

Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Dalam Hal Terjadinya Wanprestasi Oleh Jasa Ekspedisi

Karina Widi Kusuma, Paramita Prananingtyas, Anggita Doramia Lumbanraja

Program Studi Magister Kenotariatan
Fakultas Hukum Universitas Diponegoro
E-mail: karinawk03@yahoo.com

Abstract

Default committed by courier services results in losses for consumers, so consumers are entitled to legal protection. The purpose of this research is to find out the defaults made by courier services to consumers and to know the legal protection for consumers who experience losses due to expedition services in accordance with the prevailing laws and regulations. The method used is the normative juridical research method. The results of this study found that the agreement between consumers and expedition services, namely expedition agreements, defaults that usually occur in shipping services, namely lost consumer goods, damaged goods, late goods, and legal protection for consumers who experience losses, namely compensation by the expedition. according to Article 14 of Law no. 8 of 1999. Default committed by expedition is loss of goods, damage to goods and late goods, legal protection for consumers in the form of compensation from expedition services in the amount of the losses incurred.

Keywords: *Default; Forwarder; Consumer Protection.*

Abstrak

Wanprestasi yang dilakukan oleh jasa ekspedisi menimbulkan kerugian bagi konsumen, maka konsumen berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui wanprestasi yang dilakukan oleh jasa ekspedisi kepada konsumen dan mengetahui perlindungan hukum untuk konsumen yang mengalami kerugian akibat jasa ekspedisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Metode yang digunakan yaitu metode penelitian yuridis normatif. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa perjanjian antara konsumen dengan jasa ekspedisi yaitu perjanjian ekspedisi, wanprestasi yang biasa terjadi didalam jasa ekspedisi yaitu barang konsumen yang hilang, barang rusak, barang terlambat, dan perlindungan hukum untuk konsumen yang mengalami kerugian yaitu dengan ganti rugi oleh pihak ekspedisi sesuai Pasal 14 UU No. 8 Tahun 1999. Adanya wanprestasi yang dilakukan oleh ekspedisi yaitu hilangnya barang, rusaknya barang dan barang terlambat, perlindungan hukum untuk konsumen berupa ganti kerugian dari jasa ekspedisi sebesar nilai kerugian yang ditanggung.

Kata Kunci: **Wanprestasi; Ekspediter; Perlindungan Konsumen.**

A. PENDAHULUAN

Seiringnya dengan berkembangnya zaman yang semakin tahun semakin maju dan semakin modern terutama dengan berkembangnya dunia *start up* dalam hal aplikasi belanja online yang semakin memudahkan masyarakat untuk belanja secara online tanpa harus ke toko ditengah pandemic Covid-19 ini. Banyak aplikasi toko online yang menyediakan fitur-fitur yang mudah dipahami baik

pada kalangan anak-anak hingga kalangan orang dewasa, dimana aplikasi belanja online ini menyediakan banyak pilihan mulai dari barang kebutuhan rumah tangga, pakaian, barang elektronik dan sebagainya. Untuk proses pembayaran dan pengantaran pun sangat mudah dan praktis yaitu pembayaran bisa menggunakan *m-banking* ataupun transfer sedangkan untuk pengantaran barangpun dari pihak aplikasi online ini bekerjasama dengan berbagai jasa ekspedisi, mulai dari JNE, JNT, Sicepat, dan lain-lainnya. Sehingga dengan adanya *online shop* dinilai sangat praktis dan membawa keuntungan terutama oleh jasa ekspedisi pengiriman barang. PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau sering dikenal dengan JNE adalah perusahaan di bidang ekspedisi yang sering sekali digunakan masyarakat dalam pengiriman barang di Indonesia. Akan tetapi dalam praktiknya jasa ekspedisi pengiriman barang ini banyak mendapat *complain* dari masyarakat mulai dari barang yang terlambat datang, barang yang rusak, hingga barang yang hilang atau tidak sampai di tangan konsumen. Hal inilah yang menyebabkan kerugian untuk konsumen begitu juga dengan jasa ekspedisi yang mengalami penurunan konsumen.

