun, keterlambatan pengiriman masih kerap terjadi dan menimbulkan kerugian bagi konsumen sehingga dikategorikan sebagai wanprestasi. Penelitian ini mengangkat permasalahan mengenai bentuk tanggung jawab hukum Shopee Express atas keterlambatan pengiriman, mekanisme pemberian kompensasi kepada konsumen yang dirugikan, serta kesesuaian mekanisme tersebut dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa serta prinsip akad dhaman al-‘aqd dalam hukum Islam. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan normatif-empiris, melalui wawancara dan dokumentasi terhadap pihak Shopee Express dan konsumen yang mengalami keterlambatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Shopee Express memikul tanggung jawab hukum penuh berdasarkan Pasal 7 dan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta konsep dhaman al-‘aqd, dengan mekanisme kompensasi berjenjang mulai dari Garansi Tepat Waktu, Pusat Bantuan, hingga mediasi, yang secara formal telah sesuai, namun belum menjangkau kerugian immateriil konsumen. Penelitian ini menyarankan agar Shopee Express mengembangkan skema kompensasi yang lebih komprehensif dan transparan, serta agar pembuat kebijakan memperluas penafsiran Pasal 19 UUPK guna mencakup pemulihan kerugian nonfinansial konsumen.

Kata Kunci: *Dhaman al-‘Aqd; Kompensasi; Perlindungan Konsumen; Shopee Express; Wanprestasi*

Abstract

The growth of e-commerce transactions has increased public reliance on expedition services such as Shopee Express, yet shipment delays remain common and often cause losses to consumers, categorizing such delays as a breach of contract (wanprestasi). This study addresses the legal responsibility borne by Shopee Express for delivery delays, the compensation mechanism provided to affected consumers, and the conformity of that mechanism with Law Number 30 of 1999 on Arbitration and Alternative Dispute Resolution as well as the principle of dhaman al-‘aqd in Islamic law. A descriptive qualitative method with a normative-empirical approach was employed, using interviews and documentation involving Shopee Express and consumers who experienced delays. The findings show that Shopee Express bears full legal responsibility under Articles 7 and 19 of Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection and the concept of dhaman al-‘aqd, through a tiered compensation mechanism from the On-Time Guarantee program and Help Center handling to cooperative mediation that is formally adequate yet still excludes consumers' immaterial losses. The study

recommends that Shopee Express develop a more comprehensive and transparent compensation scheme, and that policymakers broaden the interpretation of Article 19 of the Consumer Protection Law to include recovery of consumers' non-financial losses.

Keywords: *Compensation; Consumer Protection; Dhaman al-'Aqd; Shopee Express; Wanprestasi*

A. Pendahuluan

Perkembangan perdagangan melalui platform digital meningkatkan kebutuhan masyarakat akan jasa ekspedisi sebagai sarana pengiriman barang dari penjual kepada konsumen, salah satunya melalui layanan Shopee Express. Dalam pelaksanaannya, pengiriman tidak selalu berjalan sesuai waktu yang diperkirakan karena dapat terjadi keterlambatan, baik akibat faktor internal (kesalahan penyortiran, kendala distribusi, keterbatasan sumber daya, kesalahan administrasi) maupun faktor eksternal (cuaca buruk, kemacetan, bencana, atau kondisi di luar kendali perusahaan). Keterlambatan ini berpotensi merugikan konsumen, terutama apabila barang dibutuhkan untuk kepentingan tertentu atau telah dijanjikan akan tiba dalam waktu tertentu. Penelitian mengenai sengketa konsumen akibat keterlambatan jasa ekspedisi menunjukkan bahwa keterlambatan yang terjadi akibat kelalaian perusahaan dapat menjadi dasar pertanggungjawaban pihak ekspedisi terhadap konsumen.¹

Ketika pihak ekspedisi tidak menyerahkan barang pada waktu yang sudah ditentukan atau sesuai dengan ketentuan layanan yang disepakati, kondisi tersebut dapat dikategorikan sebagai wanprestasi. Namun demikian, keterlambatan tidak serta-merta dapat dibebankan sebagai kesalahan ekspedisi, karena perlu ditelaah penyebab, tingkat kelalaian, isi kesepakatan, serta ada tidaknya keadaan di luar kemampuan pihak ekspedisi (*force majeure*), sehingga penyelesaian sengketa perlu menilai apakah keterlambatan benar-benar menimbulkan kerugian dan hubungan sebab-akibatnya bagi konsumen. Dalam perspektif hukum Islam, tanggung jawab atas kerugian akibat tidak terpenuhinya kewajiban dikenal melalui konsep *dhaman al-amal*, yaitu tanggung jawab yang timbul karena salah satu pihak tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana disepakati dalam suatu akad.² Penerapannya terlihat ketika pihak ekspedisi lalai atau tidak memenuhi kewajiban pengiriman sehingga konsumen dirugikan; konsep ini menilai bukan hanya adanya keterlambatan, tetapi juga unsur kesalahan, kerugian, dan hubungan sebab-akibat.

Permasalahan ini juga berkaitan dengan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 4 huruf h memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian, sementara Pasal 7 huruf g dan Pasal 19 ayat (1) mewajibkan pelaku usaha memberikan kompensasi atau ganti rugi atas kerugian konsumen akibat barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.³ Ketentuan ini memberi dasar hukum bagi konsumen jasa pengiriman untuk mengajukan klaim apabila keterlambatan disebabkan oleh kelalaian ekspedisi, meskipun pelaksanaannya tetap bergantung pada pembuktian bentuk layanan, waktu pengiriman, penyebab keterlambatan, kerugian, serta tanggung jawab masing-

¹ Nanda Dwi Putri dan Siti Nurhayati, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Akibat Keterlambatan Pengiriman Barang oleh Perusahaan Jasa Ekspedisi," *Journal of Law and Policy Transformation*, 2022.

² Sari, Devi Nilam. "Kedudukan Objek Akad Sebagai Akibat Hukum Perjanjian (Kajian Reflektif Dalam Fikih Muamalah)." *Islamic Banking & Economic Law Studies (I-Best)* 3.2 (2024): 86-106.

³ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf h, Pasal 7 huruf g, dan Pasal 19 ayat (1).

masing pihak. Di sisi lain, UU Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, melalui Pasal 6 ayat (2), memberikan hak kepada para pihak untuk menyelesaikan sengketa secara damai di luar pengadilan, termasuk sengketa akibat wanprestasi seperti keterlambatan pengiriman.⁴ Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis penyelesaian hukum atas wanprestasi keterlambatan pengiriman pada Shopee Express serta menilai pertanggungjawabannya berdasarkan konsep *dhaman al amal* dan UU Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen.

Shopee Express (SPX) merupakan layanan logistik resmi Shopee yang menawarkan solusi pengiriman terintegrasi, mencakup layanan reguler (2–5 hari), pengiriman cepat (1–2 hari), same-day delivery di wilayah tertentu, serta Cash on Delivery (COD), dengan keunggulan pelacakan real-time, jaringan luas hingga daerah 3T, dan harga kompetitif bagi penjual terdaftar.⁵

Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa kemudahan yang ditawarkan teknologi digital tersebut belum sepenuhnya berbanding lurus dengan kualitas layanan yang diterima konsumen. Keterlambatan pengiriman objek transaksi masih menjadi persoalan yang berulang dan kerap dikeluhkan pengguna jasa Shopee Express, mulai dari paket yang tertahan di gudang sortir tanpa kejelasan informasi, status pelacakan yang tidak diperbarui dalam waktu lama, hingga tindakan retur sepihak yang dilakukan tanpa persetujuan konsumen. Kondisi semacam ini tidak hanya menimbulkan kerugian waktu dan materi bagi konsumen, tetapi juga memunculkan pertanyaan mendasar mengenai batas tanggung jawab hukum yang harus dipikul oleh penyedia jasa ekspedisi apabila prestasi yang telah dijanjikan tidak dapat dipenuhi tepat waktu.

