

---

**ANALISIS TANTANGAN KENDALA DAN BENTUK RESPONSIBILITIES DALAM  
PENGIRIMAN SICEPAT EXPRESS: IMPLIKASI TERHADAP KERUGIAN  
KONSUMEN**

**Sti Aulia Suleman, Mutia Cherawaty Thalib, Sri Nanang Meiske Kamba**

Fakultas Hukum, Universitas Negeri Gorontalo

Email: sitiauliasuleman@gmail.com, mutiathalib\_barryf2@yahoo.com,  
srianangmeiskekamba@ung.ac.id

---

**Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah mengkaji studi pembahasan tentang kendala apa saja yang dialami Sicepat Express dalam pelaksanaan pengiriman yang lancar dan layak serta seperti apa tanggung jawab penyedia jasa pengiriman sicepat express terhadap kerugian konsumen (Studi Kasus Kota Gorontalo). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan Hak konsumen untuk mendapatkan barang yang lancar dan layak pada PT.SiCepat Ekspres belum terlaksanakan secara maksimal. Adapun kendala-kendala yang muncul selama pelaksanaan pengiriman barang berlangsung adalah keterlambatan pada barang kiriman, terjadinya kerusakan barang kiriman, ketidak sesuaian pengemasan sesuai dengan (SOP) SiCepat Ekspres, kejadian diluar kemampuan manusia (force majeure), serta hilangnya barang kiriman karena kesalahan atau kelalaian ekspedisi sebelum sampai ke tangan konsumen. Selain itu SiCepat Ekspres tidak menolak untuk bertanggung jawab atau memberikan ganti rugi bagi customer mereka yang mengalami kendala pengiriman, dengan syarat apabila kerusakan tersebut terbukti sebagai kerusakan internal. Mereka juga menyatakan bahwa perusahaan tidak akan membiarkan barang sampai ke tangan customer dalam keadaan rusak tanpa adanya konfirmasi terlebih dahulu. Perusahaan juga membatasi beberapa jenis barang untuk tidak mereka terima dalam proses pengangkutan. Hal ini dilakukan demi meminimalisir terjadinya kerugian serta demi melindungi hak dan kewajiban kedua belah pihak. Namun dalam praktiknya, ada hal yang tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan oleh perusahaan perihal tanggung jawab mereka terhadap customer.

---

**Kata Kunci:** Kendala, Tanggung Jawab, Kerugian Konsumen.

---

**Abstract**

*The purpose of this research is to examine the study of the obstacles experienced by Sicepat Express in ensuring smooth and proper delivery, as well as the responsibilities of Sicepat Express as a delivery service provider towards consumer losses (Case Study: Gorontalo City). This research employs an empirical legal research method with a qualitative approach. The research results indicate consumers' right to receive smooth and proper goods at PT.SiCepat Ekspres has not been fully implemented. The obstacles that arise during the delivery process include delays in delivery, damage to the delivered goods, packaging discrepancies according to SiCepat Express' Standard Operating Procedures (SOP), incidents beyond human control (force majeure), and the loss of goods due to the expedition's error or negligence before reaching the consumer's hands. Furthermore, SiCepat Express does not refuse to take responsibility or provide compensation for their customers who experience delivery issues, provided that the damages are proven to be internal damages. They also state that the company will not allow damaged goods to reach the*

*customer without prior confirmation. The company also restricts certain types of goods from being transported. This is done to minimize losses and protect the rights and obligations of both parties. However, in practice, there are discrepancies between what the company promised regarding their responsibility towards customers.*

---

**Keywords:** *Constraint, Responsibility, Consumers losses.*

---

## PENDAHULUAN

Cepatnya arus perkembangan teknologi membawa perubahan besar terhadap berbagai sector kehidupan, salah satunya perdagangan. Masa kini, sistem perbelanjaan online atau *e-commerce* telah merambah dan mewarnai kebiasaan hidup sehari-hari. Pasca adanya covid-19, masyarakat Indonesia mengubah kebiasaan berbelanjanya, yaitu dengan berbelanja online melalui platform yang ada. Belanja online adalah suatu proses pembelian barang atau jasa dari mereka yang menjual melalui internet yang di mana penjual dan pembelinya tidak pernah bertemu secara fisik dan barang yang mereka perjualbelikan pun ditawarkan melalui gambar dari penjual.<sup>1</sup>

Berbelanja secara online sudah jadi kebiasaan baru bagi sebagian orang dikarenakan kemudahannya, jadi banyak orang memiliki anggapan bahwa belanja online adalah salah satu cara untuk mencari barang-barang yang diperlukan seperti kebutuhan sehari-hari, hobi, dan sebagainya. Selama masa pandemi covid-19, ditambah juga dengan anjuran pemerintah untuk tetap di rumah saja, membuat frekuensi akses online shop di Indonesia terus naik hingga 400% sejak maret 2020.<sup>2</sup>

Berbelanja secara daring atau online menjadi kebiasaan masyarakat Indonesia yang tak terpisahkan dalam keseharian. Pun Perilaku belanja online di Indonesia tidak banyak mengalami perubahan pada 2022. Masyarakat masih gemar belanja online mengingat berbagai kemudahan, kepraktisan, hingga promosi yang ditawarkan. Berdasarkan survei terbaru dataindonesia.id pada 25 Agustus—10 September 2022, sebagian besar responden menyatakan frekuensi belanja online tidak berubah saat ini dibandingkan dengan ketika kasus Covid-19 masih tinggi, dan sebanyak 37,7 persen responden semakin sering berbelanja online. Survei dataindonesia.id tersebut melibatkan 334 responden awal yang tersebar di 20 provinsi di Indonesia, dengan komposisi gender dan generasi responden telah diporsionalkan dengan populasi Indonesia dan tingkat toleransi kesalahan (*margin of error*) survei sekitar 7 persen. Selain itu, responden juga mengemukakan sejumlah alasan berbelanja online, yang paling populer yaitu hemat waktu dan tenaga sebagai alasan utama sebesar 53,8 persen. Alasan berikutnya, mudah membandingkan harga (25,1 persen), barang yang dijual beragam (16,6 persen) serta pembiayaan yang sederhana atau mudah (4 persen).<sup>3</sup>