Konsumen yang cenderung mengalami kerugian yang banyak terkadang mengajukan tuntutan pertanggung jawaban kepada perusahaan jasa pengiriman barang (ekspeditor). Apabila kerugian tersebut ditimbulkan karena kesalahan JNE, maka pihak pelaku usaha telah melakukan wanprestasi, dikarenakan melanggar perjanjian ekspedisi yang telah dibuat dan disepakati oleh para pihak yang bersangkutan. Perjanjian ekspedisi ialah perjanjian lisan ataupun tertulis yang mengatur mengenai hak dan kewajiban antara pihak pengirim dan pihak ekspeditor (Sebayang, 2016). Perjanjian ekspedisi ialah perjanjian timbal balik antara pengirim dengan ekspeditor, dalam hal ini ekspeditor mencari pengangkut bagi si pengirim, sedangkan pengirim mengikatkan diri dalam hal untuk membayar provisi kepada ekspeditor (Purwostjipto, 1984). Atas wanprestasi atau kelalaian dari pihak PT. Tiki JNE, maka dari itu konsumen dapat menuntut pertanggungjawaban sesuai dengan hak-hak yang dimiliki sebagai konsumen berdasarkan pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Maka dari itu konsumen sebagai pihak yang lebih dirugikan harus mendapatkan perlindungan hukum. Perlindungan hukum adalah perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum berbentuk perangkat hukum baik bersifat preventif maupun bersifat represif, baik tertulis maupun tidak tertulis. Berdasarkan teori-teori hukum, konsumen sebagai pihak yang dirugikan diberikan hak untuk meminta ganti kerugian kepada pelaku usaha (Badruzaman, 2001). Dengan adanya permasalahan tersebut di atas maka penulis tertarik untuk menulis jurnal dengan judul

“Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Dalam Hal Terjadinya Wanprestasi Oleh Jasa Ekspedisi”

Teori yang digunakan oleh jurnal penelitian ini yaitu teori perlindungan hukum. Pengertian perlindungan hukum menurut Satjipto Rahardjo yaitu upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut (Raharjo, 2000). Selanjutnya menurut Phillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan resprensif. Perlindungan Hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi dan perlindungan yang resprensif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan (Wijayanti, 2009). Tetapi dalam istilah hukum yang dimaksud dengan perlindungan hukum adalah segala daya upaya yang dilakukan secara sadar oleh setiap orang maupun lembaga pemerintah, swasta yang bertujuan mengusahakan pengamanan, penguasaan dan pemenuhan kesejahteraan hidup sesuai dengan hak - hak asasi yang ada sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.

Berdasarkan pada uraian latar belakang permasalahan diatas maka permasalahan yang hendak diteliti dalam penelitian ini adalah mengenai jenis wanprestasi yang biasa dialami oleh Konsumen pengguna jasa ekspedisi dan bagaimana perlindungan hukum yang didapat oleh Konsumen terkait adanya wanprestasi oleh jasa ekspedisi.

Ada beberapa penelitian yang terdahulu yang telah meneliti tentang wanprestasi yang dilakukan oleh ekspediter. Penelitian yang dilakukan oleh Aisyah Ayu Musyafah dengan mengkaji tentang perlindungan konsumen terhadap keterlambatan pengiriman barang, kerugian yang dialami oleh konsumen dan bentuk ganti kerugian wanprestasi (Musyafah, 2018). Penelitian yang dilakukan oleh Andriyanto Adi Nugroho pada tahun 2015 meneliti tentang pengajuan klaim terhadap jasa ekspedisi pengiriman barang melalui laut serta tanggung jawab dari jasa ekspedisi untuk kerusakan barang (Nugroho, 2015). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Nadia Andina Putri meneliti tentang perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman barang yang dirugikan karena keterlambatan penerimaan barang (Putri, 2017).

Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah penelitian ini memfokuskan kajiannya pada jenis-jenis wanprestasi yang biasa dialami oleh konsumen pengguna jasa

ekspedisi dan perlindungan hukum yang didapat oleh konsumen karena adanya wanprestasi dari jasa ekspedisi.

B. METODE PENELITIAN

Dalam penulisan jurnal ini jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian hukum normatif. Data penelitian yang diperoleh dianalisis dengan metode deskriptif. Jurnal ini menggunakan sumber data berupa sumber hukum primer yakni Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen beserta peraturan-peraturan yang berkaitan dengan pembahasan hukum ketenagakerjaan. Bahan hukum sekunder ialah berupa hasil penelitian yang terkait dengan jurnal ini, dan sumber hukum tersier seperti kamus bahasa hukum, majalah elektronik, ataupun internet. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi dokumen.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Wanprestasi Oleh Jasa Ekspedisi Kepada Pengguna Jasa Ekspedisi (Konsumen)

