

**KEDUDUKAN HUKUM KURIR JASA
PENGIRIMAN BARANG
TERHADAP KONSUMEN MENURUT UNDANG-
UNDANG
NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN¹**

Yehuda Yavila Pemasela²

Yehudapemasela@gmail.com

Djefry W lumintang³

djefrylumintang@unsrat.ac.id

Anastasia Gerungan⁴

anastasiagerungan@unsrat.ac.id

ABSTRAK

Kehadiran Kurir jasa pengiriman barang mempermudah suatu transaksi, kurir pengiriman barang yang biasa mengantarkan paket atau barang yang dibeli dikarenakan adanya sebuah transaksi jual beli online. Kasus pengiriman barang yang hilang dimana hal ini sering terjadi di dalam kehidupan masyarakat yang menggunakan jasa pengiriman barang, barang yang hilang kemungkinan sudah tidak dapat ditemukan dan kecil presentase barang itu akan kembali ke konsumen. Banyak faktor yang menyebabkan barang tersebut bisa hilang seperti penulisan alamat yang tidak lengkap baik oleh konsumen maupun pengirim, serta kelalaian jasa pengiriman barang, dan juga terkadang terdapat beberapa oknum nakal yang berusaha mengambil barang kiriman tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bagaimana bentuk pertanggungjawaban Jasa pengiriman barang terhadap pelanggaran yang dilakukan kurir terhadap konsumen menurut UU Perlindungan Konsumen dan mengetahui akibat Hukumnya. Metode penelitian yang digunakan yaitu yuridis normatif, dengan mengkaji peraturan perundang-undangan. Adapun hasil dari penelitian yaitu nota elektronik telah memiliki pengaturan hukum Bagaimana Bentuk pertanggungjawaban jasa pengiriman barang terhadap pelanggaran yang dilakukan kurir terhadap konsumen berdasarkan peraturan yang berlaku saat ini Sehingga konsumen tidak merasa dikecewakan oleh pihak perusahaan, tanpa harus melakukan laporan terhadap pihak yang berwajib.

Kata Kunci: KURIR, PENGIRIMAN BARANG, PERLINDUNGAN KONSUMEN.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kurir jasa pengiriman barang yang biasa mengantarkan paket atau barang yang dibeli dikarenakan adanya sebuah transaksi jual beli online, ataupun seseorang yang mau mengirimkan barangnya kepada penerima, merupakan hal yang biasa terjadi

didalam masyarakat umum. Kasus yang biasa terjadi di dalam jasa pengiriman barang yang dimana selalu melekat didalam kehidupan masyarakat sehari-hari seperti pengiriman barang yang tidak tepat waktu, barang kiriman yang hilang, serta pengambilan foto tanpa meminta izin kepada konsumen Pengiriman barang yang tidak tepat waktu ini dapat merugikan konsumen pengguna jasa pengiriman barang yang dimana konsumen pengguna jasa pengiriman barang tersebut bisa saja merupakan seorang penjual makanan yang dimana makanan ini sudah diperkirakan sesuai dengan waktu pengirimannya jika dikirim menggunakan jasa pengiriman barang namun jika barang yang dikirim ini melewati waktu yang ditetapkan akan berdampak pada kualitas makanan yang dimana pembeli merasa dikecewakan oleh makanan yang telah diterimanya, sehingga pengguna jasa dirugikan oleh jasa pengiriman barang begitupun masyarakat umum lainnya yang ingin mengirim barang dan diperkirakan datang tepat waktu agar barang tersebut bisa dipakai diacara penting namun barang tersebut datang tidak sesuai waktu yang ditetapkan sehingga konsumen atau penggunaan jasa pengiriman barang ini merasa dirugikan akibat keterlambatan pengiriman barang tersebut