Fenomena meningkatnya aktivitas belanja online tersebut secara lebih khusus juga terjadi di Kota Gorontalo. Tidak bisa dipungkiri, Kota Gorontalo didominasi oleh pemuda-pemudi asli daerah, juga mahasiswa-mahasiswi yang berasal dari daerah lain. Fakta tersebut menjadi alasan tingginya angka aktivitas belanja online di Kota Gorontalo. Oleh karena aktivitas belanja online yang semakin hari semakin meningkat, perusahaan penyedia jasa pengiriman atau ekspedisi juga semakin bertambah. Sebab dalam konteks belanja online tak lagi hanya antara penjual dan pembeli. Untuk memastikan barang yang dijual bisa sampai kepada pembeli maka membutuhkan jasa pengiriman.

Indonesia termasuk salah satu negara dengan jumlah jasa pengiriman dan *e-commerce* yang cukup banyak sehingga berpeluang untuk kesempatan bisnis yang berkembang dengan baik. Di Indonesia sendiri layanan jasa pengiriman terbagi menjadi dua. Pertama adalah jasa pengiriman milik negara yaitu PT Pos Indonesia. PT Pos Indonesia saat ini sudah mengembangkan layanan-nya agar tak kalah saing dengan layanan jasa pengiriman swasta. Kini pengguna layanan jasa pos pun mulai bertambah jumlahnya. Salah satu alasan menggunakan layanan jasa PT Pos Indonesia adalah karena jangkauan pengiriman yang luas

---

<sup>1</sup>Fenomena Belanja Online di Indonesia Pasca Pandemi covid-19. <https://www.kompasiana.com/syifakamilah02/61d5141906310e5c0f4492f2/fenomena-belanja-online-di-indonesia-masa-pandemi-covid-19>. Diakses pada 28 Mei 2023

<sup>2</sup>Harahap, Dedy Ansari. "Perilaku belanja online di Indonesia: Studi kasus." *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia* 9.2 (2018): 193-213.

<sup>3</sup> Andira, dkk, "Studi Simulasi Sistem Pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang dan Ekspedisi", *Jurnal Rekayasa Sistem Industri* Volume 9 No 3, 2020.

sekaligus tarif yang murah. Layanan jasa pengiriman yang kedua adalah layanan jasa pengiriman swasta. Dan yang kedua adalah jasa pengiriman swasta yang banyak dipakai oleh masyarakat saat ini seperti **JNE, J&T, Wahana, Sicepat** dan lain sebagainya.<sup>4</sup>

Berbicara tentang jasa pengiriman barang, yang digunakan penulis sebagai objek penelitian dalam tulisan ini adalah jasa pengiriman barang SiCepat Express di Kota Gorontalo. Berdasarkan penelusuran data awal yang dilakukan penulis, ditemukan fakta yang cukup luar biasa, dimana dalam kurun waktu satu bulan yaitu bulan Juni – Juli 2022 ini hanya dengan 3 orang kurir saja pihak SiCepat Express telah mengantarkan sebanyak 5114 jumlah paket. Hal tersebut sudah menjadi bukti bahwa aktivitas belanja online di Kota Gorontalo sangat tinggi. Dengan jumlah paket sebanyak itu, tentu terdapat hal-hal yang tidak mungkin untuk dihindari berupa wanprestasi terhadap konsumen.

Salah satu kekurangan dan kekhawatiran dalam belanja online adalah ketidakpastian akan kesesuaian hingga kualitas barang yang dibeli. Tak sedikit konsumen yang berakhir kecewa karena barang yang dibeli tak kunjung sampai, hilang, cacat hingga mengalami kerusakan. Hal-hal tersebut bisa saja disebabkan oleh penjual yang memang berniat menipu, atau karena kelalaian pihak jasa pengiriman. Bahkan dewasa ini, terdapat fenomena yang dapat dikategorikan sebagai kerugian baru yaitu adanya paket COD atau bayar di tempat yang dikirimkan ke alamat konsumen, padahal yang bersangkutan tidak pernah memesan apa-apa.

Keterlambatan menjadi masalah yang paling sering dialami oleh konsumen. Terdapatnya wanprestasi pada pelaku usaha mengakibatkan kerugian jatuh pada pihak konsumen sebagai pengguna jasa. Konsumen yang mengalami kendala dalam proses pengiriman khususnya keterlambatan barang dapat mengalami kerugian material maupun non material. Hal ini antara lain karena jenis barang yang dikirim sering tidak diterima tepat waktu, mereka akan menjadi tidak berguna. Hal yang demikian konsumen wajib memperoleh ganti rugi dari pelaku niaga sesuai dengan Pasal 4 ayat 8 Undang-Undang Nomor 8, sebagai perlindungan hukum bagi konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi. Konsumen perlu memastikan bahwa jika barang tidak sampai tepat waktu, mereka berhak atas ganti rugi dari pelaku perdagangan.<sup>5</sup>

Pelaku usaha juga mempunyai tanggung jawab terhadap kerugian konsumen, termasuk penyedia jasa pengiriman sebagai pihak yang akan dibahas dalam penelitian ini. Tanggung jawab tersebut disebutkan dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, salah satunya adalah <sup>6</sup>

“Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

Siklus perbelanjaan online sejak pemesanan barang hingga proses pengiriman dapat dipastikan tidak selamanya berjalan lancar. Barang tidak sesuai yang merupakan kesalahan penjual, pengiriman barang yang terlambat, rusak, bahkan hilang yang disebabkan pihak ekspedisi juga mungkin terjadi. Hal tersebut tak jarang dialami oleh semua konsumen, termasuk penulis yang juga pengguna *online shopping*. Pihak jasa pengiriman SiCepat Express juga tidak memungkiri adanya berbagai macam hal-hal negative yang terjadi baik sengaja maupun secara tidak sengaja, termasuk di Kota Gorontalo. Sebagaimana penelusuran data awal yang telah penulis sampaikan dalam paragraph sebelumnya, dari jumlah 5114 paket yang diantarkan terdapat angka persentasi keterlambatan hingga kerusakan barang milik konsumen.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka penulis akan mengangkat studi pembahasan tentang kendala apa saja yang dialami Sicepat Express dalam pelaksanaan pengiriman yang lancar dan layak serta seperti apa tanggung jawab penyedia jasa pengiriman sicepat express terhadap kerugian konsumen (Studi Kasus Kota Gorontalo).