Pada saat akan dilakukannya pengiriman barang dari pihak perusahaan jasa pengiriman barang kepada konsumen secara tidak langsung telah dilakukan suatu perjanjian. Menurut Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata selanjutnya disebut KUH Perdata, perjanjian yaitu suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang atau lebih. Perjanjian yang dilakukan oleh konsumen dan pihak perusahaan jasa pengiriman barang tersebut merupakan perjanjian ekspedisi. Perjanjian ekspedisi adalah perjanjian timbal balik antara pengirim dengan ekspediteur. Dimana ekspediteur mengikatkan diri untuk mencarikan pengangkut bagi pengirim, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar sejumlah provisi kepada ekspediteur. Perjanjian ekspedisi ini mempunyai sifat hukum rangkap, yaitu pelayanan berkala (pasal 1601 KUH Perdata) dan pemberian kuasa (pasal 1792 ds1 KUH Perdata). Ketika pengiriman barang itu mengalami kendala dan merugikan pihak konsumen maka jasa ekspedisi telah melakukan wanprestasi.

Wanprestasi merupakan Tindakan salah satu pihak yang tidak memenuhi dan bisa disebut lalai dalam melaksanakan kewajiban sebagaimana yang telah ditentukan dalam suatu perjanjian yang dibuat oleh kreditur dan debitur (H.S, 2008). Sedangkan pengertian Wanprestasi menurut Pasal 1243 KUH Perdata adalah penggantian biaya, rugi dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi

perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya. Pasa1 1267 KUH Perdata mengatur mengenai pemenuhan persetujuan dan penggantian biaya apabila seorang kreditor yang mengalami kerugian dikarenakan debitor melakukan wanprestasi, maka kreditor memiliki alternatif melakukan upaya hukum atau hak yakni meminta pelaksanaan perjanjian, meminta ganti rugi, dan meminta pelaksanaan perjanjian serta meminta ganti rugi. Sedangkan dalam perjanjian timbal balik, dapat melakukan pembatalan perjanjian sekaligus menuntut ganti rugi (Khairandy, 2013).

Wanprestasi perihal pengiriman oleh jasa ekspedisi yaitu biasanya barang konsumen yang hilang, barang yang terlambat datang, barang yang rusak selama proses pengiriman. Ketiga permasalahan tersebut merupakan bentuk dari wanprestasi antara jasa ekspedisi kepada konsumen. Hal ini tentu sangat merugikan konsumen serta Jasa Ekspedisi. Menurut riset penulis berdasarkan jurnal atau penelitian-penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain terkait dengan wanprestasi oleh Jasa Ekspedisi.

Wanprestasi bisa disebabkan karena adanya kelalaian dari pihak jasa ekspedisi dan bisa juga dikarenakan pihak konsumen itu sendiri. Apabila kerugian yang ditimbulkan tersebut merupakan kesalahan dari pihak ekspedisi, maka pihak pelaku usaha telah melakukan wanprestasi, dikarenakan melanggar perjanjian ekspedisi yang telah dibuat dan disepakati oleh kedua belah pihak. Perjanjian ekspedisi merupakan perjanjian timbal balik antara ekspediter dengan pengirim, di mana ekspediter mencarikan pengangkut yang baik bagi si pengirim, sedangkan si pengirim mengikatkan diri untuk membayar provisi kepada ekspediter. Berdasarkan hasil riset penulis dengan membaca beberapa hasil penelitian yang terkait dengan judul bahwa dari pihak jasa ekspedisi biasanya hanya bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami Shipper karena adanya kerusakan atau kehilangan dari pengiriman dokumen atau barang oleh ekspedisi selama kerugian tersebut terjadi ketika barang atau dokumen masih berada dalam pengawasan dari pihak jasa ekspedisi, dengan catatan bahwa kerusakan tersebut hanya disebabkan karena adanya kelalaian karyawan atau agen ekspedisi.

Pihak ekspediter tidak bertanggung jawab atas kerugian konsekuensi yang timbul akibat dari kejadian tersebut, kerugian yang termasuk dan tanpa dibatasi atas kerugian komersial, keuangan atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal yang diluar kemampuan control dari

pihak ekspedisi atau kerugian atas kerusakan akibat bencana alam atau Force Majeure. Pihak ekspediter akan mengganti secara penuh nilai barang kiriman yang hilang atau rusak namun terdapat beberapa syarat seperti: Barang tersebut sudah diasuransikan serta packing barang sudah dijamin aman atau menggunakan packing kayu. Akan tetapi untuk barang yang tidak diasuransikan dan tidak dipacking kayu, nominal penggantinya berdasarkan hasil kesepakatan antara pihak ekspediter pusat dengan konsumen.

