

MEDIASI SEBAGAI ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION DALAM SENGKETA JASA EKSPEDISI (Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen dan Maqashid Syariah pada Shopee Express Pamekasan)

Hendri Firmansyah¹, Erie Hariyanto², Fadllan³

¹ Universitas Islam Negeri Madura; hendri.firmansyah097@gmail.com

² Universitas Islam Negeri Madura; erie@iainmadura.ac.id

³ Universitas Islam Negeri Madura; fadllan@iainmadura.ac.id

Keywords:

Alternative Dispute Resolution (ADR), Consumer Protection, Maqashid Syariah.

Abstract

This study aims to examine the issue of Mediation as an Alternative Dispute Resolution (ADR) in Cases of Lost/Damaged Packages in Shopee Express Pamekasan Hub. Consumer disputes in expedition services are a crucial issue, given that business actors are fully responsible for losses suffered by consumers. This study applies a normative legal method that focuses on the analysis of legal norms, principles, doctrines, and applicable laws and regulations. This study uses a descriptive qualitative approach with a case study method. As a solution, this dispute is resolved through mediation. The mediation process usually occurs if internal resolution through the return feature or direct contact with customer service fails or is rejected by one of the parties. This process involves a third-party mediator who is tasked with bridging communication between consumers and Shopee Express representatives to reach a peaceful and fair mutual agreement.

Kata kunci:

Alternative Dispute Resolution (ADR), Perlindungan Konsumen, Maqashid Syariah.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengupas permasalahan Mediasi Sebagai Alternative Dispute Resolution (ADR) Dalam Kasus Paket Hilang / Rusak Pada Ekspedisi Shopee Express Pamekasan Hub. Sengketa konsumen dalam jasa ekspedisi merupakan isu krusial mengingat bahwa pengusaha sepenuhnya yang menanggung atas kerugian yang nantinya di terima konsumen, penelitian ini menggunakan pendekatan hukum normatif, yang berfokus pada analisis norma hukum, prinsip, doktrin, dan peraturan perundang-undangan yang diberlakukan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan menerapkan metodologi studi kasus. Sebagai solusi, penyelesaian sengketa ini dengan melakukan mediasi. Proses mediasi biasanya terjadi jika penyelesaian internal melalui fitur pengembalian barang atau kontak langsung dengan layanan pelanggan gagal atau ditolak oleh salah satu pihak. Proses ini melibatkan mediator pihak ketiga yang bertugas menjembatani komunikasi antara konsumen dan perwakilan Shopee Express untuk mencapai kesepakatan bersama secara damai dan adil.

Diajukan :
Desember 2025

Diterima : **Januari 2026**

Diterbitkan :
Januari 2026

Corresponding Author:

Hendri Firmansyah

Universitas Islam Negeri Madura; hendri.firmansyah097@gmail.com

PENDAHULUAN

Di era pertumbuhan perdagangan yang pesat ini, jasa ekspedisi telah menjadi bagian yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan saat ini. Perusahaan *e-commerce* seperti Shopee menawarkan jasa kurir yang secara umum dikenal sebagai Shopee Express. Layanan ini merupakan respons terhadap permintaan konsumen akan pengiriman yang cepat. Layanan kurir ini menawarkan kemudahan yang tinggi untuk konsumen, risiko *damage* atau kehilangan barang pada saat proses pengiriman tetap menjadi tantangan penting yang harus ditangani. Aspek yang penting dari praktik bisnis yang baik adalah perlindungan konsumen. Praktik bisnis yang baik dengan adanya keseimbangan antara perlindungan dari hukum bagi konsumen dan produsen. (Salsabillah & Iskandar, 2023)

Pihak ekspedisi menawarkan layanan pengangkutan barang yang penting dari satu tempat ke tempat yang lain. Dapat Undang-undang No. 8 Tahun 1999 berkaitan dengan perlindungan konsumen yaitu salah satu dari banyak undang-undang yang melindungi konsumen di Indonesia. Sesuai dengan penjelasan yang tercantum dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, pihak yang dirugikan harus mendapatkan kepastian hukum melalui jaminan perlindungan yang konkret, baik dalam hal pelaksanaan kepentingan personal maupun kepentingan pihak lain. (Ferdian, 2019)

Dalam praktik perdagangan online, seperti halnya perdagangan pada umumnya, perdagangan memiliki risiko dan dapat menimbulkan perselisihan. Masalah yang biasanya dihadapi konsumen antara lain ketidaksesuaian barang dengan deskripsi, barang rusak atau berkualitas buruk, keterlambatan pengiriman, kurangnya transparansi informasi tentang penjual, serta praktik penipuan yang dilakukan perusahaan. Dalam banyak kasus, meskipun mengalami kerugian, konsumen tidak tahu cara memulai proses hukum untuk melindungi dan memulihkan hak-hak mereka, atau tidak mampu melakukannya. Hal ini menunjukkan bahwa dalam lingkungan online, sengketa konsumen menjadi semakin kompleks dan membutuhkan metode penyelesaian cepat dan tepat.

Penyelesaian sengketa melalui jalur hukum biasanya memakan waktu, biaya, dan prosedur yang cukup lama, sehingga tidak semua konsumen bersedia atau mampu memilih jalur ini. Sebagai metode alternatif penyelesaian sengketa, mediasi telah menjadi cara yang lebih cepat, ekonomis, dan fleksibel untuk memecahkan masalah antara konsumen dan perusahaan. Berkat keterlibatan pihak ketiga yang netral, mediasi memungkinkan Shopee Express dan konsumen untuk bernegosiasi secara langsung dan menemukan solusi yang menguntungkan bagi semua pihak.

