



Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Pengiriman Barang Berdasarkan Hukum Positif Di Indonesia

Dian Anggi Rahayu Kurnianingsih Hutajulu¹, Samirah Novel²,
Widya Tri Lestari³, Dwi Desi Yayi Tarina⁴

Received: 20 Mei 2025
Revised: 27 Mei 2025
Accepted: 01 Juni 2025

Abstrak

Jasa pengiriman barang adalah badan usaha yang menyediakan layanan pengelolaan pengiriman dan penerimaan barang melalui transportasi darat, laut, atau udara. Dalam praktiknya, konsumen seringkali dirugikan dengan kelalaian dari pihak jasa pengiriman barang. Maka dari itu artikel ini mempunyai tujuan menganalisis perlindungan hukum konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang dengan jenis penelitian Yuridis Normatif: Penelitian berfokus pada pengkajian norma-norma hukum yang berlaku, seperti peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, dan keputusan pengadilan terkait pelanggaran hak konsumen dalam jasa pengiriman barang. Kasus dalam Putusan Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI menunjukkan pentingnya perlindungan hak-hak konsumen dalam layanan pengiriman barang. Kasus ini juga menyoroti kelemahan dalam mekanisme penyelesaian sengketa melalui litigasi. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jasa pengiriman barang di Indonesia sebenarnya telah diatur melalui berbagai regulasi seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dan aturan dari Kementerian Perdagangan dan Otoritas Jasa Keuangan. Namun, pelaksanaan perlindungan ini seringkali memiliki kendala sehingga diperlukan pengawasan serta penegakan hukum yang lebih kuat guna memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi secara efektif dalam transaksi pengiriman barang.

Kata Kunci: Jasa Pengiriman Barang, Perlindungan Hukum, Konsumen.

(*) Corresponding Author:

2310611172@mahasiswa.upnvj.ac.id¹, 2310611162@mahasiswa.upnvj.ac.id²,
2310611167@mahasiswa.upnvj.ac.id³, dwidesiyayitarina@upnvj.ac.id⁴

How to Cite: Hutajulu, D., Novel, S., Lestari, W., & Tarina, D. (2025). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Pengiriman Barang Berdasarkan Hukum Positif Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(6.C), 41-53. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/10664>.

PENDAHULUAN

Suyono menyatakan bahwa *freight forwarding* atau yang biasa disebut dengan jasa pengiriman barang merupakan badan usaha yang mempunyai tujuan menawarkan jasa pelayanan atau pengelolaan semua aktivitas yang dibutuhkan untuk kelancaran pengiriman, transportasi, dan penerimaan barang menggunakan transportasi multimoda baik darat, laut, maupun udara.¹ Seiring dengan berkembang pesatnya ilmu teknologi dan komunikasi, jasa pengiriman barang ini juga telah melalui perkembangan. Pada mulanya, kurir mengantarkan barang hanya dengan menggunakan sepeda. Kini, kurir telah menggunakan sepeda motor, mengirim pesan melalui kereta api, mobil, bahkan menggunakan jalur laut dan udara. Selain itu, kurir juga mengalami kemajuan dalam teknologi digital dimana dahulu mereka membawa kertas atau catatan berisi data pembeli untuk mengantarkan pesan. Sekarang, kurir hanya perlu membawa smartphone untuk melaporkan bahwa barang yang diantar telah sampai dengan aman. Bahkan, tersedia fitur pelacakan pesanan yang memungkinkan pembeli

¹ Capt.R.P.Suyono.2003. Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut. Jakarta: PPM.

memantau barang yang sedang dikirim oleh kurir.²

Pengirim dalam menggunakan jasa pengiriman barang bertanggung jawab dalam memastikan pengiriman barang dilakukan secara lengkap dan akurat, serta mengambil langkah-langkah yang diperlukan guna memastikan keamanan barang. Perjanjian tersebut menghadirkan hak dan kewajiban bagi pihak pengangkut dan pengirim barang, di mana keputusan dari pengirim barang diambil sebagai pengguna jasa angkutan. Akan tetapi, pengiriman barang tidak selalu berjalan dengan lancar. Misalnya, meskipun barang dikirim sesuai dengan kesepakatan antara kedua belah pihak, terkadang barang tidak sampai di tempat yang dituju, mengalami keterlambatan, hilang, atau rusak selama perjalanan.³ Dalam pelaksanaannya, penggunaan jasa perantara sering kali mendatangkan masalah ketika barang tiba di tangan konsumen seperti konflik yang terjadi antara seorang konsumen dengan penyedia jasa pengiriman barang dalam Putusan Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI.

Dalam Putusan Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI dijelaskan bahwa konsumen atau pelanggan mengajukan tuntutan disebabkan oleh ketidakprofesionalan pihak penyedia jasa pengiriman barang. Konsumen menyatakan dalam putusan tersebut bahwa terjadi keterlambatan dalam pengiriman barang dan barang yang dikirimkan tidak sampai di lokasi tujuan tetapi malah menyasar di lokasi lain diluar perjanjian antara kedua belah pihak. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai pentingnya perlindungan hak konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) Pasal 4 Huruf H menyatakan tentang hak-hak konsumen adalah sebagai berikut: “Konsumen memiliki hak, Jika konsumen merasakan kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang dilakukannya tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikan, ia berhak untuk mendapatkan ganti kerugian yang sesuai kesepakatan kedua belah pihak”. Lalu, kewajiban pelaku usaha berdasarkan ketentuan dalam Pasal 7 huruf G UUPK juga mengatur bahwa: “memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.⁴ UUPK menjadi dasar utama dalam melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi online. Melalui UUPK, konsumen memiliki hak menerima barang maupun jasa sebanding dengan yang telah dijanjikan oleh penjual.⁵

Perusahaan pengiriman yang berkeinginan untuk tumbuh dan unggul dalam persaingan wajib mampu menyediakan jasa yang berkualitas dan layanan yang efektif kepada pelanggan. Hal ini dapat menciptakan kepuasan pelanggan yang diharapkan dapat memberikan akibat yang baik bagi perusahaan. Salah satu hal yang bisa memberikan pengaruh terhadap keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa pengiriman merupakan kualitas layanan. Kualitas layanan mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memberikan pelayanan sepadan dengan harapan pelanggan. Layanan yang baik berkontribusi pada kepuasan pelanggan yang pada gilirannya mendorong pembelian berulang dan meningkatkan penjualan. Pelayanan yang efektif juga

² Logistik, A., & Logistik, A. (2022, November 23). Perkembangan Kurir Ekspedisi di Era Sekarang - Access Logistik. *Access Logistik - Staging Website*. <https://accesslogistik.com/blog/perkembangan-kurir-ekspedisi-era-sekarang/>

³ Surachim, M. O., Pesulima, T. L., & Pariela, M. V. G. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang (Studi Pada Pt. J&T Kota Ambon). *PATTIMURA Law Study Review*, 2(1), 84-97.