Pihak ekspediter biasanya terdapat beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya wanprestasi ataupun kesalahan yang menyebabkan kerugian yaitu adanya faktor yang berasal dari dalam perusahaan dan berkaitan langsung dengan kinerja perusahaan itu sendiri (Patar, 2014). Faktor ini biasanya berasal dari kesalahan dari pihak jasa ekspedisi yaitu misalnya adanya kelalaian yang dilakukan oleh karyawan pada saat proses pengiriman barang, kurangnya pengalaman kerja dari karyawan, kesalahan yang terjadi pada saat proses penyortiran barang kiriman dikarenakan karyawan yang kurang berhati-hati khususnya pada barang-barang yang bersifat pecah belah (*fragile*), serta banyaknya jumlah barang yang harus dikirimkan (*overload*). Selain itu biasanya juga terdapat kesalahan dari konsumen itu sendiri yaitu misalnya adanya kesalahan saat menulis alamat yang akan digunakan untuk pengiriman barang, hal seperti ini dapat disimpulkan bahwa konsumen tidak melaksanakan kewajibannya sebagai konsumen seperti yang telah diatur didalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

2. Perlindungan Hukum Yang Didapat Oleh Konsumen Akibat Adanya Wanprestasi Oleh Jasa Ekspedisi

Wanprestasi yang telah dilakukan oleh Jasa Ekspedisi sebagaimana yang telah dijelaskan dalam pembahasan sebelumnya, konsumen dapat menuntut hak-hak nya berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menjelaskan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen yang meliputi hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen, hak untuk diperlakukan atau

dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya (Kansil, 2002).

Bentuk perlindungan hukum yang didapatkan oleh konsumen atas kelalaian dari pihak ekspedisi ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tepatnya pada Pasal 4 huruf g menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Jika konsumen merasakan kuantitas serta kualitas barang atau jasa yang didapaknya tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, ia berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas, dengan jumlah ganti kerugian yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas dasar kesepakatan kedua belah pihak. Selain itu, dalam Pasal 7 huruf g UUPK juga menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Salah satu contoh bentuk dari perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian atas kesalahan ataupun kelalaian pihak ekspediter dimana pengajuan klaim ganti rugi terdapat batas maksimum selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari terhitung sejak seharusnya barang kiriman diterima dan pengajuan klaim tidak akan diproses apabila sudah melebihi dari batas maksimum 14 (empat belas) hari sejak barang kiriman seharusnya diterima. Pada dasarnya apabila konsumen atau pihak pengirim telah mengikuti sesuai dengan syarat serta prosedur yang telah tertera dalam perjanjian antara kedua belah pihak. Apabila terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan yang berdampak merugikan pihak si pengirim, maka pengirim dapat melakukan klaim ganti rugi terhadap pihak ekspediter. Hal tersebut merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh pihak ekspediter untuk dapat bertanggung jawab mengganti setiap kerugian-kerugian yang telah dibebankan kepada pihak pengirim, dikarenakan kerugian tersebut timbul akibat dari kelalaian pihak ekspediter dalam proses pengiriman barang. Dalam hal tanggung jawab pihak ekspediter telah diatur didalam ketentuan SSP, di antaranya pihak ekspediter bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh Pengirim akibat kerusakan dan atau kehilangan kiriman yang timbul akibat kelalaian pihak ekspediter, dan pihak ekspediter tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konsekuensi yang timbul akibat dari kejadian tersebut di atas, yaitu yang

termasuk dan tanpa dibatasi atas kerugian komersial, keuangan dan kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal yang diluar kemampuan pengawasan pihak ekspediter atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk atas kerusakan akibat *Force Majeure (Keadaan Memaksa)* seperti gempa bumi, bencana alam, aksi huru hara, banjir, epidemi, perang, kudeta, pemberontakan, kebijakan-kebijakan Pemerintah dan sebab lainnya yang terjadi diluar kemampuan Pihak Ekspediter. Jaminan pemberian ganti rugi atas yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan pihak ekspediter paling tinggi 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman kecuali pengiriman yang menggunakan asuransi.

Jika dari pihak jaksa ekspedisi tidak memberikan atau menolak ganti kerugian atau tidak ada itikad baik terkait dengan kerugian konsumen maka dari pihak konsumen bisa mengajukan upaya hukum dengan mengajukan gugatan ke pengadilan sesuai Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Di sisi lain, penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya di tempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.