Kasus pengiriman barang yang telat dan merugikan konsumen terjadi saat warga Makassar (SUL), yang menjual makanan kering mendapatkan pembeli dari Bekasi (AD), pada Januari 2020, Sul mengirimkan paket makanan kering itu menggunakan perusahaan penyedia jasa pengiriman namun paket sampai ke pembeli terlambat atau setidaknya-tidaknya meleset dari perhitungan waktu sampainya barang, selidik punya selidik ada kesalahan administrasi dari perusahaan penyedia jasa pengiriman sehingga paket tersebut telat sampai ke pembeli, meski datangnya terlambat paket masih dalam keadaan baik dan tidak rusak perusahaan penyedia jasa pengiriman mencoba menyelesaikan secara kekeluargaan dengan menawarkan ganti kerugian Rp 5 juta, tetapi ditolak oleh pemesan barang, si pembeli memilih mengajukan gugatan ke badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) dan meminta ganti rugi Rp 1,5 miliar pada 6 Juli 2021, BPSK memutuskan perusahaan penyedia jasa pengiriman telah bersalah dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen oleh karena itu, BPSK menjatuhkan sanksi administrasi ke perusahaan penyedia jasa pengiriman sebesar Rp 200 juta dan pidana denda Rp 150 juta, putusan BPSK itu kemudian dikuatkan oleh Pengadilan Negeri (PN) Bekasi pada 15 September 2020 Perusahaan penyedia jasa pengiriman tidak terima dan mengajukan kasasi “Mengabulkan permohonan Pemohon keberatan/penggugat untuk Sebagian. Menyatakan pihak Tergugat bersalah dalam melakukan pelayanan terhadap Konsumen Menetapkan sanksi administrasi kepada Pemohon Kasasi/Pemohon Keberatan/Pelaku Usaha sebesar Rp 1 juta.”⁵

¹Artikel Skripsi

²Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 19071101417

³Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

⁴Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

⁵Detiknews. Kasus yang terjadi di pengiriman barang dan jasa

<https://www.google.com/amp/s/news.detik.com/berita/d-5672640/paket-makanan-telat-sampai-ke-pembeli->

Pengiriman barang yang tidak datang sesuai dengan waktu yang ditentukan, tentunya sangat merugikan pihak konsumen yang sudah memperkirakan barang kiriman tersebut sampai dan tiba tepat waktunya. Banyak hal lainnya seperti konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang untuk mengirimkan obat kepada sipenerima, jika obat yang dikirim melewati waktu yang ditentukan tentu saja konsumen merasa dirugikan karena tidak bisa mengkonsumsi obatnya tepat dengan waktunya. Konsumen merasa dirugikan dari segi keterlambatan ini, yang dimana bisa saja konsumen tersebut membeli obat ataupun vitamin yang pada saat membeli obat tersebut sedang keadaan sakit. Obat atau vitamin tersebut yang dimana tidak dijual didaerah sekitar dari tempat tinggalnya sehingga konsumen tersebut harus memesan melalui online yang tentunya menggunakan jasa dari pengiriman barang tersebut. Tentu saja pengiriman barang yang tidak tepat waktu sangat merugikan konsumen yang sangat membutuhkan obat atau vitamin itu untuk kepentingan kesehatannya. Konsumen harus menunggu lebih lama karena keterlambatan dari pengiriman barang ini, sehingga bisa saja menyebabkan kesehatan dari konsumen tersebut terganggu karena harus menunggu obat ataupun vitamin tersebut tibat dan sampai ditangan konsumen.

Kasus pengiriman barang yang hilang dimana hal ini sering terjadi didalam kehidupan masyarakat yang menggunakan jasa pengiriman barang, barang yang hilang kemungkinan sudah tidak dapat ditemukan dan kecil presentase barang itu akan kembali ke konsumen. Banyak faktor yang menyebabkan barang tersebut bisa hilang seperti penulisan alamat yang tidak lengkap baik oleh konsumen maupun pengirim, serta kelalaian jasa pengiriman barang, dan juga terkadang terdapat beberapa oknum nakal yang berusaha mengambil barang kiriman tersebut.

Oknum ini bisa saja kurir yang mengantarkan paket tersebut dan bisa juga orang yang mengaku-ngaku kenal maupun berkerabat dengan konsumen, sehingga barang yang diterima tidak diberikan kepada pemilik aslinya. Kelalaian dari kurir ataupun kurir tersebut menjadi oknum pengambil dari barang yang dikirimkan menggunakan layanan jasa pengiriman barang ini tentu saja sangat merugikan konsumen yang menggunakan layanan jasa pengiriman tersebut karena barang yang dikirim bisa saja memiliki nilai harga yang tinggi dan terkadang pihak dari layanan jasa pengiriman barang hanya mengganti rugi 3 kali dari ongkos barang yang hilang tersebut bahkan tidak mengganti sama sekali barang yang hilang tersebut dikarenakan barang tersebut tidak menggunakan asuransi akan tetapi banyak barang yang hilang juga seperti barang-barang yang tidak terlalu mahal seperti berkas-berkas penting yang tentunya merugikan konsumen atau pengguna layanan jasa tersebut karena barang tersebut telah hilang akibat kelalaian kurir ataupun kelalaian dari jasa pengiriman barang tersebut.