⁴ *Ibid.*

⁵ Sheila, E. E. M., Syifa, N., Syafii, N. A. D., & Tarina, D. D. Y. (2023). PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE (E-COMMERCE) BERDASARKAN KEABSAHAN KONTRAK ELEKTRONIK (E-CONTRACT). *Causa: Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan*, 1(5), 81-90.

dapat menimbulkan kepuasan, kesetiaan pelanggan, dan menyokong perusahaan mempertahankan keunggulan kompetitif.⁶

Penelitian ini memiliki dua rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme penyelesaian masalah antara konsumen dan jasa pengiriman barang dalam kasus pelanggaran hak-hak konsumen?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi menggunakan jasa pengiriman barang berdasarkan hukum positif di Indonesia?

TINJAUAN PUSTAKA

Hukum positif berasal dari hukum Belanda, di mana konsep hukum positif dibuat untuk orang-orang melalui lembaga yang berwenang. Dalam kasus yang tertulis atau terkodifikasi, konsep ini dinyatakan sah dan berlaku dalam masyarakat. Hukum positif hanya mengatur hubungan antara individu dan badan hukum.⁷ Tujuan hukum positif adalah untuk membangun suatu pemerintahan yang melindungi rakyat Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, meningkatkan kehidupan masyarakat, dan mendukung ketertiban dunia yang mengacu pada kemerdekaan, perdamaian, dan keadilan sosial.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur perlindungan konsumen di Indonesia. Ditetapkan bahwa perusahaan mempunyai tanggung jawab atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen yang disebabkan oleh penggunaan barang dan atau jasa yang dibuat atau dijual. Berdasarkan hal tersebut, tanggung jawab pelaku usaha meliputi semua kerugian yang dialami konsumen karena adanya barang atau jasa yang cacat.⁸ Hanya ekspediter yang memiliki pengaturan undang-undang di antara para perantara pengangkutan. Pasal 86 hingga 90 KUHD berlaku untuk ekspediter, dan Pasal 95 KUHD berlaku untuk jangka waktu gugatan hukum terhadap ekspediter. Semua regulasi ini merupakan regulasi tambahan dan berlaku untuk ekspediter yang tidak tetap, atau ekspediter insidental.

Tanggung jawab yang pada hakikatnya ditanggung oleh pelaku usaha juga diatur pada KUHPerdara Pasal 1244. Dalam kasus di mana paket barang yang awalnya hilang saat dikirim ke perusahaan ekspedisi atau dikirim sesuai kesepakatan antara DHL EXPRESS dan pengirim, ternyata barang tersebut nyasar ke Gudang Bea Cukai Juanda Airport Surabaya lalu dipindahkan ke Gudang Balai Lelang Artha, barang penggugat rusak karena pembungkusnya terkelupas saat dipindah-pindahkan dan terkena air, menurut pegawai Balai Lelang Artha Surabaya. DHL EXPRESS bertanggung jawab untuk mengganti kerugian pelanggan jika paket kirimannya rusak atau hilang selama proses pengiriman ke alamat tujuan karena kelalaian mereka.

Berdasarkan Pasal 87 dan 88 KUHD, "Kurir bertanggung jawab untuk mengantarkan barang yang diterimanya sampai ke tempat tujuan dengan rapi dan cepat dengan menjamin keselamatan barang yang diangkutnya," dan "Pengangkut bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan kiriman yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian pengangkut". Pasal 91 menyebutkan bahwa "pengangkut bertanggung jawab atas semua kerusakan barang yang disebabkan oleh cacat pengiriman atau ekspedisi, keadaan wajib barang, kesalahan atau

⁶ Indah, D. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang PT. Citra Van Titipan Kilat Kota Langsa. *Jurnal Samudra Ekonomika*, 3(1), 1-8.

⁷ Taufiq, N. M. (2021). Konsep dan Sumber Hukum: Analisis Perbandingan Sistem Hukum Islam dan Sistem Hukum Positif. *Istidlal Jurnal Ekonomi Dan Hukum Islam*, 5(2), 87-98. <https://doi.org/10.35316/istidlal.v5i2.348>

⁸ Nainggolan, I. (2021). Perlindungan hukum bagi pelaku usaha E-Commerce ditinjau dari hukum positif Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 2(1), 1060-1067. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/snk/article/download/8439/6220>

kelalaian”.⁹ Menurut syarat dan ketentuan DHL, jika barang hilang/rusak dalam pengiriman maka pengirim harus mengajukan klaim dalam waktu 30 hari sejak tanggal DHL menerima pengiriman dan menghubungi layanan pelanggan DHL untuk mengajukan pertanyaan dan diarahkan ke portal klaim.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian Yuridis Normatif: Penelitian berfokus pada pengkajian norma-norma hukum yang berlaku, seperti peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, dan keputusan pengadilan terkait pelanggaran hak konsumen dalam jasa pengiriman barang.

Pendekatan Penelitian:

- a. Pendekatan Perundang-Undangan (Statute Approach): Mengkaji peraturan-peraturan yang terkait dengan perlindungan konsumen dan jasa pengiriman barang, misalnya UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan aturan lain terkait jasa pengiriman.
- b. Pendekatan Kasus (Case Approach): Melaksanakan analisis terhadap berbagai kasus konkret yang berkorelasi dengan sengketa antara konsumen dan penyedia jasa pengiriman barang. Ini dapat mencakup putusan pengadilan atau penyelesaian sengketa di luar pengadilan.
- c. Pendekatan Konseptual (Conceptual Approach): Menggali konsep-konsep hukum terkait hak konsumen, kewajiban penyedia jasa, serta mekanisme penyelesaian sengketa dari sudut pandang teori hukum dan doktrin.