Shopee Express memiliki kebijakan internal dan praktik penyelesaian sengketa, salah satunya adalah penyelesaian sengketa melalui mediasi. Melalui mediasi, diharapkan sengketa tersebut dapat diselesaikan tanpa harus melalui prosedur hukum yang ketat. Selain itu, mediasi membantu menjaga kerahasiaan informasi internal perusahaan dan konsumen, yang sering kali merupakan faktor penting dalam proses penyelesaian sengketa. Berdasarkan uraian di atas, Penulis merasa perlu untuk

membahas dan mendalami permasalahan mengenai pentingnya menggunakan Mediasi Sebagai Alternative Dispute Resolution (ADR) Dalam Kasus Paket Hilang / Rusak Pada Ekspedisi Shopee Express Pamekasan HUB.

METODE PENELITIAN

Studi ini menggunakan pendekatan hukum normatif yang berfokus pada analisis peraturan perundang-undangan, prinsip, teori, hukum, dan peraturan yang ada. (Arbani, 2025) Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk mengeksplorasi seperti apa Mediasi yang dilakukan oleh Ekspedisi Shopee Express Pamekasan Hub sebagai *Alternative Dispute Resolution (ADR)* dalam kasus paket hilang / rusak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang menggunakan metode studi kasus, lalu didukung oleh tinjauan normatif terkait sengketa paket hilang / rusak akibat kurangnya kehati-hatian dalam proses prosedural pengiriman yang dilakukan oleh Shopee Express.

Tujuan penelitian ini adalah menghimpun data primer melalui wawancara dengan pihak internal Shopee Express dan konsumen terkait. sedangkan data sekunder diperoleh dari ketentuan aspek hukum, serta berita online dari berbagai sumber. Lokasi penelitian dilakukan di Shopee Express Pamekasan HUB.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sengketa Jasa Ekspedisi di Shopee Ekspres Pamekasan

Sengketa yang umum terjadi seringkali melibatkan masalah seperti barang hilang atau rusak, keterlambatan pengiriman, alamat yang salah, atau label yang salah. Pelanggan juga mengeluhkan kesalahan layanan, seperti kurir yang tidak mengikuti prosedur, komunikasi yang buruk, atau pelacakan yang tidak akurat. Keluhan ini biasanya berkaitan dengan klaim kompensasi, pengembalian dana, atau penggantian kerusakan ketika barang rusak atau hilang. Situasi seperti ini seringkali berujung pada metode penyelesaian sengketa seperti mediasi.

Faktor operasional yang menyebabkan sengketa antara lain kelalaian kurir, kurangnya profesionalisme, dan logistik yang tidak efisien. Masalah juga muncul dari ketidaksesuaian data alamat, koordinasi yang tidak jelas antara penjual, Shopee, dan kurir. Selain itu, kurangnya transparansi atau prosedur kompensasi yang jelas untuk klaim asuransi atau garansi, yang membuat pelanggan merasa diperlakukan tidak adil meskipun ada peraturan yang berlaku. (Alysa et al., 2025)

Sengketa yang paling sering terjadi adalah paket yang hilang atau tidak sampai ke alamat tujuan. Hal ini biasanya terjadi karena kesalahan dalam proses sortir, barang yang ditempatkan tidak tepat, atau hilangnya paket selama kurir mengirimkan barang. (Hatta et al., 2025) Di Pamekasan, keluhan lain yang sering muncul adalah kerusakan barang, terutama barang elektronik, kosmetik, dan barang yang mudah pecah. Kerusakan ini terjadi karena penanganan yang tidak hati-hati atau proses sortir yang tidak sesuai dengan standar. Keterlambatan terjadi khususnya pada layanan Shopee Express Standard dan Economy, terutama saat volume paket meningkat seperti saat Harbolnas atau akhir pekan. Banyak pelanggan Pamekasan mengeluh

bahwa paket terlambat sampai 2-4 hari dari tanggal estimasi. Keluhan lain yang sering terjadi adalah status tracking yang tidak diperbarui selama beberapa hari. Pelanggan kesulitan mengetahui posisi paket, sehingga menyalahkan kurir karena diduga menahan paket atau tidak melakukan pengiriman. (Alysa et al., 2025)

Pertanggung jawaban Shopee Express atas Kehilangan / Kerusakan Barang

Shopee Express telah menjadi pilihan utama bagi banyak orang yang berbelanja di Shopee. Selain biaya pengiriman yang lebih rendah dibandingkan dengan layanan ekspedisi lainnya, Shopee Express menawarkan asuransi pengiriman gratis dan sering mengadakan promosi dengan pengiriman gratis. Berkat meningkatnya minat konsumen, Shopee Express telah membuka cabang di hampir semua wilayah di Indonesia, termasuk kota Pamekasan. Untuk layanan Shopee Express, terdapat empat jenis pengiriman Shopee Express, yaitu: *Pertama*. Shopee Express Standard adalah layanan pengiriman yang diadakan untuk pengiriman reguler. *Kedua*. Shopee Express Sameday adalah layanan pengiriman yang diadakan untuk pengiriman pada hari yang sama. *Ketiga*. Shopee Express Instant adalah layanan Pengiriman dalam waktu maksimal 3 jam setelah pengambilan. *Keempat*. Shopee Express Hemat adalah layanan dengan biaya pengiriman lebih murah. (Kamila & Haryanto, n.d.)