[jasa-pengiriman-didenda-rp-1-juta/amp](#) , diakses pada rabu, 26 april 2023 pukul 04:53 WITA

Kerugian yang disebabkan hilangnya barang konsumen yang dikirim melalui jasa pengiriman barang tersebut tentunya akan membuat konsumen dirugikan secara materi, waktu, dan tenaga. Konsumen telah mengeluarkan uang untuk mengirim barang tersebut, dan dalam praktik serta kenyataannya barang yang dikirim tersebut malah hilang tanpa diketahui dengan jelas kehilangan dari barang yang dimiliki oleh konsumen. Kehilangan barang tersebut membuat konsumen merasa dikecewakan oleh pihak pengiriman barang yang tidak memberikan penjelasan alasan barang tersebut bisa hilang. Konsumen juga merasa dirugikan jikalau ganti rugi oleh pihak pengiriman barang hanya 3-10 kali ongkos kirim dan paling tinggi dapat dikenakan ganti rugi 100 USD untuk pengiriman Internasional untuk mengganti kerugian barang yang dikirim, karena konsumen tersebut tidak menggunakan asuransi, ini sangat merugikan konsumen yang mengirimkan barang yang memiliki nilai jual lumayan tinggi.

Jika diamatidengan teliti permasalahan yang terjadi ini merupakan masalah yang biasa terjadi didalam masyarakat umum, dikarenakan kurangnya pengetahuan akan hukum yang menjadi salah satu faktor utama permasalahan ini sering terjadi dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Perbuatan ini dapat memicu penyimpangan maupun pelanggaran menurut norma yang berlaku dalam masyarakat.

Tindakan pengambilan fototampa meminta izin akan mengakibatkan dampak yang sangat buruk bagi sang korban yang dimana hak privasinya dirampas maupun diambil oleh orang lain tanpa seizin maupun sepengetahuan dari orang yang bersangkutan. Dimana pelanggaran ini banyak terjadi dikehidupan kita sehari-hari, seperti mengambil wajah orang untuk menjadikan konten, mengambil foto orang serta mem-*publish* kedalam sosial media, yang dimana foto orang tersebut dapat menghasilkan keuntungan pribadi untuk oknum yang melakukan pelanggaran hak-hak privasi dari si korban.

Budaya yang biasa terjadi dimasyarakat umum inilah yang membuat banyak orang salah mengerti atau belum memahami bahwa setiap orang memiliki hak privasi didalam dirinya, dan sedikitnya pengetahuan tentang hukum tersebut merupakan salah satu faktor penting timbulnya permasalahan ini. Privasi adalah hak dasar manusia yang sangat penting karena menyangkut otonomi atau kewenangan manusia dan dilindungi baik oleh hukum internasional, regional dan nasional, dan telah dikategorikan di bawah pengaturan hak asasi manusia.⁶ Ketika seseorang dengan secara sadar mengambil sebuah foto tanpa melakukan izin sebelumnya kepada orang yang difoto ini merupakan sebuah pelanggaran dari hak privasi seseorang.

Privasi pada konsep awal perlindungannya disebut dengan hak untuk tidak diganggu oleh orang lain "*the right to be let alone*", jadi hak ini mengakui bahwa manusia menciptakan pembatasan dan melindungi dari gangguan yang tidak diinginkan dalam kehidupan kita,

⁶Sinta Dewi Rosadi, *Cyber Law*, PT. Refika Aditama, Bandung, 2002, hal. 10.

pengaturan privasi akan memberikan kewenangan perorangan untuk menegosiasikan dengan siapa dan bagaimana akan berinteraksi dengan orang di sekitar kita.⁷

Setelah mengantarkan paket yang dikirimkan pengirim kepada penerima paket, biasanya seorang kurir akan mengambil foto dari si penerima paket tersebut yang dimana kurir biasanya langsung mengambil foto tanpa melakukan izin terlebih dahulu, hal ini merupakan pelanggaran dari hak privasi dari konsumen tersebut.