Teknik Pengumpulan Data:

- a. Studi Kepustakaan: Mengumpulkan data dari sumber-sumber hukum tertulis, seperti undang-undang, literatur, artikel ilmiah, jurnal, serta putusan-putusan pengadilan.
- b. Analisis Kasus: Melakukan studi terhadap beberapa kasus hukum terkait pelanggaran hak-hak konsumen oleh jasa pengiriman barang, baik yang sudah diadili di pengadilan maupun yang diselesaikan melalui BPSK atau arbitrase.

Penarikan Kesimpulan: Setelah analisis dilakukan, kesimpulan akan ditarik mengenai efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa dan perlindungan konsumen dalam jasa pengiriman barang.

HASIL & PEMBAHASAN

Mekanisme Penyelesaian Masalah Konsumen dan Jasa Pengiriman Barang dalam Kasus Pelanggaran Hak-Hak Konsumen

Putusan Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI merupakan kasus yang melibatkan perusahaan pengiriman barang, DHL Express, yang didakwa melaksanakan wanprestasi karena tidak mengantarkan barang kepunyaan Try Laksono H ke tempat yang dituju. Kasus ini dimulai dengan penggugat mengirimkan barang melalui DHL Express. Namun, barang tersebut tidak sampai ke alamat yang dimaksud dan malah tiba di Gudang Bea Cukai Surabaya Juanda Airport, di mana penggugat sebagai pemilik barang menerima tagihan sewa gudang sebesar Rp.21.774.340,-. Petugas Bea Cukai Bandara Juanda Surabaya kemudian menyatakan bahwa barang-barang penggugat telah dipindahkan ke Gudang Balai Lelang Artha Surabaya, sehingga barang-barang tersebut dianggap tidak bertuan. Menurut Pegawai Balai Lelang Artha Surabaya, barang-barang tersebut telah rusak karena pembungkusannya terkelupas karena dipindah-pindahkan dan terkena air sehingga tidak dapat digunakan lagi. Hal ini menimbulkan kerugian materiil dan immateriil bagi penggugat selaku pemilik barang,

⁹ *Judiciary (Jurnal Hukum dan Keadilan)*. (n.d.). <https://ejournal.fh.ubhara.ac.id/index.php/judiciary>

yang kemudian menggugat perusahaan pengiriman tersebut.¹⁰

Dalam Putusan Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI, konsumen memilih untuk menyelesaikan masalahnya melewati jalur litigasi yaitu merupakan metode penyelesaian sengketa yang formal dan terstruktur melalui jalur pengadilan. Meskipun memiliki kelebihan dalam hal kepastian hukum dan keterbukaan proses, litigasi juga memiliki kekurangan seperti biaya tinggi dan waktu yang lama. Akibatnya, pihak-pihak yang bersengketa sering mempertimbangkan penyelesaian sengketa di luar pengadilan seperti mediasi atau arbitrase. Mereka melakukan ini untuk mencapai hasil yang lebih baik dan menguntungkan bagi masing-masing pihak. Pengajuan gugatan, persidangan, pembuktian, dan penentuan hukum adalah semua bagian dari proses litigasi.¹¹

Jika ada perjanjian pengangkutan antara DHL Express dan konsumen, konsumen memiliki hak untuk menerima layanan pengangkutan dengan membayar biaya pengangkutan, sedangkan DHL Express bertanggung jawab untuk menyediakan layanan pengangkutan yang aman dan menyerahkan barang pelanggan ke tempat tujuan dengan utuh, lengkap, tidak rusak, atau terlambat. Jika DHL Express tidak memenuhi kewajibannya, sehingga mereka dapat dijatuhi sanksi dalam bentuk ganti rugi. Wanprestasi terjadi jika barang yang dikirimkan tidak sampai ke tempat tujuan yang disepakati, seperti dalam kasus pengiriman barang dari Jakarta ke Malang yang tidak sampai ke alamat yang dituju. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Jika jasa yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian, pelanggan berhak atas kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, menurut Pasal 7 huruf f dan g. DHL Express harus mengganti rugi pelanggan karena kelalaian pengiriman barang.¹²

Konsumen sering menghadapi kesulitan dalam menuntut hak-haknya. Salah satunya adalah fakta bahwa banyak dari mereka tidak memahami hak-hak mereka atau isi kontrak yang mereka tandatangani. Hal ini karena konsumen tidak memahami Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan hak-hak mereka. Proses penyelesaian sengketa konsumen yang dilaksanakan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) seringkali membutuhkan waktu yang lama. Salah satu penyebabnya seperti keberatan yang dapat diajukan ke Pengadilan Negeri setelah putusan BPSK. BPSK hanya dapat memutuskan gugatan-gugatan yang bersifat administratif, sedangkan gugatan-gugatan yang bersifat material harus diajukan ke pengadilan. Hal ini menyebabkan konsumen harus menunggu waktu yang lama untuk mendapatkan keputusan yang tepat. UUPK memiliki beberapa pasal yang bertentangan satu sama lain, sehingga menyebabkan ketidakpastian hukum bagi konsumen. Contohnya, Pasal 56 ayat (1) UUPK menetapkan bahwa keputusan BPSK memiliki sifat final dan mengikat, akan tetapi Pasal 56 ayat (2) UUPK tetap memberikan peluang untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri. Tidak ada petunjuk yang cukup yang diberikan oleh UUPK sendiri untuk mewujudkan penyelesaian sengketa konsumen yang cepat, sederhana, dan murah. Konsumen menjadi tidak yakin tentang kepastian hukum yang ada dijamin dalam UUPK. Konsumen tidak tahu hak-hak mereka saat dirugikan, terutama saat kerugian kecil. Sikap permisif dan ketidakpercayaan terhadap perlindungan konsumen memengaruhi kewaspadaan konsumen.¹³

¹⁰ Putusan Mahkamah Agung Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI. *Direktori putusan*. <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/putusan/34baf36d90d510fa696c4baf2ca2662e.html>

¹¹ *Apa Perbedaan Litigasi dan Non Litigasi?* (n.d.). <https://www.dhplawyers.com/perbedaan-antara-litigasi-non-litigasi/>

¹² Fahamsyah, E., & Wardhana, R. W. (2020, October 20). *Tanggung jawab hukum perusahaan pengangkut DHL Express terhadap pengiriman barang yang tidak sampai ke tempat tujuan (Studi putusan Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI)*. <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/104165>

¹³ KENDALA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN. (2023). *Jurnal Serina Sosial Humaniora*, Vol. 1, No.