Kesenjangan antara kondisi yang diterapkan pada prinsip syariah maupun pada perlindungan wanprestasi dalam hukum positif dengan kenyataan yang terjadi di lapangan inilah yang menjadi titik tolak permasalahan dalam penelitian ini. Ketidakjelasan mengenai pihak yang bertanggung jawab, lambannya respons penyedia jasa dalam menangani keluhan konsumen, serta belum teruji kesesuaian mekanisme kompensasi yang diberikan Shopee Express dengan ketentuan prinsip akad *dhaman* menunjukkan bahwa persoalan ini memerlukan kajian hukum yang lebih mendalam dan komprehensif.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengangkat tema layanan ekspedisi Shopee Express, namun masing-masing memiliki keterbatasan cakupan. Skripsi Rizqi Maulana Mustofa mengkaji pertanggungjawaban Shopee Express Hub Demak atas keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan barang melalui pendekatan yuridis-empiris yang berorientasi pada peningkatan efisiensi pengiriman.⁶ Penelitian tersebut masih berada pada tataran teknis-operasional dan belum menganalisis persoalan tanggung jawab dari sudut akad dalam hukum Islam maupun kaitannya dengan hukum positif, sehingga aspek kompensasi kepada konsumen belum tergali secara mendalam.

Skripsi Nafidzah Rifqah menganalisis mekanisme penanganan pengiriman barang bermasalah pada marketplace Shopee melalui perspektif Fiqh Muamalah dengan akad

⁴Badan Pembinaan Hukum Nasional, *Naskah Akademik Rancangan Undang-Undang Tentang Pengesahan ASEAN Agreement On Electronic Commerce*, (Jakarta: Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, 2020)

⁵Sumber: <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/71206-Ketentuan-Layanan-Mitra-Pengemudi-Shopee-dan-SPX-Non-Standard> diakses pada tanggal 19

⁶ Rizqi Maulana Mustofa, "Pertanggungjawaban Shopee Express Hub Demak Terhadap Keterlambatan Kerusakan dan Kehilangan Barang Dalam Pengiriman", (Skripsi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Semarang, 2023)

Wakalah bil Ujrah.⁷ Pembahasannya bersifat umum karena tidak difokuskan secara khusus pada persoalan keterlambatan, sementara kerangka akad wakalah yang digunakan kurang merepresentasikan karakteristik jasa pengiriman yang pada dasarnya lebih tepat dianalisis melalui akad *ijârah 'alâ al-amâl*.

Adapun skripsi Abdul Rofi Mauladi meneliti praktik jasa kurir pembantu pada driver Shopee Express dari perspektif Hukum Ekonomi Syariah.⁸ Penelitian ini berfokus pada relasi internal antara driver resmi dan kurir pembantu, bukan pada hubungan hukum antara Shopee Express dan konsumen, sehingga persoalan tanggung jawab atas keterlambatan pengiriman serta hak kompensasi konsumen belum menjadi perhatian utama.

Ketiga penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian ini pada objek kajian, yaitu layanan Shopee Express, serta penggunaan metode kualitatif melalui wawancara dan studi lapangan. Namun, ketiganya belum mengkaji tanggung jawab hukum atas keterlambatan pengiriman dari dua perspektif hukum sekaligus dan cenderung membahas persoalan secara teknis-operasional atau pada satu aspek transaksi saja. Kekosongan (*research gap*) inilah yang menjadi pembaruan penelitian ini, yaitu pendekatan integratif yang menganalisis penyelesaian hukum atas wanprestasi pada keterlambatan dengan adanya kompensasi yang diberikan akibat kerugian yang dialami oleh konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: pertama, bagaimana bentuk tanggung jawab hukum yang harus diberikan oleh Shopee Express atas keterlambatan pengiriman objek transaksi kepada konsumen; kedua, bagaimana mekanisme pemberian kompensasi yang diterapkan Shopee Express kepada konsumen yang dirugikan akibat keterlambatan tersebut; dan ketiga, bagaimana kesesuaian mekanisme kompensasi tersebut dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa serta dengan prinsip akad *Dhaman* dalam hukum Islam.

B. Metode Penelitian

Kajian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang menggunakan pendekatan normatif empiris.⁹ Penelitian ini sangat berfokus pada tanggung jawab pihak Shopee dalam memberikan kompensasi atas keterlambatan pengantaran barang yang menyebabkan kerugian bagi konsumen.

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas sumber data primer dan sumber data sekunder.¹⁰ Pada penelitian ini, sumber data menjadi hal yang paling penting untuk membantu memperoleh informasi dan mendukung analisis terhadap pengiriman objek transaksi pada ekspedisi Shopee Express, yaitu buku dan jurnal serta UU Nomor 30 Tahun 1999 dan UU Nomor 8 Tahun 1999.

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, digunakan teknik pengumpulan data

⁷ Nafidzah Rifqah, "Analisis Mekanisme Penanganan Pengiriman Barang Bermasalah pada Marketplace Shopee Ditinjau dari Perspektif Fiqh Muamalah", (Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh, 2022)

⁸ Abdul Rofi Mauladi, "Praktik Jasa Kurir Pembantu Pada Driver Shopee Express Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Shopee Express Hub Purwokerto Timur)", (Skripsi Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2024)

⁹ Endah Marendah Ratnaningtyas, dkk., "Metodologi penelitian kualitatif." *No. Januari. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini* (2023): 3031-0369.

¹⁰ Dimas Agung Trisnantyo. *Metodologi Penelitian: Panduan Lengkap untuk Penelitian dengan Mudah.* Yogyakarta: Andi (2020).

melalui wawancara dan dokumentasi. Data yang telah terkumpul, baik melalui wawancara maupun dokumentasi, selanjutnya diolah melalui tiga tahapan kegiatan yang berlangsung secara interaktif, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.¹¹

Adapun objek dan tempat penelitian ini adalah pihak manajer dan kurir pada gudang ekspedisi Shopee Express Kuta Alam Hub serta beberapa konsumen yang menjadi korban keterlambatan yang terjadi.

Fokus kajian ini adalah untuk mengkaji bentuk tanggung jawab hukum terhadap pihak Shopee Express ketika terjadi keterlambatan pengiriman barang sebagai objek transaksi. Penelitian ini juga meneliti mekanisme pemberian kompensasi atau ganti rugi dari Shopee Express kepada konsumen, serta menganalisis kesesuaian kompensasi tersebut dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa serta dengan prinsip-prinsip akad *dhaman al-aqd* dalam hukum Islam.¹²

C. Hasil dan Pembahasan

1. Faktor Keterlambatan Pengiriman Objek Transaksi pada Shopee Express

Keterlambatan pengiriman pada layanan Shopee Express dapat dipahami sebagai kondisi ketika barang yang dikirim tidak sampai sesuai estimasi waktu yang telah ditentukan oleh platform, dan kondisi ini masih menjadi salah satu keluhan yang paling sering muncul dari pelanggan di tengah tingginya volume transaksi e-commerce di Indonesia. Secara umum, faktor penyebab keterlambatan dapat dikelompokkan menjadi faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi sistem operasional, sumber daya manusia, manajemen gudang, dan efektivitas distribusi, sedangkan faktor eksternal mencakup kondisi cuaca, kepadatan lalu lintas, serta kendala dari pihak pelanggan, seperti alamat yang tidak jelas atau tidak ada penerima di lokasi tujuan.¹³

Pada sisi operasional gudang, penumpukan barang konsumen di gudang ekspedisi menjadi salah satu faktor keterlambatan sampainya barang ke tangan konsumen, yang umumnya terjadi pada hari besar keagamaan seperti Idul Fitri, Idul Adha, Natal, dan Imlek. Kondisi serupa juga terjadi pada masa kampanye belanja daring berskala besar; faktor internal seperti overload gudang dan keterlambatan proses pindai (scan) sering terjadi saat promo besar seperti 11.11 atau 12.12, karena sistem logistik dapat kewalahan menangani lonjakan volume pesanan dalam waktu singkat. Dari sisi eksternal, cuaca buruk, alamat yang kurang jelas, dan kendala regional turut berpengaruh besar terhadap lamanya waktu tempuh paket, dengan wilayah Indonesia Timur cenderung mengalami keterlambatan yang lebih panjang akibat kompleksitas jalur distribusi.¹⁴

¹¹ Jaya, I. Made Laut Mertha. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif: Teori, penerapan, dan riset nyata*. Anak Hebat Indonesia, 2020.