Parcel Damage atau kehilangan barang pada saat proses pengiriman sering kali menyebabkan kurangnya kepuasan pelanggan terhadap layanan instansi logistik. Keluhan terkait layanan pengiriman mencakup berbagai masalah, dimulai dari kelalaian pengiriman dan *Parcel Damage* hingga kehilangan. berbagai faktor diakibatkan oleh kelalaian atau kecerobohan instansi pengiriman saat melakukan tugasnya. Sebagai perantara yang mempunyai kewajiban atas pengiriman barang yang aman, instansi pengiriman harus secara proaktif menilai risiko ini dan memberikan solusi yang sesuai kepada konsumen yang mengalami kerugian. (Yuwono & Jaharuddin, 2023) Faktor yang dapat terjadi meliputi kelalaian penyedia jasa pengiriman dalam memenuhi kewajibannya dan ketidakdisiplinan dalam menangani kiriman. Beberapa faktor yang dapat muncul adalah kelalaian dari penyedia layanan pengiriman dalam menjalankan tugasnya dan kurangnya disiplin dalam menangani pengiriman. Faktor lain yang dapat mengakibatkan rusaknya barang termasuk kondisi jalan, yang secara signifikan memengaruhi keamanan barang. kondisi Jalan yang rusak mengakibatkan kerusakan pada barang, sehingga diperlukan upaya untuk mengurangi risiko tersebut. (Rauf, 2022)

Kerugian yang terjadi selama pengangkutan barang karena kelalaian perusahaan menjadi tanggung jawab perusahaan tersebut. (Kamila & Haryanto, n.d.) Kerusakan/kehilangan barang yang diakibatkan oleh kelalaian dari pihak Shopee Express, maka pihak Shopee Express harus memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi. Berdasarkan Pasal 1366 KUH Perdata “Setiap orang bertanggung jawab tidak hanya atas kerusakan yang disebabkan oleh tindakan mereka, tetapi juga atas semua kerusakan yang disebabkan oleh kelalaian atau ketidakhati-hatian mereka” (KUH Perdata, Pasal 1366) dan akan tanggung jawab atas setiap barang yang hilang serta mengganti rugi kepada konsumen atas setiap

kerusakan atau kehilangan yang diakibatkan oleh kelalaian atau kecerobohan dari pihak layanan pengiriman.

Hal ini juga ditetapkan dalam konteks ekspedisi, di mana instansi ini memiliki tanggung jawab hukum untuk memastikan bahwa barang yang mereka kirim tidak rusak atau hilang selama proses pengiriman. (Pane et al., 2022) Selain Pasal 1365, Pasal 1367 KUH Perdata Menetapkan bahwa seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas tindakan mereka sendiri tetapi juga atas tindakan orang yang berada di bawah kewenangan mereka. (Albabana, 2020) Dalam konteks perusahaan ekspedisi, hal ini berarti Shopee Express bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang konsumen yang disebabkan oleh tindakan karyawan atau agen yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pihak internal Shopee Express Pamekasan Hub pada tanggal 17 November 2025. Konsumen Shopee Express berhak mendapatkan kenyamanan dan keselamatan barang yang mereka pesan di *E-Commerce*. Dalam proses penerimaan barang, Shopee Express selalu mengutamakan kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa Shopee Express. Gudang Shopee Express Pamekasan selalu ingin memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa Shopee Express, salah satunya ialah dengan melakukan proses *check* kembali ketika paket baru sampai ke gudang untuk memastikan bahwa paket yang diterima oleh pihak gudang dalam keadaan baik. hal ini demi menjaga kepuasan konsumen terhadap barang yang dipesannya. Setelah itu dilanjut pada proses sortir oleh Operator untuk dipisah per *Zone Code* agar kurir bisa langsung mengantarkannya ke alamat konsumen. Jika pesanan yang dikirim dinyatakan hilang oleh pihak jasa kirim, pihak konsumen dapat menghubungi Admin Shopee Express. (Pihak Internal Shopee, 2025)

Salah satu bentuk tanggung jawab utama Shopee Express adalah memberikan pengembalian dana penuh atau sebagian kepada pembeli untuk barang yang rusak. Proses ini terintegrasi dengan fitur 'Produk/Pengembalian Dana' di dalam aplikasi Shopee, yang mengharuskan pembeli mengajukan klaim dalam waktu 3x24 jam setelah menerima barang, disertai dengan bukti pendukung yang kuat seperti foto atau video yang membuktikan kondisi barang dan kemasan. Selain kompensasi finansial, tanggung jawab Shopee Express juga mencakup penyediaan prosedur klaim yang sistematis dan terstruktur. Shopee bertindak sebagai perantara, menentukan tanggung jawab melalui penyelidikan dan tinjauan bukti. Hal ini mencakup semua kemungkinan, termasuk kelalaian kurir atau kemasan yang tidak memadai dari penjual. Akibatnya, tanggung jawab mereka melampaui kompensasi materiil semata, melainkan memastikan penyelesaian sengketa yang adil dan mengikat bagi pihak terkait, sesuai dengan norma perlindungan konsumen yang berlaku.

Pada saat proses pengajuan penggantian barang yang rusak (*damage*), Shopee Express harus merespons secara cepat dan sesuai dengan permintaan pembatalan pembeli. Shopee menetapkan bahwa tanggapan atas permintaan pembeli harus diberikan hanya dalam waktu tiga hari. Oleh karena itu, perusahaan/penjual harus merespon dengan cepat dan tepat terhadap permintaan pengembalian barang atau pengembalian uang dan memulai negosiasi dengan pembeli jika permintaan klaim

dianggap masih dapat dibicarakan. Namun, jika setelah negosiasi tidak tercapai kesepakatan, penjual harus meminta bantuan Shopee, memberikan bukti yang meyakinkan yang mendukung klaim mereka, memantau barang yang sering dikembalikan, dan mengevaluasi layanan pengiriman yang digunakan. Jika ada keluhan tentang barang yang dikirim menggunakan layanan pengiriman lain, kemungkinan besar masalahnya disebabkan oleh kelalaian toko. (Salsabillah & Iskandar, 2023)

Apabila penanganan pengaduan konsumen dinilai lambat, maka prosedur tersebut tidak sesuai dengan ketentuan Pasal 4 (d) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang mengamanatkan bahwa konsumen berhak untuk didengar pendapatnya dalam menyampaikan pengaduan. (Ulfa et al., 2022) Sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen disini dapat memilih barang dan jasa serta memperolehnya sesuai dengan nilai tukar, kebutuhan, dan jaminan yang melekat padanya. (Roida et al., 2021) Disisi lain, perusahaan pelayaran dapat menerima pengembalian uang untuk barang yang dikirim, tergantung pada pelanggan yang menderita kerugian.