---

<sup>4</sup> Barkatullah, Abdul Halim, *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Bandung: Nusa Media, 2017

<sup>5</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>6</sup> Pasal 7 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

## METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyonu, metode penelitian adalah cara-cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid, dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan dan dibuktikan suatu pengetahuan tertentu, sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.<sup>7</sup>Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis yakni penelitian Hukum Empiris dengan pendekatan kualitatif. Kajian hukum empiris sendiri merupakan kajian yang memandang hukum sebagai kenyataan, mencakup kenyataan sosial, kenyataan budaya, dan kajian empiris dunianya *das sin* (apa kenyataannya).<sup>8</sup> Penelitian ini dilaksanakan menggunakan pendekatan konseptual dan pendekatan perundang-undangan. Dengan metode ini diharapkan penulis dapat menganalisis regulasi tersebut, mengidentifikasi dan menyesuaikan dengan kenyataan di lapangan.<sup>9</sup>

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Tantangan, dan Kendala SiCepat Express Dalam Implementasi Pengiriman Barang Secara Lancar dan Layak

Dalam Pelaksanaan Pengiriman barang yang lancar dan layak, jasa pengiriman barang sudah menjadi suatu pelayanan jasa yang sangat dibutuhkan dan digemari oleh masyarakat apalagi di era teknologi seperti sekarang ini. PT. SiCepat Ekspres merupakan perusahaan jasa pengiriman barang dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan efisien. Yang dimaksud “cepat” yaitu barang yang dikirim cepat sampai ke alamat tujuan. Lalu “tepat” berarti barang sampai ke tujuan dengan tepat dan sesuai dengan keadaan saat barang tersebut diterima oleh pihak SiCepat Ekspres. Kemudian yang dimaksud dengan “efisien” ialah dalam pelaksanaan pengiriman barang dilakukan secara efisien sesuai dengan alamat tujuan sehingga dapat mempersingkat waktu dan meminimalisir hambatan dan/atau kendala-kendala dalam pengiriman barang selama proses pengiriman barang berlangsung.

Jasa pengiriman barang seperti PT. SiCepat Ekspres sebagai pihak yang menyelenggarakan layanan jasa pengiriman tidak menutup kemungkinan akan mengalami hambatan/kendala pada saat proses pelaksanaan pengiriman barang berlangsung, baik itu yang disebabkan oleh kesengajaan, kelalaian (wanprestasi), ataupun yang disebabkan karena force majeure. Adapun bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh pihak PT. SiCepat sendiri, seperti: keterlambatan barang sampai ke tujuan akhir, kerusakan pada barang atau hilangnya barang saat proses pengiriman terjadi. Dengan populasi pengguna jasa yang cukup besar, peran PT. SiCepat Ekspres sebagai penyelenggara jasa pengiriman barang untuk menjamin kelancaran dan kelayakan pada barang yang diangkut, tentunya memiliki konsekuensi yang cukup tinggi demi keselamatan barang tersebut.<sup>10</sup>

Berdasarkan hal tersebut dari hasil wawancara penulis dengan Bapak Andre Handoko, Koordinator SiCepat Ekspres yang sudah bertugas selama kurun waktu 3 tahun menjadi koordinator SiCepat Ekspres memperlihatkan kapasitas kinerja karyawan yang berpengalaman di bidangnya. Diketahui adanya kendala-kendala yang dihadapi sebagai berikut :<sup>11</sup>

1. Keterlambatan pengiriman barang sampai ke alamat tujuan lebih lama dari estimasi waktu yang diberikan

Keterlambatan keadaan dimana barang yang dikirim sampai ketempat tujuan atau diterima oleh penerima melewati batas waktu pengiriman sebagaimana yang telah ditentukan sesuai dengan jenis layanan pengiriman yang dipilih langsung oleh pengirim. Pergerakan arus barang dalam aktivitas jual beli online, setiap transaksi supplier akan mengirimkan barang dan memberikan nomor resi pada setiap pengiriman barang kepada pembeli. Resi pengiriman tersebut berguna untuk melacak posisi barang yang terdiri dari kombinasi huruf dan angka. Setiap barang yang akan dikirimkan mempunyai 1 nomor resi yang

---

<sup>7</sup> Jonaedi Efendi dan Johny Ibrahim, “*Metode Penelitian Hukum*” Jakarta: Prenada media, hal. 2-3

<sup>8</sup> Achmad Ali, Wiwie Haryani. *Menjelajahi Kajian Empiris Terhadap Hukum*. (Jakarta: Kencana Prenada Group, 2012). Hal. 2

<sup>9</sup> Anggito, Albi & Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, Sukabumi : CV Jejak, 2018.