¹² Amirudin. "Pengaruh Modernisasi Terhadap Eksistensi dan Keberlangsungan Pengrajin Dandang di Desa Parapatan Kecamatan Sumberjaya Kabupaten Majalengka." *Etos: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 1.1 (2019): 17-33.

¹³ Siaran Berita, "Identifikasi Risiko Keterlambatan Pengiriman Pada Layanan Shopee Express", <https://siaran-berita.com/identifikasi-risiko-keterlambatan-pengiriman-pada-layanan-shopee-express/>, diakses 21 Agustus 2026.

¹⁴ Meza Putri Alfiana, Syuryatman Desri, Venia Dwi Ayu Sarahita, Cindy Putri Sabrina, dan Reza

Selain faktor logistik, keterlambatan juga dapat bersumber dari penjual (seller). Ketidakmampuan penjual untuk mengirimkan pesanan tepat waktu, misalnya karena proses pengemasan yang memakan waktu, tingginya jumlah pesanan yang harus diproses, kendala internal terkait pesanan, kekurangan tenaga kerja, hingga ketidaksesuaian ketersediaan stok, turut menjadi penyebab tertundanya pengiriman. Faktor lain yang bersifat teknis di lapangan juga dilaporkan sebagai penyebab keterlambatan, misalnya kesalahan rute pengiriman, kendala teknis kurir, akses jalan menuju alamat penerima yang tertutup, atau ketidaksesuaian data alamat tujuan.¹⁵

Isu ketenagakerjaan mitra kurir juga pernah menjadi sorotan sebagai penyebab keterlambatan massal. Pada salah satu kasus yang sempat menjadi perbincangan publik, keterlambatan pengiriman dilaporkan terkait dengan pemotongan upah kurir dari sekitar Rp2.000 menjadi Rp1.500 per paket, yang memicu aksi protes sebagian kurir sehingga sejumlah barang di gudang sempat tertunda penanganannya, meski pihak Shopee saat itu membantah adanya aksi mogok kerja secara resmi.¹⁶

Berdasarkan data wawancara yang didapatkan oleh penulis, hal ini ditemukan dalam studi kasus pengiriman Shopee Express kepada konsumen bernama Avif yang melakukan pembelian celana jeans senilai Rp 350.000 dari toko "Trondheim" pada 15 Oktober 2024. Saat transaksi, sistem menjanjikan estimasi kedatangan barang pada 23 Oktober 2024. Awalnya, pesanan diproses dengan cepat dan dijemput oleh kurir pada 17 Oktober. Namun, alur distribusi mengalami kebuntuan informasi atau kegelapan informasi, terhitung sejak 17 hingga 25 Oktober dengan status pelacakan yang terhenti pada keterangan (Pesanan Sedang Dikirim ke Gudang Sortir) tanpa pembaruan aktual. Kasus keterlambatan semacam ini merupakan manifestasi malapraktik sistem logistik digital yang sering kali membuat pihak konsumen merasa dirugikan.

Menghadapi ketidakpastian tersebut, Avif menghubungi Shopee Assistant pada 24 Oktober, namun hanya dihadapkan pada respons otomatis berupa bot yang meminta dia bersabar. Pada 25 Oktober, Avif menghubungi penjual, yang justru mengalihkan tanggung jawab agar pembeli mengecek kurir secara langsung. Situasi ini menunjukkan ketidakpastian tanggung jawab, di mana tidak ada pihak yang bersedia menangani permasalahan pada pelacakan logistik. Barulah pada 26 Oktober status berubah menjadi (Sedang Diproses di Gudang Sortir Tangerang), mengonfirmasi paket tertahan di fasilitas logistik tanpa alasan jelas.

Paket keluar dari gudang di Jakarta pada 27 Oktober dan baru diterima di Banda Aceh pada 31 Oktober 2024.¹⁷ Perlindungan hukum konsumen dalam ranah e-commerce seharusnya mewajibkan transparansi dan pertanggungjawaban penyedia layanan pada setiap tahapan distribusi.¹⁸

Mahera Chaniago, "Analisis Hambatan dan Bentuk Tanggung Jawab Dalam Proses Pengiriman Shopee Express", *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan* Volume 11 Nomor 2 (Juni 2024), hlm. 593.

¹⁵ Sean Anggiatheda Sitorus, "Paket Tak Kunjung Tiba? Ini Penyebab dan Langkah yang Harus Dilakukan", *ANTARA News*, <https://www.antaranews.com/berita/5353501/paket-tak-kunjung-tiba-ini-penyebab-dan-langkah-yang-harus-dilakukan>, diakses 21 Agustus 2026.

¹⁶ Kargo Technologies, "Kiriman Sering Telat Sampai Shopee Express Trending di Twitter", <https://www.kargo.tech/post/kiriman-sering-telat-sampai-shopee-express-trending-di-twitter>, diakses 21 Agustus 2026.

¹⁷ Sumber Data: Dari Hasil Wawancara Yang di Lakukan Pada Tanggal 10 Agustus 2025

¹⁸ Abd. Rosid dan Ahmad Musadad, "Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Transaksi

Adapun kasus yang dialami Raudha berkaitan dengan keterlambatan pengiriman objek transaksi yang berujung pada tindakan retur sepihak oleh pihak ekspedisi. Pada tanggal 3 Maret 2025, Raudha melakukan pemesanan suatu produk melalui salah satu platform e-commerce, dengan estimasi waktu kedatangan barang yang ditetapkan oleh sistem aplikasi paling lambat pada tanggal 14 Maret 2025. Estimasi tersebut tertera secara jelas pada laman pemesanan sebagai informasi awal kepada konsumen mengenai jangka waktu pengiriman.

Namun, hingga tanggal yang telah ditentukan tersebut tiba, barang yang dipesan tidak kunjung diantar ke alamat tujuan. Status pelacakan pada aplikasi hanya menunjukkan informasi umum berupa "paket sedang dalam proses pengiriman" tanpa disertai keterangan lebih lanjut mengenai alasan keterlambatan tersebut. Kondisi ini berlanjut hingga tanggal 17 Maret 2025, atau tiga hari setelah estimasi kedatangan yang dijanjikan, tanpa adanya pembaruan informasi maupun konfirmasi dari pihak kurir mengenai kendala yang dihadapi dalam proses pengantaran.

Dalam upaya memperoleh kejelasan, Raudha berinisiatif menghubungi layanan pelanggan (customer service) baik dari pihak penjual maupun dari pihak ekspedisi terkait. Akan tetapi, jawaban yang diperoleh bersifat normatif dan tidak memberikan kepastian mengenai keberadaan barang maupun alasan tertundanya pengantaran. Tidak terdapat pula upaya untuk memberikan kejelasan dari pihak kurir untuk menginformasikan kendala tersebut secara langsung kepada konsumen, baik melalui pesan, telepon, maupun notifikasi pada aplikasi.