Pengambilan foto oleh kurir yang dimana konsumennya bisa saja adalah seorang aktris ataupun konsumen yang sedang memakai pakaian terbuka dan kurang layak difoto namun kurir tersebut mengambil foto beserta dengan konsumen tersebut. Pengambilan foto oleh kurir ini bisa saja disalahgunakan oleh sang kurir untuk kepentingan pribadi atau disebarluaskan di social media dan hal ini tentunya sangat merugikan konsumen serta tidak ada jaminan yang diterima oleh konsumen bahwa foto yang diambil kurir tersebut tidak disebar luaskan atau disalahgunakan oleh kurir jasa pengiriman barang tersebut. Pengambilan foto tersebut sangatlah merugikan bagi konsumen yang berprofesi sebagai aktris dan juga konsumen yang memakai pakaian terbuka dan kurang layak, jika disalahgunakan oleh kurir tentunya akan menyebabkan rasa trauma yang mendalam dan membuat konsumen dikecewakan sehingga akan berdampak pada performa kurir tersebut dan juga penilaian masyarakat tentang perusahaan jasa pengiriman barang tersebut.

Fungsional dari jasa pengiriman barang ini adalah untuk membantu masyarakat ataupun konsumen untuk memindahkan barang dari titik A ke titik B. Seperti namanya Jasa Pengiriman adalah sebuah perusahaan atau layanan jasa yang bergerak dibidang pemberian layanan untuk mengirimkan barang, dari satu tempat ke tempat lainnya secara aman dan nyaman yang menggunakan 2 macam metode, yaitu dengan menggunakan tenaga murni manusia, atau dibantu dengan alat transportasi seperti mobil, truk, kapal, dan yang lain sebagainya dengan metode pengiriman barang yang akan menggunakan 3 macam transportasi yaitu jalur darat, jalur laut dan jalur udara.⁸

Kurir sebagai pegawai dari jasa pengiriman barang yang ditugaskan untuk mengirimkan barang dari pengirim kepada penerima memiliki tanggung jawab atas barang yang dibawa oleh sang kurir agar barang tersebut bisa sampai ditangan penerimanya dengan tepat. Pengambilan foto oleh kurir jasa pengiriman yang biasa masyarakat pahami adalah standar operasional perusahaan jasa pengiriman barang, yang menyatakan bahwa barang yang dikirim telah diterima oleh penerima dengan baik untuk dipertanggungjawabkan oleh sang kurir terhadap perusahaan jasa kepada konsumen.

Pengambilan foto tersebut membuat kenyamanan dari sang konsumen pun menjadi terganggu, karena biasanya konsumen tidak memahami atau tidak mengetahui *Standard Operating Procedure* (SOP) dari sang kurir, yang dimana bisa saja pengambilan foto tersebut hanyalah inisiatif dari sang kurir untuk menciptakan rasa aman karena barang telah diterima oleh sang penerima barang dengan baik.

Dalam Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 Pasal 7 ayat 1 tentang Penyelenggaraan Pos dilakukan dengan pelayanan prima dan berpedoman pada standar pelayanan serta Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen serta resi dan sop pengiriman barang.⁹ Perlindungan konsumen dari hal-hal yang tidak diinginkan yang dapat merugikan ataupun membahayakan dari pihak konsumen tersebutlah yang menjadi dasar dimana sebuah kurir harus melakukan pekerjaannya menurut dengan *Standard Operating Procedure*.

Penjelasan Tentang UU Perlindungan Konsumen ini yang seharusnya dimengerti atau dipahami oleh pengguna jasa pengiriman barang tersebut, sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya sebuah kesalahan kepada konsumen atas perbuatan yang tidak sesuai yang dilakukan oleh perusahaan jasa maupun kurir jasa pengiriman. UUPK yang berasaskan keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum, harus pula dapat mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha, sehingga dapat tercipta perekonomian yang sehat.¹⁰

Berdasarkan paparan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, membuat penulis terdorong untuk melakukan penelitian hukum dengan judul **“Kedudukan Hukum Bagi Kurir Jasa Pengiriman Barang Terhadap Konsumen Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban Jasa pengiriman barang terhadap pelanggaran yang dilakukan kurir terhadap konsumen menurut UU Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana akibat hukum yang dilakukan oleh kurir pengiriman barang terhadap konsumen?

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yaitu dengan mengkaji perundang-undangan, literatur, dan jurnal. Dengan menggunakan tiga bahan hukum yaitu; primer, skunder, tersier.