Dalam Kasus Putusan Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI, pengadilan telah menetapkan bahwa DHL Express bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen Try Laksono H sebab tidak mengirimkan barang ke alamat dengan benar. Namun, kritik terhadap putusan ini adalah kurangnya pertimbangan keseluruhan kerugian yang dialami oleh penggugat, seperti biaya pengiriman dan sewa gudang. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi lebih lanjut dalam penegakan hak-hak konsumen dan perluasan tanggung jawab perusahaan pengiriman barang untuk memberikan kompensasi yang memadai.¹⁴

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi dengan Jasa Pengiriman Barang berdasarkan Hukum Positif di Indonesia

Perlindungan konsumen dalam penggunaan jasa pengiriman barang merupakan hal penting yang telah diatur dalam berbagai ketentuan hukum di Indonesia. Salah satu instrumen hukum utama yang berperan adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen). UU ini memberikan perlindungan kepada konsumen terhadap produk atau jasa yang tidak memenuhi standar yang diinginkan. Dalam hal pengiriman barang, konsumen memiliki hak menerima barang yang sesuai dengan perjanjian tanpa adanya kerusakan.¹⁵ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) juga berperan penting dalam melindungi konsumen. Pasal 1338 KUHPerdata menyebutkan bahwa perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Hal ini berarti kontrak antara konsumen dan penyedia jasa pengiriman menjadi dasar hukum yang mengikat kedua belah pihak. Penyedia jasa pengiriman wajib memenuhi tanggung jawabnya jika terjadi kerusakan barang selama proses pengiriman.¹⁶

Selain itu, Peraturan Menteri Perdagangan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga mengatur aspek perlindungan konsumen dalam pengiriman barang. Peraturan-peraturan ini menekankan bahwa penyedia jasa pengiriman harus bertanggung jawab penuh atas barang yang mereka kirimkan. Kerusakan barang selama pengiriman dapat menimbulkan klaim dari konsumen untuk mendapatkan kompensasi. Penyedia jasa pengiriman juga diharuskan menyerahkan informasi yang jelas kepada konsumen tentang risiko dan tanggung jawab yang terkait dengan pengiriman barang. Ini termasuk menyatakan dengan jelas prosedur klaim kerusakan dan penggantian barang jika terjadi permasalahan selama pengiriman. Konsumen harus memiliki akses yang mudah terhadap informasi ini agar dapat mengajukan klaim dengan tepat.¹⁷

Transparansi dalam perjanjian antara konsumen dan penyedia jasa pengiriman menjadi sangat penting. Setiap ketentuan dalam kontrak harus dijelaskan secara detail dan mudah dipahami oleh konsumen. Hal ini bertujuan untuk mencegah sengketa yang berpotensi terjadi di masa depan terkait pengiriman barang yang tidak sesuai dengan harapan. Meski begitu, praktik di lapangan tidak selalu berjalan mulus. Seringkali, konsumen mengalami kendala dalam mengajukan klaim atas kerusakan barang. Penyedia jasa pengiriman kerap menggunakan berbagai alasan, seperti keadaan *force majeure*, untuk menghindari tanggung

2(ISSN-L 2987-1506), 178-184.
https://linter.untar.ac.id/repository/penelitian/buktipenelitian_10215006_4A050224130510.pdf

¹⁴ Putusan Mahkamah Agung Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI. *Direktori putusan*.
<https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/putusan/34baf36d90d510fa696c4baf2ca2662e.html>

¹⁵ Basri, H. (2020). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam melakukan transaksi e-commerce ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Kasus Kerudungbyramana Bandung). *Pamulang Law Review*, 2 (2), 131. *Pamulang Law Review*, 2.

¹⁶ Saisab, R. V. (2021). Kajian Hukum Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Perjanjian Baku. *Lex Privatum*, 9(6).

¹⁷ Cahya, A. N., & Sudiro, A. A. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen (Studi Kasus Informasi Flash Sale Menyesatkan Bagi Konsumen). *UNES Law Review*, 6(3), 7839-7849.

jawab mereka. Oleh karena itu, pemahaman konsumen mengenai hak-haknya sangat penting agar mereka dapat memperjuangkan kepentingan mereka.¹⁸ Pengawasan dan penegakan hukum juga menjadi tantangan tersendiri dalam melindungi konsumen. Meski ketentuan hukum sudah ada, implementasinya di lapangan seringkali kurang efektif. Ini terutama disebabkan oleh kurangnya pemahaman konsumen dan lemahnya sanksi terhadap penyedia jasa yang melanggar ketentuan. Konsumen yang mengalami kerugian akibat kerusakan barang dapat mengajukan gugatan di pengadilan. Namun, proses ini dapat berlangsung lama serta cenderung memakan biaya yang tidak murah. Maka dari itu, ada kebutuhan dalam memperkuat mekanisme penyelesaian sengketa alternatif yang lebih cepat serta efisien untuk konsumen. Perlindungan konsumen dalam pengiriman barang di Indonesia terus berkembang seiring dengan meningkatnya volume transaksi online dan e-commerce. Pemerintah dan lembaga terkait harus terus memperbaharui regulasi agar tetap relevan dengan dinamika industri dan kebutuhan konsumen saat ini.¹⁹

Ketentuan ganti rugi bagi konsumen yang mengalami kehilangan barang dalam pengiriman sangat tergantung pada perjanjian yang dibuat antara konsumen dan penyedia jasa pengiriman. Umumnya, perjanjian tersebut dituangkan dalam syarat dan ketentuan layanan yang wajib disetujui oleh konsumen sebelum menggunakan jasa pengiriman. Dalam banyak kasus, syarat dan ketentuan ini mencakup batasan tanggung jawab penyedia jasa. Salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah batasan tanggung jawab yang ditetapkan oleh penyedia jasa pengiriman. Batasan ini biasanya menyebutkan jumlah maksimum ganti rugi yang dapat diberikan kepada konsumen jika barang hilang selama pengiriman. Jumlah ini sering kali dibatasi pada nilai barang atau batas tertentu yang diatur dalam perjanjian. Misalnya, beberapa jasa pengiriman hanya memberikan ganti rugi sebesar Rp1.000.000,00, terlepas dari nilai sebenarnya barang yang hilang. Prosedur klaim untuk mendapatkan ganti rugi juga diatur dalam perjanjian. Konsumen biasanya harus mengajukan klaim dalam jangka waktu tertentu setelah kehilangan barang terdeteksi. Selain itu, konsumen diwajibkan untuk memberikan bukti pengiriman dan bukti lainnya yang mendukung klaim mereka, seperti faktur pembelian barang. Hal ini bertujuan untuk menjamin bahwa klaim yang diajukan sah dan bisa diproses oleh penyedia jasa.²⁰