Jika terjadi masalah, konsumen bisa mengajukan keluhan melalui layanan customer service Shopee, seperti chat, email, atau telepon. Setelah itu, pihak Shopee atau ekspedisi akan memeriksa klaim berdasarkan berbagai bukti, seperti foto barang, bukti pengiriman, tracking, dan data lainnya. Jika klaim diterima, konsumen mungkin mendapatkan penggantian barang, kompensasi, refund, atau pengiriman ulang. Prosesnya bisa cepat, tapi tidak selalu membuat konsumen puas, terutama jika bukti yang diberikan kurang lengkap atau solusi yang diberikan dinilai tidak memadai. Terkadang konsumen merasa dipaksa menerima solusi tanpa ada ruang untuk berdiskusi atau bernegosiasi. Hal ini membuat diperlukan adanya mekanisme penyelesaian alternatif yang lebih adil dan transparan, seperti mediasi.

Mediasi Sebagai Alternative Dispute Resolution (ADR) Dalam Kasus Paket Hilang / Rusak Pada Ekspedisi Shopee Express Pamekasan Hub

Konsep mediasi di sektor jasa ekspedisi adalah bentuk ADR (Alternative Dispute Resolution), yaitu cara menyelesaikan sengketa tanpa pergi ke pengadilan. (Budiman et al., 2025) Prinsip mediasi adalah dengan melibatkan pihak ketiga yang netral, yaitu mediator, yang membantu kedua belah pihak berbicara dan mencapai solusi yang saling menguntungkan berdasarkan kesepakatan bersama. (Husen et al., 2025)

Model mediasi yang paling relevan adalah mediasi internal, di mana perusahaan atau ekspedisi, misalnya melalui tim layanan pelanggan khusus atau mediator internal, menangani sengketa tersebut. Sementara itu, mediasi eksternal dilakukan melalui lembaga resmi seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sesuai dengan peraturan nasional. Selain itu, kombinasi metode ADR lainnya seperti konsiliasi atau arbitrase juga bisa dipertimbangkan, tergantung pada kesepakatan dan tingkat kompleksitas sengketa. (Alysa et al., 2025) Mediasi

memberikan solusi sengketa yang lebih cepat, lebih murah, dan lebih sederhana dibandingkan proses litigasi. Metode ini juga membantu konsumen meraih keadilan, terutama dalam kasus sengketa kecil yang tidak efisien jika dibawa ke pengadilan. (Alysa et al., 2025)

Dasar terpenting dalam penyelesaian sengketa adalah niat baik dan keinginan para pihak untuk menyelesaikan sengketa. Terkadang, untuk mewujudkan keinginan dan niat baik tersebut, diperlukan bantuan pihak ketiga. Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga. Mediasi, sebagaimana didefinisikan dalam PERMA No. 2 tahun 2003, adalah penyelesaian sengketa melalui tahapan negosiasi antara para pihak yang difasilitasi oleh mediator. Mediator adalah pihak netral dan objektif yang membantu para pihak untuk mengeksplorasi berbagai kemungkinan penyelesaian kasus sengketa. Sekelompok masyarakat percaya bahwa penyelesaian sengketa secara damai dapat memastikan kehidupan yang adil, seimbang, dan harmonis, serta menciptakan dan mempertahankan nilai yang berlaku. Tindakan penyelesaian sengketa di sini dilakukan dengan cepat, dengan menghormati nilai-nilai komunitas dan tanpa melanggar kebebasan pribadi. (Ajija et al., 2018)

Beberapa ciri mediasi sebagai berikut: (1) *Interest accommodation* atau *interest based-problem solving*, dalam penyelesaian sengketa ini upaya mengakomodasi kepentingan para pihak yang berkonflik. (2) *Voluntary and consensual*, keinginan para pihak dalam menyelesaikan perselisihan melalui mediasi yang bersifat sukarela dan disepakati para pihak. (3) *Procedural flexibility*, tahapan yang digunakan untuk mencapai penyelesaian bersifat informal dan lugas. Tidak ada proses atau norma standar yang harus diikuti, seperti halnya proses pengadilan atau arbitrase. (4) *Norm creating*, penyelesaian ini perselisihan tidak boleh didasarkan oleh prinsip-prinsip hukum dengan ketentuan-ketentuan perjanjian sebagai pokok perselisihan. (5) *Person-centered*, Kemampuan untuk mencapai kesepakatan sangat bergantung pada kemauan kuat atau itikad baik para pihak untuk mencapai kesepakatan. (6) *Relationship-oriented*, Proses mediasi digunakan ketika para pihak masih saling menghormati atau menilai bahwa hubungan bisnis atau kemitraan masih dapat dilanjutkan. (7). *Future focus*, Mediasi berfokus pada pencapaian kesepakatan karena para pihak memahami bahwa jika konflik berlanjut, para pihak akan menderita kerugian. (8) *Private and confidential*, Sengketa yang diselesaikan melalui mediasi umumnya berada dalam konteks sengketa perdata atau sengketa komersial pribadi. (Budiman et al., 2025)