<sup>10</sup> Bilada, Naoris Syita El, “Analisis Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Magersari Sidoarjo”, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2017

<sup>11</sup> wawancara penulis dengan Bapak Andre Handoko, Koordinator SiCepat Ekspres.

berbeda, dari nomor resi tersebut konsumen dapat mengetahui informasi mengenai pergerakan arus pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. SiCepat Ekspres.<sup>12</sup>

Faktor yang menyebabkan keterlambatan dalam proses pengiriman barang yang tidak datang tepat pada waktunya (on time) seperti yang dijanjikan, yakni:

- a) Sulit menemukan atau mencari alamat rumah tujuan

Tidak jarang barang yang terlambat sampai ke alamat tujuan terjadi karena alamat yang tidak jelas, seperti : nama jalan, kecamatan, kabupaten, desa/kelurahan, RT/RW, atau pun nomor rumah.

- b) Adanya gangguan atau kerusakan pada alat pengangkut

Tidak dapat dipungkiri jika terjadinya kerusakan pada alat pengangkut seperti ban yang meledak saat perjalanan, sehingga menyebabkan kecelakaan dan benturan pada barang kiriman.

- c) Penumpukan barang yang terjadi di gudang ekspedisi

Penumpukan barang yang disebabkan ketika hari besar seperti, imlek, natal, idul fitri dan hari event lainnya menyebabkan overload pada pengiriman sehingga menyebabkan tertundanya pengiriman barang alamat tujuan.

- d) Barang atau paket yang tertukar

Dikarenakan banyaknya barang yang harus dikirim ke alamat penerima, memungkinkan untuk terjadinya human error saat menyortir barang.

Keterlambatan juga dapat disebabkan oleh kurir karena tidak dapat mengantarkan barang kiriman ketempat tujuan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, karena ketidakmampuan kurir untuk memenuhi target pengantaran barang harian hingga mencapai 400 paket perhari. Oleh sebab itu, barang kiriman yang harusnya sampai sesuai estimasi jenis pelayanan menjadi terlambat diluar waktu yang telah diperjanjikan.

Keadaan-keadaan tersebut menimbulkan wanprestasi yang dilakukan oleh PT. SiCepat Ekspres Harapan Raya sebagai jasa pengiriman yang sudah dipercaya masyarakat sekitar, dimana PT. SiCepat Ekspres tidak dapat memenuhi prestasinya untuk mengirimkan barang ke tempat tujuan akhir dengan tepat waktu. Dari kejadian tersebut, keterlambatan yang disebabkan oleh kesalahan dari pihak PT.SiCepat Ekspres secara tidak langsung merugikan konsumen, terutama pada barang yang sangat dibutuhkan oleh konsumen tersebut seperti, makanan yang mudah busuk ataupun memiliki jangka waktu yang pendek.

## 2. Kerusakan pada barang yang dikirim

Kerusakan pada barang yaitu kerusakan fisik, dimana barang tersebut mengalami perubahan bentuk atau rusak pada fungsi barang dan sifat yang telah berubah tidak sesuai dengan keadaan aslinya. Keadaan ini dapat terjadi karena dua kemungkinan, yaitu rusak yang disebabkan oleh supplier (pengirim) atau kerusakan selama perjalanan oleh ekspedisi.<sup>13</sup> Pengangkutan barang yang dilakukan melalui jalur darat, laut maupun udara merupakan penyelenggaraan pengiriman dengan resiko yang tinggi. Konsumen yang menitipkan barangnya kepada PT. SiCepat Ekspres tentunya mengharapkan barang yang dikirim aman dan sesuai dengan keadaan semestinya.

Namun, berbeda dengan keadaan dilapangan, dimana kondisi dalam perjalanan yang tidak dapat diprediksi selama perpindahan arus barang dari tempat ke asal sampai ke tempat tujuan akhir akan mendapatkan berbagai kendala/hambatan-hambatan yang bisa disebabkan oleh beberapa hal, baik itu faktor alam, kecelakaan dan/atau kerusakan yang tidak dapat diduga selama pengiriman berlangsung. Berikut beberapa penyebab kerusakan pada barang kiriman, sebagai berikut :

---

<sup>12</sup> Fadhilah, Raihan, "Praktik Jual Beli Denga System Jasa Titip Ditinjau Dalam Perspektif Akad Wakalah Bil Ujrah", Skripsi, Universitas Islam Negeri ArRaniry, Banda Aceh, 2022.

<sup>13</sup> Hamid, Haris, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Makassar : SAH MEDIA, 2017.

1) Pengepakan atau packing yang kurang baik

Dalam hal ini berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Andre Handoko selaku Koordinator PT. SiCepat Ekspres menyatakan bahwa pengemasan pada barang yang akan dikirim harus sesuai dengan standar packaging pengiriman sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh PT.SiCepat Ekspres, yang mana isi dari ketentuan tersebut sebagai berikut :

- a. Berat maksimum per paket adalah 30 kg
- b. Panjang maksimum per paket adalah 200 cm
- c. Ukuran keseluruhan (kombinasi panjang + keliling) adalah 33 cm
- d. Nilai barang maksimum adalah Rp. 780.000.000,-
- e. Bukan barang perhiasan dengan nilai melebihi Rp.7.800.000,-
- f. Perhitungan berat dimensi adalah panjang x lebar x tinggi (dalam cm)/5000, dengan unit kg
- g. Jika barang pecah belah/elektronik wajib packing kayu, bubble wrap tebal dan kardus serta menempelkan sticker fragile.

2) Sifat dari barang yang dikirim mudah rusak/busuk

Sebagai jasa pengiriman barang yang dapat mengirimkan barang dari skala kecil maupun berskala besar dengan via udara, laut maupun darat tentu saja akan mendapati berbagai macam barang-barang kiriman mulai dari barang-barang terlarang, barang-barang mudah busuk, barang-barang yang mudah pecah dan jenis barang lainnya. PT.SiCepat Ekspres sebagai pihak yang berperan mengirimkan barang kepada konsumen tentu saja memiliki syarat dan ketentuan pengiriman mengenai isi paket. Atas hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Andre Handoko selaku Koordinator PT.SiCepat Ekspres menyatakan bahwa SiCepat Ekspres tidak menerima isi barang, yakni :<sup>14</sup>

- a. Barang mudah terbakar
- b. Barang mudah meledak
- c. Benda cair dan minuman beralkohol
- d. Makanan
- e. Pistol dan senjata tajam
- f. Obat medis dan logam terlarang
- g. Benda surat dan logam berharga
- h. Hewan dan tumbuhan hidup
- i. Barang pecah belah dan packing tidak properti.