Penyelesaian permasalahan antara konsumen dan jasa ekspedisi sebaiknya tidak diselesaikan melalui jalur pengadilan tetapi melalui jalur non litigasi, yaitu diluar pengadilan hal ini dijelaskan pada Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yakni penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Penyelesaian di luar pengadilan ini dapat dilakukan dengan cara arbitrase, konsiliasi, dan mediasi. Yang dimaksud dengan Arbitrase merupakan suatu cara untuk menyelesaikan suatu sengketa perdata di luar pengadilan, dengan didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Sedangkan Konsiliasi sebagai suatu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan yaitu suatu tindakan atau proses untuk mencapai perdamaian di luar pengadilan, sedangkan mediasi yaitu cara dalam penyelesaian sengketa dengan melalui proses perundingan

yang bertujuan untuk memperoleh kesepakatan dari para pihak dengan bantuan mediator (Umam, 2010).

D. SIMPULAN

Dari hasil pembahasan kedua permasalahan diatas maka dapat disimpulkan bahwa dalam hal adanya kegiatan dimana pengirim melakukan pengiriman barang ke konsumen menggunakan jasa pengiriman barang sehingga secara tidak langsung telah terjadi suatu perjanjian yaitu perjanjian ekspedisi merupakan perjanjian timbal balik antara ekspediteur dengan pengirim, di mana ekspediteur mencari pengangkut yang baik bagi si pengirim, sedangkan si pengirim mengikatkan diri untuk membayar provisi kepada ekspediteur. Adanya wanprestasi yang biasa terjadi di jasa pengiriman barang yaitu hilangnya barang, barang rusak pada saat pengiriman, barang datang terlambat dari waktu yang telah ditentukan, dan lain-lainnya. Bentuk perlindungan hukum yang dimiliki oleh konsumen perihal kerugian yang dialami konsumen maka sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen berhak menuntut hak-hak yang dimiliki konsumen termasuk hak untuk menuntut ganti rugi terhadap barang yang telah hilang dan bahkan mengalami kerusakan kepada pihak jasa pengiriman barang. Pihak jasa pengiriman barang wajib mengganti kerugian atas kerugian yang dialami konsumennya, jika pihak pengiriman barang atau jasa ekspedisi menolak ataupun mempersulit, konsumen bisa menyelesaikannya dengan mengajukan gugatan ke pengadilan atau dengan jalur di luar pengadilan misalnya arbitrase, konsiliasi, atau mediasi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Badruzaman, M. D. (2001). *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- H.S, S. (2008). *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Kansil, C. S. . (2002). *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Khairandy, R. (2013). *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan (Bagian Pertama)*. Yogyakarta: FH UII Press.
- Purwostjipto. (1984). *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta: Penerbit Djambatan.
- Raharjo, S. (2000). *Ilmu Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Sebayang, R. P. (2016). *Pelaksanaan Perjanjian Ekspedisi Melalui Angkutan Udara*. Surabaya: PT Anugrah Semesta Persada.

Umam, K. (2010). *Penyelesaian Sengketa diluar Pengadilan*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Yustisia.

Wijayanti, A. (2009). *Hukum Ketenagakerjaan Pasca Reformasi*. Jakarta: Sinar Grafika.

Artikel Jurnal:

Musyafah, A. A. (2018). Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang. *Jurnal law Reform, Vol.,18*, p. 14.

Nugroho, A. A. (2015). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Pengiriman Barang Melalui laut*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran.

Patar, A. (2014). Faktor Internal dan Eksternal yang Mempengaruhi Pergerakan Harga Saham. *Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 11,(No.1)*, p. 3.

Putri, N. A. (2017). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Keterlambatan Sampainya Barang. *Jurnal Udayana, Vol.25*, p. 24–25.

Peraturan Perundang-Undangan:

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

Surat Edaran Dirjen Perdagangan Dalam Negeri No. 235/DJPDN/VII/2001 Tentang Penangan pengaduan konsumen yang ditujukan kepada Seluruh dinas Indag Prop/Kab/Kota

Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri No. 795 /DJPDN/SE/12/2005 tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen

Sumber Online:

<https://www.jne.co.id/id/produk-dan-layanan/jne-express/syarat-dan-ketentuan-pengiriman>, diakses pada tanggal 20 Januari 2021, puku1 11.25 WIB.