Salah satu tujuan perjanjian ini adalah memberikan kepastian bahwa konsumen tidak dirugikan lebih lanjut. Hal ini dilakukan atas kebijakan kedua belah pihak melalui hukum. Pilihan hukum ialah hukum yang dipilih oleh kedua belah pihak dalam perjanjian untuk menyelesaikan permasalahan sengketa. (Enggraini & Hukum, 2022)

Pihak internal Shopee Express Pamekasan HUB pada tanggal 17 November 2025 menyatakan bahwa "*Pihak Shopee Express berkomitmen untuk memberikan alternatif penyelesaian sengketa terkait paket rusak / hilang dengan proses mediasi. Proses mediasi biasanya terjadi jika penyelesaian internal melalui fitur pengembalian barang atau kontak*

langsung dengan layanan pelanggan gagal atau ditolak oleh salah satu pihak. Proses ini melibatkan mediator pihak ketiga yang bertugas menjembatani komunikasi antara konsumen dan perwakilan Shopee Express untuk mencapai kesepakatan bersama secara damai dan adil, tanpa adanya putusan yang memaksa di awal proses. Apabila tercapai kesepakatan, hasilnya akan dituangkan dalam Akta Perdamaian yang mengikat secara hukum." (Pihak Internal Shopee, 2025)

Dalam menyelesaikan sengketa terkait pengiriman yang hilang atau rusak, penyedia layanan seperti Shopee Express Pamekasan HUB biasanya menggunakan mekanisme internal yang terdapat dalam aplikasi Shopee. Namun, dalam konteks hukum yang lebih luas, arbitrase berperan sebagai salah satu bentuk alternative dispute resolution (ADR) yang memberikan solusi resmi tanpa harus melalui prosedur pengadilan. Mediasi adalah salah satu metode ADR yang melibatkan pihak ketiga yang netral, yaitu mediator, untuk membantu pihak yang bersengketa, yaitu konsumen dan perusahaan pengiriman, mencapai kesepakatan yang saling dapat menerima. Penerapan mediasi dalam situasi ini memberikan beberapa keuntungan. Pertama, mediasi biasanya lebih cepat dan efisien dibandingkan proses pengadilan yang memakan waktu. Kedua, prosedur mediasi lebih fleksibel dan rahasia, sehingga kedua belah pihak dapat berdiskusi secara terbuka tanpa mengungkapkan informasi sensitif. Ketiga, mediasi bertujuan mencapai solusi yang saling menguntungkan, seperti menentukan jumlah ganti rugi yang lebih sesuai dengan kepentingan kedua belah pihak, dibandingkan putusan pengadilan yang bersifat mengikat.

Keunggulan utama mediasi yang diterapkan oleh Shopee Express Pamekasan HUB adalah sifatnya yang sukarela, non-formal, dan berorientasi pada kesepakatan bersama. Hal ini memungkinkan penyelesaian masalah yang lebih personal dan penuh empati, terutama dalam menentukan besarnya ganti rugi, yang lebih fleksibel dibandingkan dengan standar tetap dari kebijakan pengiriman. Selain itu, mediasi berpotensi mempertahankan hubungan baik antara konsumen dan perusahaan karena keputusan diambil melalui kesepakatan, bukan berdasarkan hukum yang mengikat. Proses ini menjadi pilihan strategis bagi konsumen ketika merasa ganti rugi dalam mekanisme internal tidak adil atau proses negosiasi internal mengalami hambatan. Mediasi juga menyediakan prosedur hukum yang lebih efektif, efisien, dan manusiawi dalam mencapai keadilan restoratif dalam perlindungan konsumen.

Perlindungan Kosumen ditinjau dalam Hukum *Maqashid Syariah*

Perlindungan konsumen dalam perspektif hukum ekonomi Islam merupakan unsur esensial dalam mewujudkan nilai-nilai keadilan (*adl*), kejujuran (*sidq*), dan kepentingan umum (*maslahah*) dalam transaksi. Ajaran Islam tidak hanya menekankan validitas hukum kontrak, tetapi juga mempertimbangkan etika dan moralitas bisnis pelaku usaha, sebagaimana tercermin dalam prinsip-prinsip fiqh muamalah. (Miasiratni, 2024)

UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau disebut UUPK memberikan dasar hukum bahwa konsumen berhak mendapatkan perlindungan, serta dapat menyelesaikan sengketa melalui ADR, seperti mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.

Adanya BPSK sebagai forum penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan adalah bagian dari pelaksanaan UUPK. (Dungga et al., 2023) Konsumen memiliki hak untuk mengeluh, mendapatkan informasi yang jelas, dan berhak menuntut ganti rugi atau pemulihan jika mengalami kerugian, yang dijamin dalam UUPK. Dalam mediasi, konsumen bisa ikut menentukan solusi seperti kompensasi, refund, atau penggantian barang, bukan hanya menerima keputusan dari pelaku usaha secara satu pihak. Hal ini menjamin prinsip keadilan dan kepastian hukum. (Budiman et al., 2025)

ADR melalui mediasi memudahkan proses penyelesaian sengketa, mengurangi beban pengadilan, dan memberikan akses keadilan yang lebih luas – terutama bagi konsumen dengan sengketa yang kecil atau menengah. Namun, penerapan ADR masih kurang optimal karena banyak konsumen belum paham atau sadar tentang hak serta hasil dari ADR. Selain itu, jika lembaga penyelesaian seperti BPSK tidak ada di setiap daerah, hal ini bisa menjadi hambatan. (Alysa et al., 2025)