3) Proses bongkar-muat pada barang yang kurang hati-hati

Keadaan ini merupakan suatu kegiatan dimana pihak pengangkut memuat ataupun membongkar suatu muatan dari alat angkut seperti kapal, pesawat udara, dan truck ataupun dengan menggunakan alat angkut lainnya. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Andre Handoko selaku Koordinator PT. SiCepat Ekspres menyatakan bahwa:

---

<sup>14</sup> Intani, Syal Sabilla, "Prosedur Pelayanan Pengiriman Barang Pada SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan Di Masa Pandemi Covid-19", Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Riau, 2021.

“Dalam Proses bongkar-muat barang, PT. SiCepat Ekspres sendiri sudah melatih dan mendisiplinkan para karyawan untuk selalu membongkar barang dari mobil ke mobil, ataupun dari mobil ke gudang ekspedisi dengan hati-hati agar barang kiriman tersebut tetap terjaga dengan baik sampai ke tangan konsumen”.

### 3. Kehilangan barang kiriman

Kehilangan barang kiriman oleh PT. SiCepat Ekspres dapat berupa hilang sebagian isinya atau bahkan hilang seluruhnya selama proses pelaksanaan pengiriman berlangsung. Kehilangan barang kiriman dapat disebabkan karena beberapa hal yakni :<sup>15</sup>

- a. Adanya kelalaian dari Pihak jasa PT.SiCepat Ekspres sehingga barang kiriman tertukar dengan barang lain atau bisa jadi barang yang berukuran kecil terjatuh dan tercecer pada saat diperjalanan selama pengiriman barang berlangsung.
- b. Adanya pencurian pada kurir saat mengantarkan barang.
- c. Adanya kesalahan dari pengirim barang sendiri yang tidak jujur kepada pihak PT.SiCepat Ekspres mengenai isi dari barang kiriman.

PT.SiCepat Ekspres juga memberikan asuransi bagi pengirim untuk melindungi barang kirimannya dengan asuransi yang memadai dan bertanggungjawab apabila pengirim mengasuransikan barang kirimannya tersebut. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Andre Handoko selaku Koordinator PT.SiCepat Ekspres, asuransi terhadap barang kiriman telah dijelaskan pada syarat dan ketentuan umum pengiriman barang yang sudah ditetapkan oleh PT. SiCepat Ekspres, yakni :<sup>16</sup>

- 1) Pengirim wajib memberitahukan dengan jelas dan benar isi dan nilai barang kiriman. Keterangan yang tidak benar mengenai hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab pengirim.
- 2) SiCepat berhak untuk memeriksa barang kiriman demi memastikan bahwa barang yang dikirim tidak melanggar hukum yang berlaku. Apabila tanpa sepengetahuan pihak SiCepat, pengirim mengirimkan barang-barang yang dilarang oleh SiCepat, maka dengan ini pengirim membebaskan SiCepat dari seluruh biaya kerusakan atau lainnya dan atas tuntutan dari pihak manapun termasuk dari pihak yang berwenang.
- 3) Jika paket seharga Rp.500.000,- ke atas pengirim wajib mengasuransikan paket tersebut. Apabila pengirim tidak menggunakan asuransi, maka jika ada kerusakan pada barang kiriman tidak ada claim yang diberikan oleh SiCepat.
- 4) Batas waktu pengaduan/klaim adalah sebagai berikut:
  - a. Pengaduan kehilangan maksimal 14 hari (empat belas) hari kerja;
  - b. Pengaduan kerusakan maksimal 2 (dua) hari kerja.
- 5) Saat menyerahkan barang kepada SiCepat dan menjelaskan konsekuensi pengiriman, pengirim dianggap telah membaca dan menyetujui semua syarat dan ketentuan pengiriman, tanpa adanya paksaan dari pihak manapun, serta membebaskan SiCepat dari segala tuntutan atau bentuk ganti rugi.

Kendala-kendala yang terjadi, pada prakteknya tidak selamanya disebabkan karena kesalahan dari pihak ekspedisi namun juga dapat terjadi pada pihak pengirim. Kendala yang muncul akibat dari kesalahan oleh PT.SiCepat Ekspres dapat disebabkan karena tidak terpenuhinya prestasi, dimana debitor tidak dapat melaksanakan prestasi yang telah dijanjikan, tidak terpenuhinya kewajiban, baik yang disebabkan karena kesengajaan maupun karena kelalaian. Apabila tidak terpenuhinya kewajiban prestasi yang disebabkan oleh kesalahan debitor maka debitor wajib bertanggung jawab atas kesalahannya. Begitu juga dengan

---

<sup>15</sup> Kurniawati, Yulia Shinta, “Tanggung Jawab Antara SiCepat Ekspres Dan Pengirim Dalam Melakukan Pengiriman Barang”, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta, 2020

<sup>16</sup> Kumala, Yovie Carissa, “Perspektif Hukum Konsumen Terhadap Jasa Pengiriman Sicepat Ekspres Terkait Klausula Eksonerasi Dalam Syarat-Syarat Dan Ketentuan (Terms and conditions) Sicepat Ekspres”, Jurnal Paradigma Hukum Pembangunan, Vol 4 No 02, 2019.

konsumen/pengirim, jika kesalahan tersebut terjadi akibat dari kesalahan dari pengirim yang tidak jujur terhadap isi barang dan/atau ketidaksesuaian dalam ketentuan packing yang sudah ditetapkan oleh SiCepat Ekspres, maka secara tidak langsung kerugian terjadi atas kesalahan dari pengirim itu sendiri.<sup>17</sup>