Selanjutnya, pada tanggal 20 Maret 2025, tanpa pemberitahuan maupun persetujuan terlebih dahulu dari Raudha selaku konsumen, pihak ekspedisi secara sepihak melakukan retur terhadap paket tersebut dan mengirimkannya kembali kepada pihak penjual. Tindakan retur sepihak ini dilakukan tanpa memberikan kesempatan kepada Raudha untuk melakukan klarifikasi alamat, mengonfirmasi kehadiran, ataupun mengupayakan agar barang tetap dapat diterima sebagaimana mestinya. Akibatnya, Raudha mengalami kerugian baik dari segi waktu maupun ketidakpastian terhadap proses pengembalian dana (refund) yang membutuhkan waktu tambahan untuk diproses oleh pihak aplikasi.¹⁹

Pada kasus di Kecamatan Nanga Pinoh, Kabupaten Melawi, seorang konsumen bernama Rama memilih berbelanja dengan skema Cash on Delivery (COD) — metode yang memang lazim digunakan konsumen di daerah yang belum sepenuhnya terbiasa dengan transaksi nontunai. Paket yang ia nanti-nantikan itu, sayangnya, tidak kunjung tiba sesuai perkiraan. Keterlambatan ini bukan sekadar soal menunggu lebih lama; dampaknya menjalar ke aktivitas dan pekerjaan Rama sehari-hari yang ternyata sangat bergantung pada barang tersebut.²⁰

Pada kasus dengan skala persoalan yang lebih besar, hal ini tampak di Shopee Express Pamekasan HUB. Di sana, keluhan konsumen tidak berhenti pada keterlambatan semata, tetapi meluas ke barang yang hilang atau rusak, alamat pengiriman yang keliru, hingga status pelacakan yang tak kunjung diperbarui.

E-Commerce di Luar Pengadilan”, *Pemuliaan Keadilan* Volume 2 Nomor 1 (Tahun 2025)

¹⁹ Wawancara yang dilakukan dengan konsumen yang terlibat keterlambatan pada pengiriman pada tanggal 1 Maret 2026

²⁰ Nim, Fiqra Dwi Suhendra. "Tanggung Jawab Kurir Shopee Express Terhadap Klaim Konsumen Atas Keterlambatan Pengiriman Pada Sistem Cash On Delivery/Cod Di Kecamatan Nanga Pinoh Kabupaten Melawi." *Jurnal Fatwa Hukum* 8.3 (2025).

Persoalan ini menumpuk terutama pada layanan Standard dan Economy, ketika volume paket melonjak tajam, misalnya pada periode memperingati hari libur besar, sehingga tidak sedikit pelanggan mengeluh paket yang tertunda dua sampai tiga hari dari estimasi.²¹

Adapun kasus ini berangkat dari sudut pandang yang berbeda. Di Pangkalpinang, bukan pembeli yang mengeluh, melainkan seorang penjual (*seller*) di marketplace Shopee yang merasa dirugikan. Sebagai pengguna jasa ekspedisi, sang penjual turut menyandang status konsumen di mata hukum dan ia harus menanggung akibat dari kelalaian Shopee Express dalam proses pengiriman barang ke pembeli, termasuk keterlambatan yang berujung pada komplain dari pembeli, yang tentu saja diarahkan kepada penjual, bukan kepada pihak ekspedisi.²²

Kasus ini tidak hanya membahas satu sengketa yang spesifik. Akan tetapi, pada kasus Harjamukti, penelitian ini justru mengambil jarak dan melihat gambaran besarnya: mengapa Shopee Express kerap menjadi sorotan karena keterlambatan pengirimannya? Studi ini melibatkan 93 responden dan menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengukur sejauh mana ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan konsumen.²³

Adapun terdapat dalam Al-Qur'an mengenai kewajiban memenuhi perjanjian. Allah Swt. berfirman dalam QS. Al-Mā'idah ayat 1:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۖ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ ۖ لَأَنْتُمْ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرِ مُجْلِ ۖ لَصِيدٍ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ
إِنَّ ۖ لََّ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ۝

*"Wahai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji! Dihalalkan bagimu hewan ternak, kecuali yang akan disebutkan kepadamu (keharamannya), dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berhram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki."*²⁴

Ayat tersebut menunjukkan bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah menimbulkan kewajiban bagi para pihak untuk melaksanakannya dengan itikad baik. Dalam konteks pengiriman barang, pihak ekspedisi berkewajiban memenuhi layanan yang telah dijanjikan, termasuk melaksanakan pengiriman sesuai ketentuan waktu dan prosedur yang disepakati. Apabila kewajiban tersebut tidak dipenuhi karena kelalaian sehingga menimbulkan kerugian, maka pihak yang lalai dapat dimintai pertanggungjawaban berdasarkan konsep dhaman al-'aqd.²⁵

²¹ Firmansyah, Hendri, And Erie Hariyanto. "Mediasi Mediasi Sebagai Alternative Dispute Resolution (Adr) Dalam Kasus Paket Hilang/Rusak Pada Ekspedisi Shopee Express Pamekasan Hub." *Jse: Jurnal Sharia Economica* 5.1 (2026): 109-121.

²² Yandi Pratiwi, Baharudin, Rahmiati Ranti Pawari, dan W. H. Sukrisno, "Tinjauan Yuridis Pertanggungjawaban Hukum Jasa Pengiriman yang Lalai terhadap Pengiriman Barang dari Transaksi Jual Beli di Marketplace Shopee: Studi Kasus Shopee Express Pangkalpinang," *Jurnal Legalitas (JLE)* (2023),

²³ Kurniawan, Pebi, and Tedy Kustandi. "Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express Harjamukti." *Indonesia Economic Journal* 1.2 (2025): 1199-1212.

²⁴ Sumber Dari <https://Quran.Nu.Or.Id/Al-Maidah/1> Diakses Pada Tanggal 25 Agustus 2026

²⁵ Ira, Herlina. *Analisis Hukum Ekonomi Syariah Tentang Perlindungan Konsumen Atas Rusaknya Barang Oleh Ekspediter (Studi Di Jne Peninjauan Kecamatan Peninjauan Raya Kabupaten Ogan Komering Ulu Sumatera Selatan)*. 2025. PhD Thesis. Uin Raden Intan Lampung.

Terdapat dalam hadis larangan membahayakan diri dan orang lain:

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ سَعْدِ بْنِ مَالِكِ بْنِ سِنَانَ الْخُدْرِيِّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: (لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ) حَدِيثٌ حَسَنٌ رَوَاهُ ابْنُ مَاجَهَ، وَالدَّارَقُطْنِيُّ وَغَيْرُهُمَا مُسْتَدَّاءٌ، وَرَوَاهُ مَالِكٌ فِي الْمَوْطَأِ مُرْسَلًا عَنْ عَمْرِو بْنِ يَحْيَى عَنْ أَبِيهِ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَأَسْقَطَ أَبُو سَعِيدٍ، وَلَهُ طَرُقٌ يُقَوِّي بَعْضُهَا بَعْضًا

Dari Abu Said Sa'ad bin Malik bin Sinan Al Khudry radhiyallahu 'anhu, bahwa Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda: "Tidak boleh melakukan sesuatu yang berbahaya dan menimbulkan bahaya bagi orang lain." (Hadits hasan diriwayatkan oleh Ibnu Majah, Ad Daruquthni dan lainnya dengan sanad bersambung.) Diriwayatkan juga oleh Malik dalam Al Muwatha' dari Amr bin Yahya dari ayahnya dari Nabi shallallahu 'alaihi wa sallam secara mursal karena menggugurkan(tidak menyebutkan) Abu Sa'id. Hadits ini memiliki beberapa jalan yang saling menguatkan.²⁶

Hadis ini menjadi dasar kaidah fikih al-ḍarar yuzāl, yaitu kemudharatan harus dihilangkan. Dalam hubungan pengiriman barang, keterlambatan yang disebabkan oleh kelalaian ekspedisi tidak boleh dibiarkan menimbulkan kerugian sepihak kepada konsumen. Oleh karena itu, apabila terdapat kerugian nyata yang timbul akibat kelalaian tersebut, penyelesaiannya harus diarahkan pada pemulihan hak konsumen dan penghilangan kerugian secara adil. Sebaliknya, apabila keterlambatan disebabkan oleh keadaan yang benar-benar di luar kemampuan ekspedisi, seperti bencana alam atau gangguan keamanan, tanggung jawab tidak dapat dibebankan secara otomatis tanpa memperhatikan sebab dan keadaan konkretnya.