Dalam konteks perlindungan konsumen, kerangka Maqashid Syariah memastikan bahwa setiap transaksi dan aktivitas bisnis harus menjunjung tinggi nilai keadilan (*al-'adalah*), kemaslahatan (*maslahah*), dan pengawasan (*hisbah*). Hal ini secara khusus terwujud melalui beberapa aspek: (Mawardi et al., 2025) *Pertama*. Menjaga Jiwa (*hifz al-nafs*): Perlindungan konsumen mencakup jaminan keamanan dan kesehatan saat mengonsumsi barang atau jasa, serta memastikan bahwa produk tersebut tidak membahayakan kesehatan fisik. *Kedua*. Menjaga Akal (*hifz al-aql*) dan Agama (*hifz al-din*): Konsumen mempunyai hak mendapatkan informasi yang jelas, dan jujur tentang produk, termasuk jaminan halal, guna mencegah konsumsi barang-barang yang dilarang (seperti minuman beralkohol atau narkotika) atau penipuan. Konsumsi semacam itu dapat merusak akal sehat dan keyakinan agama. *Ketiga*. Menjaga Harta (*hifz al-mal*): Perlindungan harta benda konsumen dilakukan dengan melarang segala bentuk penipuan, kecurangan, atau praktik perdagangan yang tidak adil (misalnya, manipulasi timbangan atau penipuan dalam transaksi online), sehingga hak konsumen atas nilai barang yang dibeli dijamin secara adil dan merata.

Menurut ekonomi Islam, tujuan transaksi ekonomi bukan hanya laba semata tetapi juga mencakup keadilan sosial, pemerataan kesejahteraan, dan kemaslahatan umum. Ketimpangan harga yang sistemik dalam sawit kecil-menunjukkan bahwa fungsi ekonomi belum sepenuhnya selaras dengan *maqāṣid al-sharī'ah* (tujuan syariah) seperti keadilan ('*adl*) dan kemakmuran masyarakat. Oleh karena itu, dari perspektif ekonomi syariah, diperlukan pengaturan yang menjamin bahwa konsumen layak menerima barang yang mereka beli sesuai dengan asas yang baik dan benar agar tidak terjadi praktik jual beli yang merugikan salah satu pihak.

Aspek teknis lain yang penting adalah kebijakan pengembalian barang atau *return*. Dalam fikih muamalah, hal ini dikenal dengan *khiyar* syarat (hak memilih karena kesepakatan) dan *khiyar aib* (hak membatalkan karena cacat barang). Jika barang yang diterima rusak, tidak sesuai, atau memiliki cacat tersembunyi, maka pembeli berhak untuk mengembalikannya atau meminta penggantian. Oleh karena itu, penjual wajib menyediakan sistem pengaduan yang adil, transparan, dan mudah

diakses.(Dungga et al., 2023) Oleh karena itu, Maqashid Syariah menjadi landasan moral dan hukum yang komprehensif untuk mewujudkan keadilan dan keseimbangan yang bermartabat antara hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen dalam ekosistem ekonomi Islam.(Mawardi et al., 2025)

Analisis Mediasi Dalam Prespektif Maqashid Syariah

Dalam hukum Islam, terdapat konsep penyelesaian damai atau rekonsiliasi (islah/sulh), yang menekankan perdamaian, keadilan, serta kemaslahatan – hal ini sama dengan semangat mediasi. Mediasi dilakukan dengan adanya mediator yang netral, serta solusi yang muncul dari kesepakatan bersama. Hal ini sesuai dengan nilai-nilai musyawarah, keadilan ('adl), dan kemaslahatan (maslahah), yang merupakan bagian dari tujuan hukum syariah (maqashid).(Husen et al., 2025)

Penilaian apakah praktik mediasi sesuai dengan maqashid syariah tergantung pada cara proses mediasi dilakukan. Jika mediasi dijalankan secara adil, jujur, transparan, dan dilandasi niat yang baik, maka mediasi tersebut dapat dianggap sesuai dengan maqashid syariah. Namun, jika mediasi hanya berupa formalitas untuk "menyelesaikan masalah" tanpa keadilan mutlak atau kompensasi yang adil, maka mediasi ini tidak memenuhi tujuan maqashid syariah. Oleh karena itu, diperlukan kesadaran dan komitmen dari semua pihak terlibat, seperti pelaku usaha/ekspedisi (misalnya Shopee Express), mediator, dan konsumen, agar hasil mediasi benar-benar adil dan mampu menegakkan kemaslahatan.

Hasil pengamatan dan wawancara menunjukkan bahwa banyak konsumen mengalami masalah saat menggunakan jasa pengiriman Shopee Express di Pamekasan. Masalah yang paling sering terjadi adalah hilangnya paket atau barang tidak sampai ke tangan konsumen. Selain itu, konsumen juga mengeluhkan kerusakan barang selama proses pengiriman. Ada juga keluhan tentang penundaan pengiriman, terutama untuk layanan yang menjanjikan pengantaran cepat seperti *same day* atau *next day*. Terkadang, paket dikembalikan karena salah alamat atau kesalahan pemindaian di gudang. Masalah lain yang sering terjadi adalah ketidakakuratan sistem pelacakan. Banyak konsumen merasa bingung karena status paket tidak diperbarui dalam beberapa hari. Penelusuran menunjukkan bahwa penyebab utama sengketa berasal dari faktor operasional, seperti kesalahan kurir, terbatasnya jumlah tenaga sortir, dan ketidaksesuaian data alamat. Selain itu, faktor teknis seperti fasilitas gudang yang kurang memadai serta kurangnya pelatihan kurir dalam berkomunikasi dengan konsumen juga menjadi penyebabnya. (Maria Cecilia Nugroho, 2024)