Sebagai bagian dari perlindungan hukum konsumen, penting untuk meninjau perjanjian pengiriman barang dengan hati-hati sebelum melakukan transaksi. Konsumen harus memahami syarat dan ketentuan yang berlaku, terutama mengenai tanggung jawab penyedia jasa dalam hal kehilangan barang. Seringkali, konsumen tidak menyadari bahwa mereka setuju dengan ketentuan yang sangat membatasi hak mereka untuk mendapatkan ganti rugi yang adil. Ketentuan mengenai *force majeure* juga sering dimasukkan dalam perjanjian. Klausula ini menyatakan bahwa penyedia jasa tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang yang disebabkan oleh keadaan di luar kendali mereka, seperti bencana alam, kerusakan, maupun tindakan kriminal. Dalam situasi seperti ini, konsumen tidak berhak mendapatkan ganti rugi, meskipun barang hilang selama pengiriman.²¹

¹⁸ Fauza, M. (2023). Etika akad antara penjual, pembeli dan jasa kurir dalam sistem Cash on Delivery (COD) dalam tinjauan ekonomi Islam. *AT-TASYRI: JURNAL ILMIAH PRODI MUAMALAH*, 94-108.

¹⁹ Limbong, A. H. (2024). Penyempurnaan Regulasi Investasi: Perluasan Cakupan Regulasi Untuk Melindungi Investor Dari Risiko Yang Tidak Terduga. *Indonesian Journal of Law*, 1(5), 113-126.

²⁰ Juwitasari, N., Sediati, D. S. R., Junaidi, M., & Soegianto, S. (2021). Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi. *Jurnal Usm Law Review*, 4(2), 688-701.

²¹ Siregar, A. K. (2023). *PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT FORCE MAJEURE ATAS KLAIM ASURANSI TERHADAP BARANG-BARANG YANG DIKIRIMKAN MELALUI EKSPEDISI PT*

Di Indonesia, beberapa kasus kehilangan barang dalam pengiriman telah sampai ke pengadilan. Dalam beberapa putusan, pengadilan menyatakan bahwa penyedia jasa pengiriman bertanggung jawab dalam mengganti kerugian yang dialami konsumen, terutama jika penyedia jasa tidak dapat membuktikan bahwa mereka telah mengambil langkah-langkah yang lazim dalam melindungi barang yang dikirim. Namun, terdapat juga kasus dimana pengadilan memutuskan bahwa penyedia jasa pengiriman tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang, terutama jika kehilangan tersebut disebabkan oleh keadaan *force majeure*. Ini menunjukkan bahwa setiap kasus harus dinilai berdasarkan fakta dan perjanjian yang ada. Pentingnya pengawasan pemerintah dalam hal ini tidak bisa diabaikan. Pemerintah, melalui Kementerian Perdagangan dan Otoritas Jasa Keuangan, harus memastikan bahwa penyedia jasa pengiriman mematuhi ketentuan yang berlaku dan memberikan perlindungan yang memadai kepada konsumen. Agar perlindungan hukum konsumen dalam pengiriman barang dapat berjalan efektif, penyedia jasa pengiriman juga perlu menghadirkan informasi yang jelas serta transparan kepada konsumen tentang hak dan tanggung jawab mereka. Edukasi konsumen mengenai hak-haknya sangat penting untuk mencegah penyalahgunaan atau ketidakpatuhan penyedia jasa terhadap ketentuan yang ada.²²

Dalam hal kehilangan barang, penting bagi konsumen untuk mengetahui jangka waktu pengajuan klaim. Setiap penyedia jasa pengiriman memiliki batas waktu yang berbeda untuk menerima klaim, biasanya berkisar antara 14 hingga 30 hari setelah pengiriman. Jika klaim diajukan melebihi batas waktu yang ditentukan, penyedia jasa mungkin menolak klaim tersebut, dan konsumen kehilangan hak untuk mendapatkan ganti rugi. Konsumen juga perlu memeriksa asuransi pengiriman yang ditawarkan oleh penyedia jasa. Beberapa penyedia jasa menawarkan asuransi tambahan yang dapat meningkatkan jumlah ganti rugi jika barang hilang atau rusak. Jika konsumen memilih untuk tidak mengambil asuransi, ganti rugi yang diberikan sering kali terbatas pada nilai minimum yang diatur dalam kontrak. Oleh karena itu, penting bagi konsumen untuk mempertimbangkan apakah asuransi pengiriman diperlukan, terutama untuk barang-barang berharga tinggi. Selain itu, prosedur klaim biasanya melibatkan verifikasi klaim oleh pihak ekspedisi. Penyedia jasa pengiriman mungkin akan melakukan penyelidikan atas kehilangan barang sebelum memutuskan apakah konsumen berhak atas ganti rugi. Proses ini bisa memakan waktu dan membutuhkan dokumentasi yang mendetail, seperti bukti pembayaran, surat jalan, dan informasi pengiriman lainnya. Konsumen harus siap untuk menyediakan semua dokumen yang diminta agar klaim dapat diproses dengan cepat.²³ Dalam praktiknya, ada beberapa kendala yang sering dihadapi konsumen saat mengajukan klaim ganti rugi. Beberapa penyedia jasa mungkin lambat dalam memproses klaim atau berusaha menolak tanggung jawab dengan alasan teknis. Ini membuat banyak konsumen frustrasi dan akhirnya tidak melanjutkan proses klaim. Oleh karena itu, penting bagi konsumen dalam memahami hak-hak mereka dan siap menghadapi tantangan yang mungkin muncul.

Sebagai salah satu perusahaan ekspedisi besar, DHL memiliki syarat dan ketentuan yang ketat terkait kerusakan dan kehilangan barang selama pengiriman. Kebijakan ini bertujuan untuk melindungi perusahaan dari risiko yang tidak terduga, tetapi juga

TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) DI SEMARANG (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).

²² Setiawan, R. F. (2023). *Pengaturan Dan Perlindungan Hukum Konsumen Menurut UU No. 8 Tahun 1999 dan Hukum Transaksi Online UU No. 19 Tahun 2016* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA).