Menurut analisa penulis, dari penjelasan diatas dapat dilihat bahwa peran PT.SiCepat Ekspres selaku pelaku usaha yang menyediakan jasa dan konsumen pengguna jasa sangat diperlukan untuk meminimalisir terjadinya kerugian yang dialami konsumen diluar kerugian yang disebabkan oleh *force majeure*. Hak konsumen untuk mendapatkan barang yang lancar dan layak belum terlaksana dengan maksimal. Kesalahan ataupun kelalaian (tidak memenuhi hal-hal yang disanggupi), serta kurangnya kehati-hatian dalam mengantarkan barang kiriman kepada konsumen (penerima). Yang mana kesalahan/kelalaian tersebut mengakibatkan terjadinya keterlambatan barang, kerusakan pada barang dan bahkan hilangnya barang kiriman.

## **2. Analisis Tanggung Jawab Penyedia Jasa Pengiriman Sicepat Express Terhadap Kerugian Konsumen di Kota Gorontalo**

PT. SiCepat Ekspres merupakan perusahaan yang menyediakan jasa pengiriman barang dalam negeri maupun luar negeri, namun harus diketahui bahwa proses pengiriman barang tidak selalu berjalan dengan lancar. Terkadang terjadi beberapa kendala atau peristiwa yang dialami oleh para kurir, baik kurir angkut maupun kurir antar. Kendala dan peristiwa ini terkadang bisa menyebabkan paket yang hendak diantarkan mengalami kerusakan atau bahkan hilang dalam proses pengangkutan, sehingga tidak layak untuk diterima oleh konsumen.<sup>18</sup> Ketika terjadi hal yang tidak diinginkan seperti itu, maka SiCepat Ekspres selaku pihak penerima amanat sudah seharusnya memberikan ganti rugi atau kompensasi kerusakan.

Terdapat dua klasifikasi jenis kerusakan menurut PT. SiCepat Ekspres, dua diantaranya adalah kerusakan internal dan kerusakan eksternal. Kerusakan internal adalah kerusakan yang diakibatkan kesalahan dari pihak perusahaan, sedangkan kerusakan eksternal merupakan kerusakan yang terjadi bukan karena pihak perusahaan. Dua jenis kerusakan ini akan ditentukan setelah adanya pemeriksaan oleh kantor pusat. Apabila kerusakan terbukti disebabkan oleh faktor internal maka perusahaan akan bertanggung jawab untuk melakukan ganti rugi. Hal ini merupakan bentuk tanggung jawab perusahaan dalam memenuhi ketentuan perundang-undangan mengenai hak seorang konsumen, yaitu pada Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan konsumen, dimana hak seorang konsumen adalah mendapatkan kompensasi atau ganti rugi ketika jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>19</sup>

Menurut penuturan dari pihak SiCepat Ekspres cabang Kota Gorontalo, perusahaan tidak akan membiarkan barang yang rusak sampai ke tangan customer tanpa adanya pemberitahuan sebelumnya. Ketika barang terindikasi rusak dalam proses pengangkutan barang, maka customer services akan menghubungi customer untuk memastikan apakah pengiriman dapat diproses lebih lanjut atau tidak. Prinsip untuk bertanggung jawab ini menerapkan teori murni yang didasarkan karena terjadinya kesalahan dalam kontrak. Dimana secara tidak langsung kontrak antara pihak ekspedisi dan pengirim barang adalah bahwa pihak ekspedisi haruslah mengirim barang dengan selamat hingga ke tangan penerima.

Mengenai kelalaian dalam proses pengangkutan yang mengakibatkan hilangnya barang customer, prosedur tanggung jawab yang diberlakukan oleh perusahaan ini tidak jauh berbeda dengan prosedur kerusakan barang. Apabila hilangnya barang customer terbukti diakibatkan kesalahan dari pihak perusahaan, maka proses klaim ganti dapat diproses atas nama perusahaan. Praktik tanggung jawab ini

---

<sup>17</sup> Mamengko, Rudolf Sam, Pembuktian Unsur Kesalahan Dalam Gugatan Ganti Rugi Oleh Konsumen Terhadap Pelaku Usaha, Lex Privatum, Vol.4 No.05, 2016.

<sup>18</sup> Galuh Risna Putri, "Implementasi Asas keadilan dalam pelaksanaan akad pengiriman barang di PT. Indah Logistic Cargo Solo ditinjau dari hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999" Skripsi, IAIN Surakarta, Surakarta, 2020. Hlm. 91

<sup>19</sup> Daniri, M. A. "Standarisasi Tanggung Jawab Sosial Perusahaan", Jurnal Legislasi Indonesia, Vol.6, No.2, 2009.

termasuk dalam praktik tanggung jawab kolektif menurut Hans Kelsen, karena tanggung jawab dilakukan atas nama keseluruhan anggota dalam satu kelompok hukum.<sup>20</sup>

Kebijakan tanggung jawab terhadap kerusakan atau kehilangan barang akan berbeda jika barang sudah berada di tangan kurir. Menurut pihak SiCepat Ekspres Kota Gorontalo, apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengiriman barang ke alamat penerima, maka kurir bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada penerima. Praktik ini kurang sesuai dengan ketentuan dalam KUHPd pasal 1367 alenia pertama yang menjelaskan bahwa seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas dirinya sendiri, namun juga orang-orang yang menjadi tanggungan dan pengawasannya. Juga pada alenia ke-tiga dimana menyebutkan majikan bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan pekerjaannya dalam melakukan tugas atau pekerjaan mereka. Dikarenakan kurir adalah orang yang bekerja untuk perusahaan maka seharusnya kurir termasuk dalam tanggung jawab perusahaan.