Akad *dhaman* dalam Hukum Ekonomi Syariah merupakan institusi pertanggungjawaban yang fundamental, terutama dalam konteks transaksi bisnis seperti pengiriman barang. Secara etimologis, *dhaman* berarti tanggungan, jaminan, atau tanggung jawab.²⁷ Dalam istilah fikih, *dhaman* diartikan sebagai kewajiban seseorang untuk mengganti kerugian atas barang yang rusak dengan barang yang sama atau yang setara dengan nilai jualnya (*ibaratun 'an raddi misli aw qimatuhu*).

28

Konsep *dhaman* juga didasarkan pada prinsip bahwa seseorang bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh perbuatan atau kelalaiannya. Dalam hukum Islam, *dhaman al-‘aqd* berkaitan dengan tanggung jawab yang lahir karena tidak terpenuhinya kewajiban dalam suatu akad, sedangkan tanggung jawab yang timbul dari kerusakan atau perbuatan merugikan dapat dianalisis melalui bentuk *dhaman* lainnya.⁴ Dengan demikian, keterlambatan pengiriman dapat dikategorikan sebagai dasar tanggung jawab apabila terdapat kewajiban pengiriman, terjadi penyimpangan dari kewajiban tersebut, terdapat unsur kelalaian, dan konsumen mengalami kerugian yang memiliki hubungan sebab-akibat dengan keterlambatan tersebut

Meskipun pihak *e-commerce* hanya sebagai perantara atau penyedia layanan, mereka tetap harus patuh pada ketentuan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang

²⁶ Ibn Mājah, Sunan Ibn Mājah, Kitāb al-Aḥkām, hadis no. 2340, dari ‘Ubādah bin al-Ṣāmit: لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ (lā ḍarar wa lā ḍirār), “Tidak boleh menimbulkan bahaya dan tidak boleh saling membahayakan.” Riwayat hadis tersebut tercantum dalam Sunan Ibn Mājah dan dinilai sahih oleh sejumlah ahli hadis.

²⁷ ELIANA, Rizki; SALMI, Musyirifah; HIDAYAT, Fatmah Taufik. Konsep Dasar Adh-Dhaman (Penjaminan). *Al-Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Islam*, 2025, 3.1: 153-163.

²⁸ MIHARJA, Jaya. Konsep Ganti Rugi Perspektif Hukum Islam. *Mu'amalat: Jurnal Kajian Hukum Ekonomi Syariah*, 2016, 8.2: 133-155.

Perlindungan Konsumen sebagaimana terdapat pada Pasal 7 huruf f dan g. Apabila terjadi keterlambatan dalam pengiriman barang, pihak penyedia layanan wajib memberikan ganti rugi, kompensasi, dan bertanggung jawab atas semua akibat yang ditimbulkan terhadap konsumen.²⁹

Selain itu, UU Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa mengatur penyelesaian sengketa atau beda pendapat antara para pihak dalam suatu hubungan hukum tertentu yang telah mengadakan perjanjian arbitrase. UU ini juga mengatur Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) yang memungkinkan sengketa perdata diselesaikan melalui itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan Negeri, mencakup mekanisme konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilikan.³⁰

Namun, dalam transaksi e-commerce seperti Shopee Express, tidak ada perjanjian arbitrase tertulis secara eksplisit antara konsumen dan Shopee Express dalam Terms and Conditions, sehingga jalur yang tersedia adalah APS tanpa arbitrase formal melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Shopee Express sebagai pelaku usaha bertanggung jawab mutlak atas keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan barang, dengan bentuk tanggung jawab meliputi meminta maaf kepada konsumen dan mengganti uang sesuai harga barang.³¹

2. Syarat dan Ketentuan Pada Klaim Kompensasi Atas Keterlambatan di Ekspedisi Shopee Express

Terkait tanggung jawab atas keterlambatan, Shopee menyediakan mekanisme kompensasi melalui program bernama Garansi Tepat Waktu. Berdasarkan syarat dan ketentuan resmi yang diterbitkan Shopee, Garansi Tepat Waktu adalah program yang memberikan jaminan waktu pengiriman atas pesanan yang memenuhi syarat, di mana pembeli dapat memperoleh voucher kompensasi apabila pesanan tersebut tidak sampai pada atau sebelum tanggal Garansi Tiba yang tertera pada halaman rincian pesanan. Program ini hanya berlaku untuk pesanan dengan keterangan tertentu; Garansi Tepat Waktu hanya berlaku untuk pesanan yang memiliki deskripsi "Garansi Tiba" dan "Voucher Jika Pesanan Terlambat" pada halaman rincian pesanan dan tidak berlaku untuk pesanan dengan opsi jasa kirim ambil di tempat.³²

Ketentuan klaim voucher juga diatur secara rinci. Voucher hanya dapat diklaim oleh pembeli setelah pesanan melewati tanggal Garansi Tiba, dan klaim wajib dilakukan paling lambat tiga hari setelah status pesanan berubah menjadi "Pesanan Selesai", baik karena diselesaikan otomatis oleh sistem maupun dikonfirmasi secara manual oleh pembeli. Shopee juga membatasi jumlah maksimal klaim, yakni lima voucher per bulan untuk setiap akun pengguna, serta menegaskan bahwa Shopee tidak

²⁹ Anggar Jadi Laksono, Naimah dan Suhariyono, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-Commerce Ketika Terjadi Wanprestasi Dalam Transaksi Melalui Marketplace Di Indonesia", *Fairness and Justice: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum* Volume 23 Nomor 2 (November 2025)

³⁰ Kusuma, Gilang Windu. *Perlindungan Konsumen: Telaah Kajian Jual Beli Online Melalui Sistem Rekening Bersama (Rekber)*. Diss. S1 Hukum Ekonomi Syariah/Muamalah Iain Syekh Nurjati Cirebon, 2021.

³¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, LN 1999/No. 138, TLN No. 3872, Pasal 1, 6.

³² Shopee, "Syarat dan Ketentuan Garansi Tepat Waktu", Pusat Bantuan Shopee ID, <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/145741-Syarat-dan-Ketentuan-Garansi-Tepat-Waktu>, diakses 21 Agustus 2026.

bertanggung jawab atas keterlambatan pesanan yang melewati tanggal lain yang dijanjikan penjual di luar tanggal Garansi Tiba yang ditetapkan dalam sistem.³³

Aspek penting lain dalam syarat dan ketentuan ini adalah sifat hukum dari voucher kompensasi tersebut. Voucher ditawarkan berdasarkan kebijakan Shopee dan bukan merupakan pengakuan tanggung jawab atau kesalahan apa pun oleh Shopee, dan dengan menggunakan voucher tersebut, pembeli dianggap melepaskan hak untuk mengajukan tindakan, proses, klaim, atau tuntutan lain terkait kegagalan atau keterlambatan pengiriman pesanan. Ketentuan ini menegaskan bahwa mekanisme kompensasi voucher lebih bersifat sebagai bentuk kompensasi niaga (*goodwill*), bukan pengakuan kewajiban hukum atas kelalaian dalam pemenuhan janji layanan.³⁴