²³ Popilaya, C. N. A., Kamilah, K., & Hasibuan, R. R. A. (2023). Analisis Proses Penyelesaian Klaim terhadap Asuransi Pengiriman Barang Melalui JNE. *As-Syirkah: Islamic Economic & Financial Journal*, 2(2), 99-108.

memberikan panduan bagi konsumen untuk mengetahui hak-hak mereka dalam situasi yang merugikan. Dalam perjanjian pengiriman yang disediakan oleh DHL, terdapat ketentuan mengenai tanggung jawab perusahaan terhadap barang yang rusak atau hilang. Konsumen berhak untuk mengajukan klaim dalam jangka waktu tertentu setelah pengiriman barang, yang biasanya berkisar antara 14 hingga 21 hari. Jika klaim diajukan di luar waktu tersebut, DHL berhak menolak klaim tersebut. Ketentuan mengenai batasan ganti rugi juga dijelaskan dengan jelas dalam perjanjian. DHL memberikan ganti rugi berdasarkan nilai barang yang dikirim atau sesuai dengan batasan yang ditetapkan dalam syarat dan ketentuan. Sebagai contoh, untuk barang yang tidak diasuransikan, DHL hanya memberikan ganti rugi sesuai dengan nilai yang terbatas, sementara untuk barang yang diasuransikan, konsumen bisa mendapatkan kompensasi penuh hingga nilai barang yang diasuransikan.²⁴

Selain itu, prosedur untuk mengajukan klaim di DHL cukup ketat. Konsumen diwajibkan memberikan informasi yang lengkap mengenai pengiriman, termasuk nomor pengiriman, deskripsi barang, bukti kerusakan, dan dokumen pendukung lainnya. Semua informasi ini harus diberikan secara lengkap agar klaim dapat diproses dengan efisien. Jika ada informasi yang kurang, klaim konsumen mungkin akan ditolak. Satu hal yang perlu diperhatikan adalah klausula *force majeure* yang sering digunakan oleh DHL dalam perjanjian mereka. Klausula ini menyatakan bahwa DHL tidak bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang yang disebabkan oleh keadaan luar biasa yang berada di luar kendali mereka, seperti bencana alam, perang, atau tindakan kriminal. Dalam situasi seperti ini, konsumen tidak berhak untuk mendapatkan ganti rugi meskipun barang mereka hilang atau rusak.²⁵

Selain itu, DHL juga mengharuskan konsumen untuk segera melaporkan kerusakan atau kehilangan barang begitu barang tersebut diterima. Jika konsumen tidak melaporkan kerusakan dalam jangka waktu tertentu setelah menerima barang, DHL berhak menolak klaim. Oleh karena itu, konsumen harus waspada dan segera memeriksa barang yang diterima untuk menjamin tidak terdapat kerusakan selama pengiriman. Dalam putusan Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI, pengadilan menegaskan bahwa DHL bertanggung jawab atas kehilangan barang yang terjadi selama pengiriman, asalkan konsumen mematuhi prosedur klaim yang ditetapkan dalam perjanjian. Putusan ini menunjukkan pentingnya transparansi dan kepatuhan terhadap syarat dan ketentuan layanan yang disepakati. Namun, penting bagi konsumen untuk menyadari bahwa DHL memiliki batasan-batasan tanggung jawab yang sangat ketat. Maka dari itu, konsumen harus lebih waspada serta mempertimbangkan untuk mengambil asuransi tambahan jika mereka mengirim barang yang memiliki nilai tinggi atau rentan terhadap kerusakan. Secara keseluruhan, transparansi dan kejelasan dalam syarat dan ketentuan layanan sangat penting untuk melindungi hak-hak konsumen. Konsumen harus selalu membaca dan memahami perjanjian pengiriman sebelum menggunakan layanan DHL agar mereka mengetahui hak dan tanggung jawab mereka dengan jelas.²⁶

Putusan Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI menjadi salah satu acuan penting dalam memahami tanggung jawab penyedia jasa pengiriman barang terhadap konsumen di Indonesia. Kasus ini melibatkan konsumen yang barangnya hilang selama proses pengiriman oleh DHL, salah satu penyedia jasa ekspedisi internasional. Pengadilan Tinggi DKI Jakarta memutuskan bahwa penyedia jasa pengiriman bertanggung jawab untuk memastikan barang

²⁴ Putusan Mahkamah Agung Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI. *Direktori putusan*. <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/putusan/34baf36d90d510fa696c4baf2ca2662e.html>

²⁵ Putusan Mahkamah Agung Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI. *Direktori putusan*. <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/putusan/34baf36d90d510fa696c4baf2ca2662e.html>

²⁶ Putusan Mahkamah Agung Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI. *Direktori putusan*. <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/putusan/34baf36d90d510fa696c4baf2ca2662e.html>

sampai sesuai dengan yang dijanjikan. Ini memberikan preseden penting dalam hal tanggung jawab penyedia jasa terhadap konsumen. Salah satu aspek utama yang disoroti dalam putusan ini adalah tanggung jawab kontraktual penyedia jasa pengiriman.²⁷ Berdasarkan prinsip *pacta sunt servanda* yang diatur pada Pasal 1338 KUHPer, setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.²⁸ Dalam hal ini, DHL dan konsumen telah sepakat dalam kontrak pengiriman barang. Ketika barang tidak sampai atau mengalami kerusakan, hal tersebut dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap perjanjian tersebut. Putusan pengadilan mengukuhkan bahwa penyedia jasa harus bertanggung jawab atas pelanggaran kontrak tersebut. Pengadilan menegaskan bahwa konsumen mempunyai hak yang kuat untuk mengajukan klaim jika barang yang dikirimkan mengalami kerusakan atau hilang selama proses pengiriman.