PEMBAHASAN

[jasa-pengiriman-barang.html](#), diakses pada sabtu, 15 oktober 2022 pukul 19:46 WITA

⁹ Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Pasal 7 ayat 1
¹⁰ Moh Issamsudin, Efektifitas Perlindungan Konsumen Di Era Otonomi Daerah, *Jurnal Hukum Khaira Ummah*, Vol.13. No. 1 (2018),hal. 289.

⁷ Abu Bakar Munir, *Privacy International Report*, United Kingdom, 2014, hal 1. Lihat juga, Siti Hajar Mohd Yasin, *Personal Data Protection in Malaysia*, Sweet & Maxwell Asia, Malaysia, 2010, hal. 1-2.

⁸ PT. KETS Kargo Ekspedisi Trans, Pengertian Jasa Pengiriman Barang
<https://www.jasacontainer40.com/Berita/pengertian->

A. Bentuk Pertanggungjawaban Jasa Pengiriman Barang Terhadap Pelanggaran Yang Dilakukan Kurir Kepada Konsumen Menurut UU Perlindungan Konsumen

Jasa pengiriman yang merupakan bentuk dari suatu pelayanan yang menawarkan kemudahan dalam proses mengirim suatu barang dari satu kota ke kota lainnya dengan aman dan dapat dipertanggungjawabkan oleh penyedia jasa pengiriman barang tersebut. Pengiriman barang ini dapat meliputi dokumen, pakaian, makanan, produk elektronik dan lain-lain. Alat transportasi yang digunakan oleh pihak jasa pengiriman barang tersebut menggunakan jalur darat, laut maupun udara. Jauhnya letak kota yang akan dikirimkan barang oleh konsumenlah yang menentukan apakah barang ini harus dikirim melalui transportasi darat laut maupun udara.

Jaman yang sudah modern seperti ini dapat memudahkan konsumen untuk mengakses atau melacak barang kiriman konsumen sedang berada dimana. Kemudahan yang diberikan oleh jasa pengiriman barang tidak serta merta membuat semuanya berjalan dengan yang diharapkan terkadang banyak menimbulkan kerugian bagi konsumen. Perlindungan Hukum harus diberikan juga kepada kurir jasa pengiriman barang yang menjadi bagian dari perusahaan jasa pengiriman barang tersebut. Perlindungan harus diberikan kepada kurir jasa pengiriman barang jika kurir tersebut mendapatkan perlakuan kurang baik dari konsumen maupun kesalahan konsumen yang menyebabkan kurir jasa pengiriman barang harus bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan oleh konsumen.

Adanya dasar hukum dalam hubungan kerja ini terpacu pada pasal 1312 KUHPdata, dalam pasal tersebut dijelaskan bahwa pengertian perjanjian adalah hubungan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya satu sama lain, maka hasil dan berdasarkan peristiwa hubungan tersebut maka lahir sebuah hubungan hukum antara keduanya dan menimbulkan suatu perikatan yang mana timbul hak dan kewajiban dalam suatu perjanjian yang telah disepakati tersebut, penjelasan dalam Undang-Undang Nomor 20 tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah pasal 1 angka 13 menyebutkan prinsip-prinsip dari adanya hubungan kemitraan yakni Kerjasama dalam keterkaitan usaha baik langsung maupun tidak langsung, dengan prinsip dasar yakni:¹¹

1. Saling percaya satu sama lain
2. Memperkuat
3. Memerlukan

¹¹ Rahayu, D. A. (2022). *Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Mitra dalam Layanan COD (Cash On Delivery)* (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).

¹² Djardin, H., Tjoanda, M., & Labetubun, M. A. H. (2022). *Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Dalam Sistem Cash On Delivery*. *TATOHI: Jurnal Ilmu Hukum*, 2(1), 34-46.