Di sisi lain, sejumlah keluhan konsumen menunjukkan adanya persepsi bahwa mekanisme pertanggungjawaban tersebut belum sepenuhnya memuaskan. Dalam salah satu surat pembaca konsumen, disampaikan keluhan bahwa layanan Shopee Express digunakan secara otomatis tanpa memberi pembeli pilihan kurir lain, tanpa adanya pertanggungjawaban yang jelas dari pihak Shopee maupun SPX atas keterlambatan yang terjadi, serta minimnya transparansi informasi mengenai posisi paket dan kendala yang dihadapi. Temuan ini konsisten dengan hasil kajian akademik yang menyebutkan bahwa di antara solusi yang dapat diimplementasikan untuk mengatasi kendala pengiriman Shopee Express adalah pemberian hadiah atau *cashback* secara rutin sebagai bentuk insentif kepada konsumen yang terdampak.³⁵

3. Mekanisme Penyelesaian Masalah dan Pemberian Kompensasi Atas Keterlambatan Objek Transaksi

Penyelesaian sengketa dan pemberian kompensasi atas keterlambatan pengiriman objek transaksi memerlukan pendekatan komprehensif yang menjamin hak konsumen sekaligus menjaga keberlangsungan operasional penyedia jasa. Berdasarkan temuan lapangan pada layanan Shopee Express, insiden keterlambatan pengiriman sering kali dipicu oleh lonjakan volume barang atau penumpukan paket di gudang akibat kapasitas yang berlebih. Kondisi penumpukan ini mengakibatkan paket konsumen tertimpa barang lain sehingga sulit dilacak secara cepat dan membutuhkan waktu berhari-hari untuk proses pengantaran, yang secara hukum merupakan bentuk kelalaian operasional. Dalam akad *Dhaman al aqd*, tertahannya objek transaksi di luar batas waktu yang disepakati merusak transparansi dan keadilan yang menjadi inti paling mendasar pada kontrak akad tersebut. Oleh karena itu, ketika keterlambatan tersebut memberikan dampak lanjutan berupa kerugian secara langsung kepada konsumen, pihak penyedia layanan wajib memberikan pertanggungjawaban yang adil dengan cara melihat efek pada kerugian yang dialami konsumen.

³³ Fadiah, "Komplain atas Keterlambatan Pengiriman oleh Shopee dan SPX (Shopee Express)", Media Konsumen, <https://mediakonsumen.com/2025/09/19/surat-pembaca/komplain-atas-keterlambatan-pengiriman-oleh-shopee-dan-spx-shopee-express>, diakses 21 Agustus 2026.

³⁴ Ibid

³⁵ Fikih, Pebi Kurniawan, dan Tedy Kustandi, "Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express Harjamukti", Indonesia Economic Journal Volume 1 Nomor 2 (Agustus 2025), hlm. 1199.

Jalur pertama yang biasa ditempuh konsumen adalah mekanisme internal aplikasi. Mereka melaporkan keluhan lewat fitur "Pusat Bantuan", melampirkan bukti berupa foto atau video serta nomor resi, yang kemudian diperiksa tim layanan konsumen sembari berkoordinasi dengan kurir maupun pihak gudang. Cara ini cukup efektif bagi sebagian konsumen; sekitar 60 persen mengaku puas dengan penyelesaian seperti ini. Akan tetapi, 40 persen sisanya justru kecewa karena proses klarifikasi dinilai lambat dan kurang transparan.

Dalam prosedurnya untuk menangani klaim akibat keterlambatan, pihak Shopee Express pada tahap awal umumnya hanya memberikan voucher potongan harga 10 ribu sebagai bentuk kompensasi normatif sebagai itikad baik perusahaan. Namun demikian, skema penyelesaian yang terstandarisasi ini sering kali dirasa tidak memadai apabila *musta'jir* (konsumen) mengalami kerugian spesifik yang berdampak pada urusan profesional atau finansial mereka. Sebagai representasi kasus nyata, seorang konsumen bernama Avif menolak kompensasi berupa voucher karena keterlambatan pengiriman paket tersebut secara nyata telah merugikan dirinya. Konsumen tersebut secara langsung mendatangi kantor cabang ekspedisi untuk mengajukan klaim ganti rugi tambahan atas nilai kerugian yang lebih tinggi yang dialaminya.

Untuk mengurai kebuntuan dari tuntutan ganti rugi yang berada di luar batas prosedur standar aplikasi tersebut, mekanisme penyelesaian nonlitigasi menjadi instrumen utama yang sejalan dengan penyelesaian alternatif dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999. Penyelesaian permasalahan ini difasilitasi melalui proses mediasi kooperatif, di mana manajer Shopee Express cabang setempat turun langsung bertindak sebagai wakil perusahaan untuk bernegosiasi dengan konsumen yang bersangkutan. Melalui mediasi tersebut, dicapai sebuah titik temu bahwa pihak manajemen menyetujui klaim ganti rugi dari konsumen melalui pemberian kompensasi ganda. Kompensasi tambahan ini diwujudkan dalam bentuk saldo ShopeePay, pemberian voucher gratis ongkir sebesar 100%, serta permohonan maaf secara lisan dari pihak manajemen. Penyelesaian berbasis musyawarah ini terbukti sangat relevan untuk memulihkan hak hukum konsumen tanpa harus menimbulkan permasalahan perkara di ranah peradilan. Adapun pihak kurir yang menyebabkan keterlambatan pada objek transaksi. Pihak kurir yang sengaja atau lalai dalam pekerjaannya akan mendapatkan sanksi berupa denda uang.

Adapun pada penyelesaian wanprestasi akibat keterlambatan pengiriman barang yang merugikan pihak penjual atas kelalaian yang terjadi, dasar pertanggungjawaban yang digunakan tidak berhenti pada UUPK semata, tetapi juga merujuk pada Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) tentang kelalaian, sebuah kombinasi rezim hukum yang menunjukkan bahwa persoalan kelalaian ekspedisi bisa didekati baik dari sisi hukum perlindungan konsumen maupun hukum perdata pada umumnya. Kasus ini juga menegaskan bahwa yang dirugikan tidak hanya pihak konsumen, tetapi pihak penjual juga mengalami kerugian akibat barang yang diretur, yang menimbulkan kewajiban prestasi untuk ganti rugi akibat kelalaian pihak ekspedisi.³⁶

³⁶ AMANI, Hanan; KAMAL, Ubaidillah. Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha E-Commerce Akibat Wanprestasi Oleh Jasa Ekspedisi Yang Merugikan Konsumen. *Book chapter Hukum dan Lingkungan*, 2025, 1: 695-723.

Hasil akhir dari penyelesaian melalui jalur alternatif mediasi ini memberikan implikasi yang sangat konstruktif bagi hubungan kedua belah pihak. Pihak konsumen mengonfirmasi penerimaan solusi finansial yang ditawarkan dengan rasa puas, merasa bahwa keluhannya dihargai, dan secara sukarela mencabut klaim sengketa tersebut. Lebih jauh lagi, keberhasilan negosiasi ini tidak sekadar berfungsi sebagai ganti rugi, tetapi juga sebagai instrumen evaluasi kualitatif bagi perusahaan penyedia jasa. Sebagai bentuk mitigasi ke depan, Shopee Express segera mengambil inisiatif untuk memperbaiki infrastruktur logistiknya dengan merencanakan penambahan jumlah armada serta mengoptimalkan kembali rute pengiriman kurir guna menekan angka penumpukan paket. Langkah preventif ini mencerminkan aktualisasi dari kepatuhan syariah secara fundamental, mengingat penyedia jasa secara sadar berupaya menghilangkan unsur kelalaian dalam memberikan pelayanan maksimal kepada publik.