Hal ini telah sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen, yang memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan barang atau jasa yang sesuai dengan perjanjian dan tanpa cacat. Konsumen yang dirugikan berhak mendapatkan ganti rugi jika hak-hak mereka dilanggar oleh penyedia jasa pengiriman. Putusan ini juga memberikan pencerahan mengenai perlunya transparansi dalam syarat dan ketentuan yang diberlakukan oleh penyedia jasa pengiriman. Seringkali, syarat dan ketentuan yang digunakan oleh penyedia jasa mengandung klausul-klausul yang memberatkan konsumen, seperti pembatasan tanggung jawab yang tidak sebanding dengan nilai kerugian yang dialami konsumen. Pengadilan menekankan bahwa penyedia jasa harus bersikap transparan dan menghadirkan informasi yang jelas tentang tanggung jawab mereka kepada konsumen.²⁹

Dalam kasus ini, pengadilan juga memperjelas bahwa klausula *force majeure* yang sering digunakan oleh penyedia jasa tidak dapat selalu menjadi alasan untuk melepaskan tanggung jawab mereka. Jika penyedia jasa gagal membuktikan bahwa kerusakan atau kehilangan barang disebabkan oleh keadaan yang benar-benar di luar kendali mereka, mereka tetap harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen. Klausula *force majeure* tidak dapat digunakan untuk menghindari tanggung jawab dalam situasi di mana kelalaian atau ketidakpatuhan terhadap prosedur standar menyebabkan kerugian bagi konsumen. Putusan Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI ini juga menggambarkan pentingnya pengawasan dari lembaga peradilan terhadap pelaksanaan kontrak di sektor jasa pengiriman. Meskipun penyedia jasa pengiriman memiliki syarat dan ketentuan yang mengatur tanggung jawab mereka, pengadilan tetap memiliki peran dalam menilai keadilan dan kelayakan ketentuan tersebut, terutama dalam situasi di mana konsumen dirugikan. Pengadilan dalam hal ini bertindak sebagai penyeimbang antara hak konsumen dan hak penyedia jasa.³⁰

Tidak hanya itu, putusan ini juga menekankan kewajiban penyedia jasa untuk memastikan prosedur klaim yang mudah dan tidak memberatkan bagi konsumen. Banyak kasus di mana prosedur klaim yang rumit dan panjang menyebabkan konsumen kesulitan dalam mendapatkan haknya. Dalam kasus ini, pengadilan menekankan bahwa prosedur klaim harus mudah diakses dan dijalankan oleh konsumen agar mereka berpeluang mendapatkan ganti rugi dengan tepat waktu dan sesuai dengan yang dijanjikan. Salah satu dampak penting dari putusan ini adalah peningkatan kesadaran konsumen tentang hak-hak mereka dalam

²⁷ Putusan Mahkamah Agung Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI. *Direktori putusan*. <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/putusan/34baf36d90d510fa696c4baf2ca2662e.html>

²⁸ Jamil, K., & Nury & Rumawi, R. (2020). Implikasi asas *pacta sunt servanda* pada keadaan memaksa (*force majeure*) dalam hukum perjanjian Indonesia. *Jurnal Kertha Semaya*, 8(7), 1044-1054.

²⁹ Putusan Mahkamah Agung Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI. *Direktori putusan*. <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/putusan/34baf36d90d510fa696c4baf2ca2662e.html>

³⁰ Putusan Mahkamah Agung Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI. *Direktori putusan*. <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/putusan/34baf36d90d510fa696c4baf2ca2662e.html>

transaksi pengiriman barang. Banyak konsumen mungkin tidak menyadari bahwa mereka berhak untuk mendapatkan ganti rugi jika barang yang mereka terima rusak atau hilang. Putusan ini memberikan contoh konkret tentang bagaimana konsumen dapat memperjuangkan hak mereka melalui jalur hukum dan memperoleh keadilan.

Akhirnya, putusan Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI juga memberikan sinyal penting kepada penyedia jasa pengiriman bahwa mereka harus memperkuat mekanisme perlindungan konsumen. Hal ini termasuk memperbaiki prosedur pengiriman barang, meningkatkan sistem pengawasan internal, dan memastikan bahwa barang yang dikirim aman sampai ke tujuan. Penyedia jasa juga harus lebih responsif dalam menanggapi klaim konsumen dan memberikan solusi yang adil dan memadai atas masalah yang terjadi selama pengiriman. Dengan demikian, kasus ini memberikan contoh penting tentang bagaimana hukum positif di Indonesia memberikan perlindungan bagi konsumen dalam sektor jasa pengiriman barang, dan bagaimana penyedia jasa harus bertanggung jawab atas setiap kerugian yang dialami konsumen akibat kegagalan mereka dalam memenuhi kewajiban kontraktual mereka.³¹

PENUTUP

Kesimpulan

Kasus dalam Putusan Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI menunjukkan pentingnya perlindungan hak-hak konsumen dalam layanan pengiriman barang. Dalam kasus ini, DHL Express dianggap melakukan wanprestasi karena gagal mengantarkan barang milik Try Laksono H ke alamat tujuan yang tepat, menyebabkan kerugian materiil dan immateriil bagi konsumen. Pengadilan memutuskan bahwa DHL Express harus memberikan ganti rugi atas kelalaiannya, meskipun terdapat kritik bahwa ganti rugi yang diberikan tidak memperhitungkan keseluruhan kerugian yang dialami. Kasus ini juga menyoroti kelemahan dalam mekanisme penyelesaian sengketa melalui litigasi, seperti tingginya biaya dan waktu yang lama, serta hambatan yang dihadapi konsumen dalam menuntut hak mereka, termasuk minimnya pemahaman mengenai hak konsumen dan adanya kompleksitas peraturan.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jasa pengiriman barang di Indonesia diatur melalui berbagai regulasi seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, serta aturan dari Kementerian Perdagangan dan Otoritas Jasa Keuangan. Konsumen berhak atas penggantian barang yang rusak atau hilang selama pengiriman, dengan dasar perjanjian antara konsumen dan penyedia jasa pengiriman. Meski demikian, pelaksanaan perlindungan ini sering kali terkendala oleh prosedur klaim yang rumit, pembatasan tanggung jawab penyedia jasa, dan penggunaan klausula *force majeure* untuk menghindari tanggung jawab. Pengawasan dan penegakan hukum yang lebih kuat diperlukan untuk menjamin bahwa hak-hak konsumen telah dilindungi secara efektif dalam transaksi pengiriman barang.

Saran

Berdasarkan dua permasalahan utama yang telah dipaparkan oleh penulis di atas, maka penulis menghadirkan saran yang berkorelasi dengan perlindungan hukum terhadap konsumen terutama dalam menggunakan jasa pengiriman barang sebagai berikut:

1. Penyedia jasa pengiriman, seperti DHL, perlu meningkatkan transparansi dalam syarat dan ketentuan layanan mereka. Konsumen harus diberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai tanggung jawab penyedia jasa, prosedur klaim, dan batasan tanggung jawab, agar tidak ada kebingungan di kemudian hari.
2. Pemerintah dan lembaga terkait harus memperkuat pengawasan terhadap penyedia jasa

³¹ Putusan Mahkamah Agung Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI. *Direktori putusan*. <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/putusan/34baf36d90d510fa696c4baf2ca2662e.html>

pengiriman dan memastikan mereka mematuhi ketentuan perlindungan konsumen. Ini termasuk penerapan sanksi yang tegas bagi penyedia jasa yang lalai dalam memenuhi kewajibannya.