4. Dan menguntungkan bagi para pihak dalam usaha Mikro, Kecil, Menengah dengan usaha yang besar.

Perlindungan hukum harus diberikan kepada kurir jasa pengiriman barang karena kurir memiliki hak untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab yang dimilikinya. Hubungan hukum dibuat sebagai metode atau instrumen untuk mengarahkan hak-hak istimewa dan komitmen atau kewajiban subjek hukum, termasuk hak dan kewajiban ketika terdapat penyalahgunaan wewenang.¹²

Kurir memiliki perlindungan hukum sehingga dapat menjalankan tugasnya tanpa terbebani rasa takut jika ada oknum atau kesalahan yang dilakukan oleh konsumen yang menyebabkan kurir tersebut harus mengganti rugi atau dijatuhi sanksi. Perlindungan hukum dapat diberikan ketika terdapat sarana pengawasan yang berjalan sesuai dengan norma hukum guna menghindari terjadinya kekeliruan, baik yang disengaja maupun tidak disengaja, atau juga untuk memperbaikinya apabila sudah terjadi kekeliruan.¹³

Pengirim barang yang ingin mengirimkan barang tersebut kepada konsumen atau penerima barang tersebut, yang menggunakan jasa pengiriman barang harus bisa menjamin barang yang dikirimkan itu tidak rusak atau cacat saat barang tersebut mau diserahkan kepada perusahaan jasa pengiriman barang.

Bukti Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Dagang menurut Pasal 470 Hukum pengangkutan adalah hukum yang mengatur sebuah perjanjian timbal-balik, pada mana pihak pengangkut mengikat diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang ke tempat tujuan tertentu, sedangkan pihak lainnya (pengirim-penerima; pengirim atau penerima, penumpang) berkeharusan untuk menunaikan pembayaran biaya tertentu untuk pengangkutan tersebut.¹⁴

Pengangkutan yang dimaksud disini adalah pengiriman barang yang dilakukan oleh perusahaan jasa terhadap barang yang dikirimkan oleh konsumen kepada penerima yang akan dituju. Secara umum, pengangkutan dapat diartikan sebagai perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkutan mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang lain dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.¹⁵

Menurut UUPK dalam Pasal 4 disebutkan juga sejumlah yang mendapat jaminan dan perlindungan hukum, yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; Hak ini

¹³ Tedi Sudrajat and Endra Wijaya, *Perlindungan Hukum Terhadap Tindakan Pemerintahan* (Jakarta: Sinar Grafika, 2020), h. 16-17

¹⁴ Subekti, *Kitab Undang-Undang Hukum Dagang*, Jakarta: Pradnya Paramita, Cet ke-30, 2006, hal 148.

¹⁵ Edhhe Praptono, *Hukum Pengangkutan*, cetakan 1, Tegall: CV. Wira Usaha, 2009, hal 1.

- memiliki arti bahwa setiap konsumen baik itu pengguna maupun pemakai barang maupun jasa, mendapatkan sebuah jaminan keamanan dan keselamatan secara jasmani dan rohani. Hak untuk mendapatkan rasa aman merupakan hal yang sangat penting dan terutama bagi konsumen. Kedudukan konsumen yang masih sangat rentang sehingga UUPK menggaris bawahi tentang peraturan yang mewajibkan pelaku usaha untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen. Selanjutnya diperlukan peranan dari berbagai pihak yang dimana peranan ini sangat penting dalam mengawasi atas penerapan ataupun pemberlakuan hukum yang berlaku.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; Pengguna atau pemakai barang dan jasa yang memiliki kemampuan atau daya beli tinggi, yang dimana rata-rata adalah orang mampu atau menengah keatas sangatlah mudah untuk mendapatkan suatu barang tanpa memikirkan nominal yang tercantum didalam nilai barang tersebut ataupun jasa yang ingin dia gunakan sesuai kebutuhannya. Namun berbeda dengan masyarakat yang memiliki ekonomi menengah kebawah yang hanya bisa menggunakan atau membeli barang sesuai dengan kemampuan nominal yang masyarakat miliki, tentu saja sangatlah berpengaruh pada kualitas barang yang masyarakat ekonomi menengah kebawah pakai atau gunakan. Dengan dasar kemampuan daya beli kondisi barang/jasa mendapat jaminan aman yang dijanjikan.
 3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; Hak untuk mengetahui informasi yang benar dari suatu produk ataupun jasa sangatlah penting untuk konsumen karena penyampaian pemahaman yang salah dapat membahayakan konsumen tersebut oleh sebab itu penyedia jasa maupun barang harus memberikan informasi didalam kemasan produk, didalam sop perusahaan jasa sehingga itu dapat menjamin rasa aman bagi konsumen.
 4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; Hak untuk didengar oleh penyedia jasa maupun barang terhadap keluhan konsumen yang dimana dapat membahayakan keselamatan dan keamanan dari konsumen tersebut. Konsumen memiliki hak untuk mengeluh dan dapat menyampaikan secara langsung kepada pelaku usaha yang menyediakan barang maupun jasa tersebut. Untuk pelaku usaha wajib untuk mendengarkan, serta merangkum keluhan yang disampaikan konsumen, agar dapat menjamin hak dari konsumen tersebut dapat terlaksanakan.
 5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam membela

dirinya ini dapat menumbuhkan sikap jujur dan bertanggung jawab dari pelaku usaha tersebut.