Shopee Express Pamekasan sudah memiliki sistem internal untuk menyelesaikan sengketa. Konsumen yang mengeluh biasanya mengirimkan laporan melalui fitur "Pusat Bantuan" di aplikasi Shopee. Mereka diminta menyertakan bukti berupa foto barang, video pembukaan, dan nomor resi. Tim layanan konsumen lalu memeriksa laporan dan berkomunikasi dengan kurir atau gudang terkait untuk klarifikasi. Berdasarkan hasil penelitian, sistem internal ini cukup efektif untuk menyelesaikan sebagian besar keluhan. Sekitar 60% konsumen merasa puas terutama

dalam kasus pengembalian uang atau pengiriman ulang. Namun, 40% lainnya merasa tidak puas karena proses klarifikasi terlalu lama, tidak transparan, dan keputusan kerap ditentukan tanpa dialog lebih lanjut. Kelemahan utama sistem ini adalah tidak adanya mediator netral, sehingga penyelesaian konflik biasanya tidak seimbang. Hal ini menunjukkan kebutuhan untuk menghadirkan mekanisme yang lebih partisipatif dan adil melalui proses mediasi formal.

Konsep mediasi sangat relevan dalam menyelesaikan sengketa layanan pengiriman karena memungkinkan proses yang lebih cepat, efisien, dan berbasis kesepakatan. Teori mediasi menunjukkan bahwa mediator dapat membantu mencapai kesepakatan tanpa konflik. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa Shopee Express Pamekasan belum menerapkan mediasi secara formal. Seluruh penyelesaian sengketa masih dilakukan melalui sistem internal tanpa proses musyawarah yang melibatkan mediator. Meski demikian, Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan kesempatan bagi konsumen untuk menyelesaikan sengketa melalui mediasi dengan bantuan lembaga eksternal seperti BPSK. Namun, penelitian menunjukkan bahwa banyak konsumen di Pamekasan masih tidak tahu bahwa mereka bisa mengajukan mediasi ke BPSK. Selain itu, antara Shopee Express dan BPSK belum ada kerja sama yang aktif dalam menangani sengketa. (Geistar Yoga Pratama, 2016)

Dari segi efektivitas, mediasi memiliki potensi besar untuk menyelesaikan sengketa dengan lebih adil karena memungkinkan konsumen menyampaikan keluhan secara langsung serta berdiskusi dengan pihak terkait. Namun, hambatan utama adalah kurangnya pemahaman konsumen tentang mekanisme ADR dan ketidaksiapan para pelaku usaha untuk hadir dalam proses mediasi. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya peningkatan sosialisasi, pembentukan mediator internal, serta standarisasi prosedur yang lebih ketat. Dari sudut pandang Maqashid Syariah, mediasi sangat sesuai dengan nilai-nilai Islam seperti keadilan, perlindungan hak, dan perdamaian. Salah satu nilai yang sangat penting adalah *hifz al-mal*, yang berarti melindungi harta. Dalam kasus pengiriman barang, pengembalian dana atau kompensasi atas kerusakan barang adalah contoh nyata dari perlindungan harta konsumen. Selain itu, nilai *hifz an-nafs* dan *hifz al-'aql* juga terjaga karena mediasi menciptakan ruang dialog yang sehat, menghindari konflik yang semakin parah, serta mengurangi tekanan emosional. Proses mediasi yang damai juga sesuai dengan prinsip islah, yaitu upaya mencapai kesepakatan melalui perundingan antara kedua belah pihak.

Namun, penerapan nilai-nilai tersebut belum sepenuhnya terlihat dalam penyelesaian sengketa Shopee Express di Pamekasan, terutama karena belum adanya mediasi formal. Penyelesaian yang masih satu pihak saja belum sepenuhnya mencerminkan prinsip keadilan yang merupakan tujuan utama dari maqashid. Secara keseluruhan, mediasi sebagai ADR masih memiliki potensi besar dalam konteks Shopee Express di Pamekasan, namun belum sepenuhnya diwujudkan. Mekanisme internal perusahaan sanggup menyelesaikan keluhan sederhana, tetapi tidak cukup untuk kasus yang kompleks dan memerlukan dialog serta transparansi. Kelebihan

utama ADR adalah mampu menyelesaikan sengketa secara cepat dan hemat. Namun, tanpa adanya mediator yang netral, efektivitasnya akan terbatas. Selain itu, rendahnya kesadaran konsumen tentang hak mereka dan minimnya kerja sama dengan lembaga seperti BPSK menjadi hambatan serius dalam mencapai ADR yang ideal.

KESIMPULAN

Bentuk pertanggungjawaban Shopee Express atas kehilangan atau kerusakan barang diwujudkan melalui pemberian ganti rugi yang besarnya tergantung pada status asuransi pengiriman dan kebijakan *Claim* yang berlaku. tanggung jawab Shopee Express bersifat finansial melalui mekanisme ganti rugi berdasarkan nilai pertanggungan asuransi yang dipilih atau kebijakan standar jasa kirim, yang prosesnya terintegrasi melalui sistem *Claim* di platform Shopee.

Mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS/ADR) dalam kasus paket hilang/rusak pada ekspedisi Shopee Express Pamekasan HUB merupakan mekanisme yang efektif dan terintegrasi dalam alur penyelesaian sengketa *e-commerce*, namun penggunaannya bersifat sekunder atau opsional setelah mekanisme internal platform gagal mencapai mufakat yang adil dan dapat diterima bersama oleh pihak-pihak yang bersengketa melalui proses negosiasi.