Menyediakan jasa pengangkutan memiliki resiko pekerjaan yang cukup tinggi, maka demi meminimalisir resiko pengiriman, SiCepat Ekspres membatasi beberapa jenis barang untuk tidak mereka angkut, seperti kendaraan bermotor, binatang hidup maupun mati yang diawetkan, tanaman hidup, dan makanan atau minuman yang tidak memiliki izin tertentu, serta barang berbahaya dan melanggar asusila. Jika terjadi kegagalan dalam proses pengiriman dan terbukti barang yang dikirim merupakan barang yang dilarang pengirimannya oleh ketentuan perusahaan, maka SiCepat Ekspres tidak akan bertanggung jawab atas segala kerusakan atau segala kemungkinan adanya tuntutan dari pihak yang berwajib. Meskipun terkesan dibuat secara sepihak, ketentuan dalam perjanjian pengiriman barang ini dimaksudkan untuk saling menjaga hak dan kewajiban dari masing-masing pihak yang bersepakat.<sup>21</sup>

Informasi mengenai tata cara atau prosedur klaim sudah seharusnya terbuka serta mudah dijangkau oleh setiap customer. Proses klaim dapat dilakukan dengan cara mengakses website resmi, menghubungi call services atau dengan mendatangi langsung kantor SiCepat Ekspres terdekat. Dengan syarat menyertakan nomor resi, bukti video unboxing serta tidak melampaui masa tenggat pengajuan klaim, yaitu empat belas hari kerja untuk kehilangan barang dan dua hari kerja untuk kerusakan barang. Kemudian kantor cabang akan meneruskan laporan kepada kantor pusat yang diproses lebih lanjut. Hal ini sudah sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 7 ayat (b) dimana kewajiban seorang pelaku usaha antara lain adalah memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur.<sup>22</sup>

Memiliki rasa untuk berani bertanggung jawab merupakan hal yang penting dalam melakukan sebuah usaha ekspedisi. Menurut Hans Kelsen tanggung jawab adalah suatu kondisi dimana seseorang atau sekelompok orang bertanggung jawab atau memikul tanggung jawab atas perbuatan atau kelalaian yang telah mereka perbuat. Berdasarkan data yang didapatkan peneliti, SiCepat Ekspres tergolong pada praktik tanggung jawab mutlak menurut Hans Kelsen, dimana perusahaan bertanggung jawab ketika terjadi kelalaian secara tidak sengaja yang mengakibatkan rusak atau hilangnya barang konsumen selama proses pengiriman.<sup>23</sup>

Ketika terjadi kerusakan atau kehilangan barang, sudah seharusnya bagi perusahaan untuk memberikan ganti rugi. Namun terdapat satu point dalam terms and condition dalam perihal ganti rugi yang merugikan konsumen. Dimana point (h) menyebutkan ganti rugi bagi mereka yang tidak mengasuransikan barang mereka maksimal 10 kali biaya pengiriman atau harga barang maksimal Rp. 500.000,- (lima ratus ribu rupiah). Hal ini mengakibatkan adanya ketidakpastian kepada para konsumen atas ganti rugi akibat kerusakan dan kehilangan barang mereka, Praktik ini sesuai dengan teori tanggung jawab mutlak menurut

---

<sup>20</sup> Nangin, Chikie, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekpedisi Menurut Uu Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Lex Crimen, Vol. 4 No. 4, 2017.

<sup>21</sup> Rahmi Handayani, Iin. *Manusia & Tanggung Jawab*. Bandung: Universitas Komputer Indonesia, 2010.

<sup>22</sup> Timur, M. Isa Rian, "Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengirim Terhadap Hilangnya Barang Pada Pt.JNE", Skripsi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2019.

<sup>23</sup> Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok: Prenada Media Group, 2018.

RC Hoeber, dimana konsumen berada dalam posisi tidak menguntungkan karena produsen telah mengambil langkah tertentu, yaitu dengan menetapkan terms and conditions untuk mengantisipasi terjadinya gugatan jika terjadi peristiwa yang menyebabkan kerugian pada customernya.

Dalam melakukan usaha, seharusnya pelaku usaha lebih mempertimbangkan idealitas perusahaan dimata customer. Ketentuan mengenai tanggung jawab perusahaan, utamanya dalam nominal ganti rugi, jika dianalisis menggunakan aspek tanggung jawab yang ideal menurut Burhanudin, yaitu kesadaran, kecintaan dan keberanian, sedangkan dalam praktiknya SiCepat Ekspres kurang menekankan dengan aspek kecintaan atau kesukaan. Baik ketentuan ganti rugi maupun dalam praktik ganti rugi perusahaan ini cenderung tidak membiarkan perusahaan mengalami kerugian dibanding mempertimbangkan empati terhadap kerugian yang dialami konsumen. Praktik ini juga kurang sesuai dengan pendapat Zubaedi, dimana ia tanggung jawab harus diiringi dengan rasa empati dan memiliki.

Namun perlu diperhatikan, karena SiCepat Ekspres selaku perusahaan penyedia jasa pengiriman memiliki kebijakan dalam proses pengangkutan. Sebelum melakukan transaksi atau perjanjian pengangkutan, kebijakan perusahaan yang dicantumkan dalam terms and condition disini harus dipahami terlebih dahulu oleh kedua belah pihak, terutama dari pihak customer. Dengan menyerahkan kepercayaan kepada SiCepat Ekspres, maka otomatis mereka setuju mengenai segala hak serta kewajiban antara kedua belah pihak selama proses pengangkutan, termasuk mengenai tanggung jawab dan segala resiko yang kemungkinan akan di alami.