6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; Konsumen berhak untuk mendapatkan pembinaan dan pengetahuan tentang mutu barang dan layanan supaya peluang seorang konsumen mendapat kecurangan atau penipuan semakin kecil. Konsumen memang dituntut aktif untuk membaca label yang sudah tersedia. Diharapkan peran pemerintah dalam mendistribusikan materi yang diperlukan untuk konsumen agar meminimalisir kerugian yang diterima oleh konsumen tersebut.
 7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; Pelayanan yang dilakukan pelaku usaha kepada konsumen terkadang memandang status sosial dari konsumen tersebut. Tentunya hal ini telah diantisipasi oleh UUPK, yang dimana konsumen diberikan hak untuk diperlakukan atau mendapatkan layanan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif oleh pelaku usaha.
 8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; Pada saat UUPK telah dirancang yang dimana sangat memperhatikan dasar-dasar untuk terciptanya perlindungan konsumen. Seperti hubungan hukum antara penjual dengan si konsumen dengan jujur, sampai pada saat konsumen mendapat kerugian akibat barang atau pelayanan yang cacat/tidak sesuai dengan semestinya akan mendapatkan ganti rugi yang memadai, dan diberikannya penyelesaian sengketa kepada para pihak.
 9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. (pasal 4 UUPK)
Hak-hak yang telah dipaparkan merupakan hak yang telah melekat bagi siapapun yang menjadi seorang konsumen, dan juga sebagai subjek hukum. Membahas tentang konsumen yang menjadi subjek hukum, untuk kepentingan dan keselamatan yang harus dilindungi secara yuridis, dan juga harus diawasi segala proses perlindungan oleh pihak berwajib ataupun pemerintah. Dalam hal ini segala pelaku usaha baik penjual maupun penyedia jasa harus memiliki hati nurani untuk tidak berlaku curang maupun merugikan konsumen. Karena hal ini sangat penting untuk diperhatikan, apabila konsumen merasa dirugikan, maka penjual, produsen, atau penyedia jasa harus mau untuk bertanggung jawab atas kerugian yang didapatkan oleh konsumen.
- Salah satu yang kerap terjadi dalam jasa pengiriman barang adalah barang yang dikirimkan datang tidak tepat waktu yang telah ditentukan. Kasus ini mengacu kepada Pasal 7 huruf F Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen oleh sebab itu perusahaan jasa pengiriman barang tersebut harus bertanggung jawab, untuk keterlambatan barang kiriman yang tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Dengan adanya peristiwa ini pengguna jasa sangat dirugikan, apabila pengguna jasa pengiriman

barang tersebut adalah penjual makanan yang sudah memperkirakan makanannya hanya bertahan kurang lebih 3 hari, namun akibat keterlambatan pengiriman yang tidak datang tepat waktu dan juga melewati batas dari pengiriman barang tersebut, yaitu lebih dari 3 hari yang dimana menyebabkan penjual tersebut, yang sebagai konsumen perusahaan jasa pengiriman barang sangat merasa dirugikan secara materi, karena barang dagangannya datang tidak tepat sesuai waktu yang ditentukan.

Kesalahan yang dilakukan oleh kurir baik sengaja maupun tidak sengaja yang menyebabkan barang dari konsumen tidak datang tepat sesuai waktu yang telah ditentukan yang tentunya sangat merugikan konsumen merupakan tanggung jawab dari perusahaan jasa pengiriman barang, karena kurir yang bekerja dibawah naungan jasa pengiriman barang merupakan tanggung jawab sepenuhnya dari jasa pengiriman barang jika kurir tersebut melakukan kesalahan yang menyebabkan terjadinya kerugian terhadap konsumen ataupun kerugian lainnya. Keterlambatan akibat kurir yang menunda-nunda pengiriman sehingga barang yang dikirimkan konsumen ini mengalami kerusakan sebagai contoh barang yang dikirimkan adalah makanan, minuman dll yang tidak dapat bertahan lama dalam proses pengiriman tentu saja sangat merugikan konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang tersebut, karena makanan dan minuman yang telah dikirimkan ini bisa saja sudah tidak layak untuk dikonsumsi akibat dari penundaan yang secara sadar dilakukan oleh kurir tersebut. Keterlambatan menjadi masalah yang paling sering dialami oleh konsumen dalam jual beli yang dilakukan secara online dari pelaku usaha kepada konsumen yang terkadang menimbulkan kerugian kepada konsumen tersebut.¹⁶