Dengan demikian, mekanisme kompensasi yang diterapkan oleh Shopee Express dalam kasus keterlambatan ini telah memenuhi prinsip-prinsip dasar akad *dhaman al aqd*. Kompensasi berupa saldo ShopeePay, voucher gratis ongkir, dan permohonan maaf resmi mencerminkan penerapan prinsip *dhaman al aqd* yang diakui dalam hukum Islam sebagai bentuk pemulihan hak pihak yang dirugikan akibat wanprestasi. Hal ini selaras dengan ketentuan bahwa dalam akad *dhaman*, pihak yang gagal memenuhi kewajibannya wajib memberikan kompensasi yang setara dan proporsional dengan kerugian yang ditimbulkan, sebagaimana telah ditetapkan dalam kajian pada akad *dhaman* pada pemberian hak kompensasi atas keterlambatan barang tersebut³⁷

Meskipun mekanisme kompensasi tersebut secara formal telah sesuai dengan ketentuan akad, konsumen pada praktiknya tetap mengalami kerugian yang nyata akibat keterlambatan tersebut, terutama karena nilai waktu dan kesempatan yang hilang tidak dapat sepenuhnya dipulihkan melalui kompensasi yang bersifat materiil semata. Dengan kata lain, sekalipun pelaku usaha telah menunaikan kewajiban ganti rugi sesuai nominal atau mekanisme yang disepakati dalam akad, unsur kerugian yang bersifat immateriil seperti tertundanya rencana konsumen, hilangnya keuntungan yang seharusnya diperoleh, maupun nilai waktu yang tidak tergantikan tetap berada di luar jangkauan skema kompensasi tersebut.³⁸ Dari perspektif hukum perlindungan konsumen, Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memang mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen, namun dalam praktiknya ketentuan tersebut cenderung diterapkan secara khusus, yakni hanya terhadap kerugian yang dapat diukur secara nyata, tanpa memberi ruang memadai bagi pemulihan kerugian non-finansial akibat keterlambatan.³⁹ Kerugian secara substantif inilah yang pada akhirnya menimbulkan persoalan keadilan, sebab konsumen tetap menanggung dampak ekonomi maupun non-ekonomi yang tidak sepenuhnya terkompensasi, meskipun

³⁷ Nagamadia, Sugimen Prabu. *Efektivitas UU No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Perspektif Akad Wakalah (Studi Kasus J&T Express)*. Diss. IAIN Parepare, 2023.

³⁸ Hanifuddin, Iza. "Ganti Rugi Perspektif Fiqh Ekonomi." *Muslim Heritage* 5.1 (2020): 1-26.

³⁹ Indonesia, Republik. "Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen." *Lembaran Negara RI Tahun 8* (1999): 36-37.

secara administratif pelaku usaha telah dianggap memenuhi kewajibannya sesuai akad.

D. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa Shopee Express selaku penyedia jasa ekspedisi memikul tanggung jawab hukum penuh atas keterlambatan pengiriman objek transaksi yang merugikan konsumen. Tanggung jawab tersebut bersumber dari Pasal 7 huruf f dan g serta Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi dan kompensasi, serta selaras dengan konsep *dhaman al-'aqd* dalam hukum Islam, yakni tanggung jawab yang lahir karena tidak terpenuhinya kewajiban dalam suatu akad akibat kelalaian. Mekanisme kompensasi yang diterapkan bersifat berjenjang, mulai dari program Garansi Tepat Waktu berupa voucher yang secara formal berstatus kompensasi niaga dan bukan pengakuan kesalahan, penanganan keluhan melalui fitur Pusat Bantuan, hingga penyelesaian melalui mediasi kooperatif antara manajer cabang dan konsumen dengan kerugian yang dialami lebih besar, yang pada praktiknya menghasilkan kompensasi tambahan berupa saldo ShopeePay, voucher gratis ongkir, dan permohonan maaf resmi.

Mekanisme penyelesaian tersebut pada dasarnya telah sesuai dengan semangat Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, sebab jalur mediasi yang ditempuh tetap merupakan bentuk penyelesaian sengketa alternatif yang sah di luar pengadilan meskipun tidak terdapat klausul arbitrase formal dalam syarat dan ketentuan layanan. Kompensasi yang diberikan juga telah memenuhi prinsip dasar akad *dhaman al-'aqd* karena bersifat proporsional terhadap kerugian yang timbul. Meskipun demikian, kesesuaian tersebut baru terpenuhi secara formal, sebab skema kompensasi yang tersedia masih berfokus pada kerugian materiil yang terukur dan belum menjangkau kerugian immateriil konsumen, seperti hilangnya waktu, kesempatan, dan keuntungan yang seharusnya diperoleh, sehingga keadilan substantif bagi konsumen belum sepenuhnya tercapai.

Saran

Berdasarkan temuan tersebut, Shopee Express disarankan mengembangkan skema kompensasi yang lebih komprehensif dengan turut memperhitungkan kerugian immateriil yang dialami konsumen, tidak hanya berpatokan pada nilai nominal barang yang tertunda. Transparansi informasi pelacakan paket juga perlu ditingkatkan, misalnya dengan menyediakan keterangan yang lebih rinci mengenai penyebab keterlambatan beserta estimasi penyelesaiannya, sehingga konsumen tidak dibiarkan dalam ketidakpastian sebagaimana ditemukan pada beberapa kasus dalam penelitian ini.

Kepada pembuat kebijakan, disarankan agar ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ditafsirkan dan diawasi penerapannya secara lebih luas agar turut mencakup pemulihan kerugian nonfinansial konsumen, serta mendorong penyedia jasa ekspedisi mencantumkan klausul penyelesaian sengketa yang jelas dalam syarat dan ketentuan layanannya guna memberikan kepastian hukum bagi para pihak. Penelitian selanjutnya juga disarankan mengkaji lebih lanjut mekanisme pengukuran dan pemulihan kerugian immateriil konsumen dalam transaksi *e-commerce* dari perspektif hukum ekonomi syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- ABD, R., & AHMAD, M. Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Di Luar Pengadilan. *PEMULIAAN KEADILAN Учредители: Asosiasi Seni Desain dan Komunikasi Visual Indonesia*, 2024.
- Agung, D. Metodologi Penelitian Panduan Lengkap Penelitian dengan Mudah. *Yogyakarta: Andi*. 2020
- AMANI, Hanan; KAMAL, Ubaidillah. Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha E Commerce Akibat Wanprestasi Oleh Jasa Ekspedisi Yang Merugikan Konsumen. *Bookchapter Hukum dan Lingkungan*, 2025, 1: 695-723.
- Amirudin, A. Pengaruh Modernisasi Terhadap Eksistensi dan Keberlangsungan Pengrajin Dandang di Desa Parapatan Kecamatan Sumberjaya, 2019 Kabupaten Majalengka. *Etos: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 17-33.
- Badan Pembinaan Hukum Nasional. *Undang-Undang Tentang Pengesahan Asean Agreement On Electronic Commerce (Persetujuan Asean Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik), Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia*. 2020
- ELIANA, Rizki; SALMI, Musyrifah; HIDAYAT, Fatmah Taufik. Konsep Dasar Adh-Dhaman (Penjaminan). *Al-Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Islam*, 2025, 3.1: 153-163.
- Endah Marendah Ratnaningtyas, dkk., "Metodologi penelitian kualitatif." *No. Januari. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini* (2023):
- Everpro.id. *Jam Operasional SPX Express Lebaran: Jadwal Libur & Pengiriman*. <https://everpro.id/blog/shipping/jam-operasional-spx-express/> | Seller Center Shopee. *Jadwal Pick Up & Durasi Pengiriman SPX Express*. <https://seller.shopee.co.id/edu/article/18003>. Diakses Juni 2026
- Fadiyah, "Komplain atas Keterlambatan Pengiriman oleh Shopee dan SPX (Shopee Express)", *Media Konsumen*, <https://mediakonsumen.com/2025/09/19/surat-pembaca/komplain-atas-keterlambatan-pengiriman-oleh-shopee-dan-spx-shopee-express>, diakses 21 Agustus 2026.
- Fikih, Pebi Kurniawan, dan Tedy Kustandi, "Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express Harjamukti", *Indonesia Economic Journal Volume 1 Nomor 2* (Agustus 2025), hlm. 1199.
- Firmansyah, Hendri, And Erie Hariyanto. "Mediasi Mediasi Sebagai Alternative Dispute Resolution (Adr) Dalam Kasus Paket Hilang/Rusak Pada Ekspedisi Shopee Express Pamekasan Hub." *Jse: Jurnal Sharia Economica* 5.1 (2026): 109-121.
- Hasanah, I. L. . *Review Ujrah Pada Akad Ijarah Jasa Rental Mobil Persketif Fiqh Muamalah (Analisis Pada Fatwa Nomor 56/Dsnmui/V/2007)*. 7, 1019–1030. 2026
- Indonesia, Republik. "Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen." *Lembaran Negara RI Tahun 8* (1999): 36-37.
- Jaya, I. M. L. M. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif: Teori, penerapan, dan riset nyata*. Anak Hebat Indonesia.
- Lacakpaket.id. *Sampai Jam Berapa Kurir Shopee Mengantar Paket? (Ini Jadwalnya.)*, <https://lacakpaket.id/kurir/sampai-jam-berapa-kurir-shopee-mengantar-paket-ini-jadwalnya/> , diakses Juni 2026.
- Laksono, A. J. *Fairness And Justice : Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-Commerce Ketika Terjadi Wanprestasi Dalam Transaksi Melalui Marketplace Di Indonesia*. 23, 46–58. 2025
- Kargo Technologies, "Kiriman Sering Telat Sampai Shopee Express Trending di Twitter",