Langkah yang diambil perusahaan ini cukup terorganisir dalam menanggapi klaim ganti rugi kerusakan maupun kehilangan barang yang kemungkinan besar pasti terjadi pada customer. Perusahaan ini juga cukup menjelaskan mengenai hal-hal yang tidak dapat mereka terima dalam proses pengangkutan demi meminimalisir terjadinya sengketa. Namun dalam praktik ganti rugi, utamanya perihal besaran jumlah ganti rugi yang diberikan oleh perusahaan dapat menimbulkan dampak negatif bagi konsumen jika mereka tidak mendapatkan ganti rugi dengan layak. Kurangnya minat masyarakat dalam membaca kontrak pengiriman, serta pengetahuan konsumen mengenai hak-hak mereka sebagai seorang konsumen mungkin bisa lebih dipertimbangkan kembali oleh perusahaan sehingga kebijakan yang ada tidak akan menurunkan citra perusahaan.

## **KESIMPULAN**

Hak konsumen untuk mendapatkan barang yang lancar dan layak pada PT.SiCepat Ekspres belum terlaksanakan secara maksimal. adapun kendala-kendala yang muncul selama pelaksanaan pengiriman barang berlangsung, diantaranya keterlambatan pada barang kiriman sampai ke alamat tujuan diluar estimasi waktu yang telah ditentukan, selanjutnya terjadinya kerusakan pada barang kiriman akibat dari kurang kehati-hatiannya kurir saat pengantaran barang, ketidak sesuaian pengemasan sesuai dengan Standart Operational Procedure (SOP) yang telah ditetapkan oleh SiCepat Ekspres hingga kejadian diluar kemampuan manusia (force majeure), kemudian hilangnya barang kiriman selama pelaksanaan pengiriman berlangsung yang diakibatkan dari kesalahan atau kelalaian ekspedisi sebelum sampai ke tangan konsumen. Terjadinya kendala-kendala yang disebabkan oleh SiCepat ini secara tidak langsung menimbulkan kerugian, sehingga konsumen tidak mendapatkan. SiCepat Ekspres tidak menolak untuk bertanggung jawab atau memberikan ganti rugi bagi customer mereka yang mengalami kendala pengiriman, dengan syarat apabila kerusakan tersebut terbukti sebagai kerusakan internal. Mereka juga menyatakan bahwa perusahaan tidak akan membiarkan barang sampai ke tangan customer dalam keadaan rusak tanpa adanya konfirmasi terlebih dahulu. Perusahaan juga membatasi beberapa jenis barang untuk tidak mereka terima dalam proses pengangkutan. Hal ini dilakukan demi meminimalisir terjadinya kerugian serta demi melindungi hak dan kewajiban kedua belah pihak. Namun dalam praktiknya, ada hal yang tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan oleh perusahaan perihal tanggung jawab mereka terhadap customer.

## BIBLIOGRAFI

- Achmad Ali, Wiwie Haryani. *Menjelajahi Kajian Empiris Terhadap Hukum*. (Jakarta: Kencana Prenada Group, 2012).
- Andira, dkk, “Studi Simulasi Sistem Pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang dan Ekspedisi”, *Jurnal Rekayasa Sistem Industri Volume 9 No 3*, 2020.
- Anggito, Albi & Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, Sukabumi : CV Jejak, 2018.
- Barkatullah, Abdul Halim, *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Bandung: Nusa Media, 2017
- Bilada, Naoris Syita El, “Analisis Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Magersari Sidoarjo”, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2017
- Daniri, M. A. “Standarisasi Tanggung Jawab Sosial Perusahaan”, *Jurnal Legislasi Indonesia*, Vol.6, No.2, 2009.
- Fadhilah, Raihan, “Praktik Jual Beli Denga System Jasa Titip Ditinjau Dalam Perspektif Akad Wakalah Bil Ujah”, Skripsi, Universitas Islam Negeri ArRaniry, Banda Aceh, 2022.
- Fenomena Belanja Online di Indonesia Pasca Pandemi covid-19. <https://www.kompasiana.com/syifakamilah02/61d5141906310e5c0f4492f2/fenomena-belanja-online-di-indonesia-masa-pandemi-covid-19>. Diakses pada 28 Mei 2023
- Galuh Risna Putri, “Implementasi Asas keadilan dalam pelaksanaan akad pengiriman barang di PT. Indah Logistic Cargo Solo ditinjau dari hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999” Skripsi, IAIN Surakarta, Surakarta, 2020.
- Hamid, Haris, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Makassar : SAH MEDIA, 2017.
- Harahap, Dedy Ansari. "Perilaku belanja online di Indonesia: Studi kasus." *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia* 9.2 (2018): 193-213.
- Intani, Syal Sabilla, “Prosedur Pelayanan Pengiriman Barang Pada SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan Di Masa Pandemi Covid-19”, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Riau, 2021.
- Jonaedi Efendi dan Johny Ibrahim, “*Metode Penelitian Hukm*” Jakarta: Prenada media
- Kumala, Yovie Carissa, “Perspektif Hukum Konsumen Terhadap Jasa Pengiriman Sicepat Ekspres Terkait Klausula Eksonerasi Dalam Syarat-Syarat Dan Ketentuan (Terms and conditions) Sicepat Ekspres”, *Jurnal Paradigma Hukum Pembangunan*, Vol 4 No 02, 2019.
- Kurniawati, Yulia Shinta, “Tanggung Jawab Antara SiCepat Ekspres Dan Pengirim Dalam Melakukan Pengiriman Barang”, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta, 2020
- Mamengko, Rudolf Sam, *Pembuktian Unsur Kesalahan Dalam Gugatan Ganti Rugi Oleh Konsumen Terhadap Pelaku Usaha*, *Lex Privatum*, Vol.4 No.05, 2016.
- Nangin, Chikie, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekpedisi Menurut Uu Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, *Lex Crimen*, Vol. 4 No. 4, 2017.
- Pasal 7 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Rahmi Handayani, *In. Manusia & Tanggung Jawab*. Bandung: Universitas Komputer Indonesia, 2010.
- Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok: Prenada Media Group, 2018.
- Timur, M. Isa Rian, “Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengirim Terhadap Hilangnya Barang Pada Pt.JNE”, Skripsi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2019.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen



**This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.**