3. Konsumen disarankan untuk mempertimbangkan mengambil asuransi tambahan, terutama saat mengirim barang-barang bernilai tinggi, agar mereka dapat memperoleh pengembalian penuh jika terjadi kerusakan atau kehilangan barang.
4. Memperkuat edukasi mengenai hak-hak konsumen, termasuk penjelasan yang jelas tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Konsumen harus lebih memahami isi kontrak yang mereka tandatangani serta hak-hak mereka dalam proses pengiriman barang, termasuk mengenai klaim ganti rugi jika barang hilang atau rusak.

DAFTAR PUSTAKA

WEBSITE

Apa Perbedaan Litigasi dan Non Litigasi? (n.d.). <https://www.dhplawyers.com/perbedaan-antara-litigasi-non-litigasi/>

Logistik, A., & Logistik, A. (2022, November 23). Perkembangan Kurir Ekspedisi di Era Sekarang - Access Logistik. *Access Logistik - Staging Website*. <https://accesslogistik.com/blog/perkembangan-kurir-ekspedisi-era-sekarang/>

Putusan Mahkamah Agung Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI. Direktori putusan. <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/putusan/34baf36d90d510fa696c4baf2ca2662e.html>

BUKU

Capt.R.P.Suyono.2003. *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*. Jakarta: PPM.

JURNAL

Basri, H. (2020). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam melakukan transaksi e-commerce ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Kasus Kerudungbyramana Bandung). *Pamulang Law Review*, 2 (2), 131. *Pamulang Law Review*, 2.

Cahya, A. N., & Sudiro, A. A. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen (Studi Kasus Informasi Flash Sale Menyesatkan Bagi Konsumen). *UNES Law Review*, 6(3), 7839-7849.

Fauza, M. (2023). Etika akad antara penjual, pembeli dan jasa kurir dalam sistem Cash on Delivery (COD) dalam tinjauan ekonomi Islam. *AT-TASYRI': JURNAL ILMIAH PRODI MUAMALAH*, 94-108.

Fahamsyah, E., & Wardhana, R. W. (2020, October 20). *Tanggung jawab hukum perusahaan pengangkut DHL Express terhadap pengiriman barang yang tidak sampai ke tempat tujuan (Studi putusan Nomor 402/PDT/2017/PT.DKI)*. <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/104165>

HAMBATAN-HAMBATAN PROSES PENYELESAIAN SENGKETA PERLINDUNGAN KONSUMEN BELUM DAPAT BERJALAN SECARA EFEKTIF (STUDI KASUS BPSK KABUPATEN TANGERANG). (2019). *Lex Jurnalica, Volume 15 Nomor 2*. <https://www.academia.edu/download/105050325/2439-4743-1-SM.pdf>

Indah, D. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang PT. Citra Van Titipan Kilat Kota Langsa. *Jurnal Samudra Ekonomika*, 3(1), 1-8.

- Jamil, K., & Nury & Rumawi, R. (2020). Implikasi asas pacta sunt servanda pada keadaan memaksa (force majeure) dalam hukum perjanjian Indonesia. *Jurnal Kertha Semaya*, 8(7), 1044-1054.
- Judiciary (Jurnal Hukum dan Keadilan)*. (n.d).
<https://ejournal.fh.ubhara.ac.id/index.php/judiciary>
- Juwitasari, N., Sediati, D. S. R., Junaidi, M., & Soegianto, S. (2021). Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi. *Jurnal Usm Law Review*, 4(2), 688-701.
- KENDALA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN. (2023). *Jurnal Serina Sosial Humaniora*, Vol. 1, No. 2(ISSN-L 2987-1506), 178–184.
https://lintar.untar.ac.id/repository/penelitian/buktipenelitian_10215006_4A050224130510.pdf
- Limbong, A. H. (2024). Penyempurnaan Regulasi Investasi: Perluasan Cakupan Regulasi Untuk Melindungi Investor Dari Risiko Yang Tidak Terduga. *Indonesian Journal of Law*, 1(5), 113-126.
- Nainggolan, I. (2021). Perlindungan hukum bagi pelaku usaha E-Commerce ditinjau dari hukum positif Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 2(1), 1060–1067. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/snk/article/download/8439/6220>
- Popilaya, C. N. A., Kamilah, K., & Hasibuan, R. R. A. (2023). Analisis Proses Penyelesaian Klaim terhadap Asuransi Pengiriman Barang Melalui JNE. *As-Syirkah: Islamic Economic & Financial Journal*, 2(2), 99-108.
- Saisab, R. V. (2021). Kajian Hukum Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Perjanjian Baku. *Lex Privatum*, 9(6).
- Setiawan, R. F. (2023). *Pengaturan Dan Perlindungan Hukum Konsumen Menurut UU No. 8 Tahun 1999 dan Hukum Transaksi Online UU No. 19 Tahun 2016* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA).
- Sheila, E. E. M., Syifa, N., Syafii, N. A. D., & Tarina, D. D. Y. (2023). PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE (E-COMMERCE) BERDASARKAN KEABSAHAN KONTRAK ELEKTRONIK (E-CONTRACT). *Causa: Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan*, 1(5), 81-90.
- Siregar, A. K. (2023). *PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT FORCE MAJEURE ATAS KLAIM ASURANSI TERHADAP BARANG-BARANG YANG DIKIRIMKAN MELALUI EKSPEDISI PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) DI SEMARANG* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).
- Surachim, M. O., Pesulima, T. L., & Pariela, M. V. G. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang (Studi Pada Pt. J&T Kota Ambon). *PATTIMURA Law Study Review*, 2(1), 84-97.
- Taufiq, N. M. (2021). Konsep dan Sumber Hukum: Analisis Perbandingan Sistem Hukum Islam dan Sistem Hukum Positif. *Istidlal Jurnal Ekonomi Dan Hukum Islam*, 5(2), 87–98. <https://doi.org/10.35316/istidlal.v5i2.348>