- <https://www.kargo.tech/post/kiriman-sering-telat-sampai-shopee-express-trending-di-twitter>, diakses 21 Agustus 2026.
- Kurniawan, Pebi, and Tedy Kustandi. "Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express Harjamukti." *Indonesia Economic Journal* 1.2 (2025): 1199-1212.
- Kusuma, G. W. . *Perlindungan Konsumen: Telaah Kajian Jual Beli Online Melalui Sistem Rekening Bersama (Rekber)* (Doctoral dissertation, S1 Hukum Ekonomi Syariah/Muamalah Iain Syekh Nurjati Cirebon). 2021
- Mauladi, A. R. . *Praktik Jasa Kurir Pembantu Pada Driver Shopee Express Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Shopee Express Hub Purwokerto Timur)*. 2024
- Meza Putri Alfiana, Syuryatman Desri, Venia Dwi Ayu Sarahita, Cindy Putri Sabrina, dan Reza Mahera Chaniago, "Analisis Hambatan dan Bentuk Tanggung Jawab Dalam Proses Pengiriman Shopee Express", *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan* Volume 11 Nomor 2 (Juni 2024), hlm. 593.
- MIHARJA, Jaya. Konsep Ganti Rugi Perspektif Hukum Islam. *Mu'amalat: Jurnal Kajian Hukum Ekonomi Syariah*, 2016, 8.2: 133-155.
- Musadad, A., & Madura, U. T. . *Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Di Luar Pengadilan*. 2025
- Mustofa, R. M. . Pertanggungjawaban Shopee Express Hub Demak Terhadap Keterlambatan, Kerusakan Dan Kehilangan Barang Dalam Pengiriman. *Acta Universitatis Agriculturae Et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 53(1), 1–19. 2023
- Nashrullah, Muhammad, et al., Metodologi Penelitian Pendidikan. In *Umsida Press*. 2023
- Nagamadia, S. P. *Efektivitas UU No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Perspektif Akad Wakalah (Studi Kasus J&T Express)* (Doctoral dissertation, IAIN Parepare). (2023)
- Navigasi.co.id. *Estimasi pengiriman Shopee Express dan Wilayah jangkauannya*. <https://navigasi.co.id/detail/66877/estimasi-pengiriman-shopee-express-dan-wilayah-jangkauannya>. Diakses Juni 2026
- Nim, Fiqra Dwi Suhendra. "Tanggung Jawab Kurir Shopee Express Terhadap Klaim Konsumen Atas Keterlambatan Pengiriman Pada Sistem Cash On Delivery/Cod Di Kecamatan Nanga Pinoh Kabupaten Melawi." *Jurnal Fatwa Hukum* 8.3 (2025).
- Nur, A. A., Boembeng, A., & Sudiro, A. A. *Perlindungan Konsumen Transaksi Digital Pada Platform E-Commerce*. 5(6), 4810–4819. 2025
- Nurhasanah, S. U. *Tinjauan Fiqih Muamalah Terhadap Pelaksanaan Akad Ijarah Pada Jasa Pengiriman Spx Yang Tidak Sesuai Alamat (Studi Kasus Desa Muara Bungkal, Kecamatan Sungai Mandau, Kabupaten Siak)*. 2025
- Rifqah, N. *Analisis Mekanisme Penanganan Pengiriman Barang Bermasalah pada Marketplace Shopee Ditinjau dari Perspektif Fiqh Muamalah*. 2022
- Pintarjualan.id. *Estimasi lamanya pengiriman Shopee Express di Indonesia*. <https://pintarjualan.id/estimasi-pengiriman-shopee-express/>. Diakses Juni 2026
- Sabiq, S. Fiqih Sunnah. *Fiqih Sunnah*, 1–539. 2015.
- Sean Anggiatheda Sitorus, "Paket Tak Kunjung Tiba? Ini Penyebab dan Langkah yang Harus Dilakukan", *ANTARA News*, <https://www.antaranews.com/berita/5353501/paket-tak-kunjung-tiba-ini-penyebab-dan-langkah-yang-harus-dilakukan>, diakses 21 Agustus 2026.
- Siti Sonya Nadzilla, Fahmi Makraja, Raihan Putri, R. R. *Analisis Akad Ijarah Ala Al-'Amal Dalam Praktik Jasa Inai Di Kabupaten Pidie Siti*. 6, 209–217. 2024.

- Shopee, “Syarat dan Ketentuan Garansi Tepat Waktu”, Pusat Bantuan Shopee ID, <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/145741-Syarat-dan-Ketentuan-Garansi-Tepat-Waktu>, diakses 21 Agustus 2026.
- Siaran Berita, “Identifikasi Risiko Keterlambatan Pengiriman Pada Layanan Shopee Express”, <https://siaran-berita.com/identifikasi-risiko-keterlambatan-pengiriman-pada-layanan-shopee-express/>, diakses 21 Agustus 2026.
- Sumber: <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/71206-Ketentuan-Layanan-Mitra-Pengemudi-Shopee-dan-SPX-Non-Standard> di akses pada tanggal 19
- Sumber Dari <https://Quran.Nu.Or.Id/Al-Maidah/1> Diakses Pada Tanggal 25 Agustus 2026
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. LN 1999/No. 138, TLN No. 3872.
- Wahbah Az-Zuhaili. . Fiqih Islam Wa Adilatuhu 6. *Gema Insani Dan Darul Fikr*, 1–813. 2011
- Yandi Pratiwi, Baharudin, Rahmiati Ranti Pawari, dan W. H. Sukrisno, "Tinjauan Yuridis Pertanggungjawaban Hukum Jasa Pengiriman yang Lalai terhadap Pengiriman Barang dari Transaksi Jual Beli di Marketplace Shopee: Studi Kasus Shopee Express Pangkalpinang," *Jurnal Legalitas (JLE)* (2023),
- Zajuli, H., Supriyanto, T., & Mubarak, J. *Implementasi Akad Ijarah Pada Perusahaan Ekspedisi : Studi Pada Pt . Hamada Global Jaya*. 10(02). 2024