Perlindungan Konsumen ditinjau dalam perspektif Hukum *Maqashid Syariah* merupakan bagian integral dan tujuan esensial dari syariat Islam, karena secara langsung mendukung pencapaian lima tujuan utama (*maqashid*) syariah, terutama dalam aspek menjaga harta dan jiwa. Syariah menempatkan konsumen pada posisi yang harus dilindungi dari segala bentuk kemudharatan (*mafsadah*) yang mengancam jiwa dan harta mereka. Oleh karena itu, hukum positif perlindungan konsumen modern sejalan dan bahkan diperkuat urgensinya ketika ditinjau melalui lensa filosofi hukum Islam *Maqashid Syariah*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajija, S. R., SE, M. E., Ahmad Hudaifah, S. E., Ec, M., Wasiaturrahma, S. E., Sulistyaningsih, L., A'yun, K. Q., Mukti, H. K., Sri Cahyaning Umi Salama, S. E. I., & Rofiqoh, S. N. I. (2018). *Koperasi BMT: Teori, Aplikasi dan Inovasi*. Inti Media Komunika.
- Albabana, N. (2020). *DEBITUR YANG TERKENA BI CHECKING*. 2(1), 49-63.
- Alysa, N., Husniyyah, D., Gamelia, F., & Suherman, A. (2025). *Pengaruh Penerapan Alternative Dispute Resolution (Adr) Melalui Mediasi Terhadap Efektivitas Perlindungan Hak Konsumen Di Indonesia*. 3(1), 59-66.
- Arbani, M. (2025). *Aspek Hukum Perlindungan Umkm dalam Penjualan di E- Commerce : Tantangan dan Solusi di Era Digital*. 6(2), 1166-1175.
- Budiman, E. A., Wirahma, N. S., Iftikhar, Z., Putra, A., & Kamilah, A. (2025). *Peran Mediasi dalam Menyelesaikan Sengketa Perikatan Kontrak : Sebuah Tinjauan Yuridis*. 2, 1-18.
- Dungga, W. A., Bakung, D. A., Jl, A., Sudirman, J., Tim, D., Tengah, K. K., & Gorontalo, K. (2023). *Tanggung jawab jasa pengiriman barang atas hilang dan rusaknya barang berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi kasus PT . Hj . Warni Niode Palu)*. 1(3), 258-275.

- Enggraini, S. D., & Hukum, F. (2022). *Efektivitas Penyelesaian Sengketa Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jakarta Melalui Proses Konsiliasi Dispute Settlement Effectiveness By The Jakarta Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) Through the Conciliation Process*. XXVI(1), 98–115.
- Ferdian, M. (2019). *Implementasi hukum terhadap perlindungan konsumen atas kehilangan atau kerusakan barang bagasi transportasi udara*. 10(1), 35–48.
- Geistar Yoga Pratama. (2016). *Diponegoro law journal*. 5, 1–19.
- Hatta, M., Ramadhan, F., & Sudiro, A. A. (2025). *Analisis Peraturan Perlindungan Konsumen dalam Jasa Ekspedisi terhadap Kasus Kerugian Barang*. 14(8).
<https://doi.org/10.37893/jbh.v14i1.1027>
- Husen, M. N., Istiqomah, F., Azahra, E. A., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Babussalam, S. (2025). *Hukum Mediasi dalam Prespektif Islam Kontemporer*. 3(1), 32–40.
- Kamila, M., & Haryanto, I. (n.d.). *Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi Atas Hilangnya Barang Konsumen*. 5(2), 832–849.
- Maria Cecilia Nugroho. (2024). *Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis*. Vol.5. No.4 (2024) Tema/Edisi : Hukum Perdata (Bulan Keempat) <https://jhlg.rewangrencang.com/>. 5(4), 1–22.
- Mawardi, I., Wardana, A., Izmy, J. H., Fakhriyyah, J., & Muhaimin, M. R. (2025). *Jual Beli Pakaian Secara Online (Online Shop) dalam Prespektif Maqashid Syariah*. 31, 203–211. <https://doi.org/10.33503/paradigma.v31i2.2032>
- Miasiratni. (2024). *PERLINDUNGAN SENGGKETA KONSUMEN MENURUT UU No 8 Tahun 1999*. 2(1), 53–64.
- Pane, I., Akbar, V. A. H. L. M. H., Uslan, R. S. S. Z. W. L. A. P. G. P. W. W. W., & Aulia, U. (2022). *DESAIN PENELITIAN MIXED METHOD* Editor: Nanda Saputra. In *Yayasan Penerbit Muhammad Zaini (Issue November)*.
Pihak Internal Shopee. (2025).
- Rauf, A. (2022). *Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Keputusan Menggunakan Jasa Transportasi Pada Pt. Sumber Jaya Trans*. *Dynamic Management Journal*, 6(2), 102. <https://doi.org/10.31000/dmj.v6i2.6756>
- Roida, Anggusti, M., & Sirait, S. L. (2021). *MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT PENGIRIMAN BARANG OLEH PERUSAHAAN EKSPEDISI LAUT MENURUT UNDANG-UNDANG*. 02, 12–23.
- Salsabillah, S., & Iskandar, H. (2023). *Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Atas Kerusakan Dalam Pengiriman Barang (Studi Kasus Shopee Express)*. 6(1), 3613–3624.
- Ulfa, W. S., Islam, P. E., Surabaya, U. N., Fikriyah, K., Islam, P. E., & Surabaya, U. N. (2022). *Analisis faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen muslim di tiktok shop*. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 5(2), 106–118.
- Yuwono, S. N. I., & Jaharuddin, J. (2023). *Implementation of Musyarah Financing in BMT Al-Munawarah*. *BASKARA : Journal of Business and Entrepreneurship*, 5(2), 176. <https://doi.org/10.54268/baskara.v5i2.12787>