Berikut ini merupakan upaya penyelesaian hukum yang harus dilakukan oleh konsumen apabila terjadi permasalahan keterlambatan pengiriman barang yang merugikan konsumen yaitu:

1. Mediasi

Mediasi untuk pokok permasalahan penelitian ini adalah keterlambatan pengiriman barang yang menyebabkan kerugian bagi konsumen, jika keterlambatan pengiriman barang tersebut disebabkan oleh kesalahan kurir yang menunda untuk mengirimkan paket tersebut kealamat yang telah ditetapkan oleh konsumen, pihak perusahaan jasa pengiriman barang tersebut harus melakukan mediasi dengan konsumen agar dapat menyelesaikan masalah yang dialami serta untuk mendapatkan ganti rugi akibat kerugian yang disebabkan oleh kurir yang menjadi pegawai dari perusahaan jasa tersebut sehingga kerugian yang dialami oleh konsumen dapat terselesaikan.

2. Negosiasi

Negosiasi para pihak yang bersangkutan agar permasalahan ini tidak melibatkan orang ketiga atau pihak yang berwajib. Negosiasi serta penyelesaian masalah disini adalah pihak perusahaan jasa pengiriman barang harus selalu menghimbau kurir jasa pengiriman barang untuk selalu menghubungi pihak penerima barang, tentang barang yang dikirimkan oleh pengguna jasa pengiriman tersebut. Kurir harus melakukan pelaporan tentang barang yang dikirimkan kepada penerima jika barang tersebut telah tiba dikota yang dituju agar sipenerima mengetahui apakah barang tersebut ingin diantarkan secara langsung atau ingin diambil secara langsung dikantor perusahaan jasa tersebut sehingga dapat meminimalisir keterlambatan dari barang tersebut sehingga tidak adanya kerugian yang dapat merugikan pihak konsumen.

Untuk itu semua cara pendekatan diupayakan sehingga mungkin menimbulkan berbagai dampak pada Tindakan yang bersifat negatif, bahkan tidak terpuji, yang berawal dari itikad buruk.¹⁷ Posisi konsumen yang lemah, sehingga harus dilindungi serta diawasi oleh hukum agar menjamin hak dari konsumen tersebut dapat terpenuhi.

Menurut Pasal 468 KUHD yang berisi tentang perjanjian pengangkutan mewajibkan pengangkut menjaga keselamatan barang yang diangkut sejak saat penerimaannya sampai saat penyerahan. Banyak hal yang terjadi dan dialami oleh konsumen pada saat proses pengiriman yang dapat menimbulkan kerugian dalam bentuk keterlambatan pengiriman, bahkan sampai terjadinya kehilangan barang milik konsumen, bahkan perlakuan tidak baik yang dilakukan pegawai dan juga kurir jasa pengiriman barang terhadap konsumen. Pihak perusahaan jasa pengiriman barang harus bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen. Berikut beberapa prinsip dan tanggung jawab dalam pengangkutan:

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan atas dasar unsur kesalahan (*faultliability principle*)
2. Prinsip tanggung jawab berdasarkan atas praduga (*presumption of liability principle*)
3. Prinsip tanggung jawab mutlak (*absolute liability principle*)

Pengertian konsumen secara garis besar yaitu konsumen pemakai dalam artian sempit hanya mengacu pada konsumenpemakai terakhir. Konsumen pengguna jasa pengiriman barang tersebut harus mendapatkan ganti rugi atas kesalahan dari pihak jasa pengiriman barang tersebut yang dilakukan oleh pegawai maupun kurir jasa pengiriman barang, karena kerugian yang disebabkan oleh kesalahan kurir maupun pegawai jasa pengiriman barang tersebut sangat merugikan pihak konsumen. Banyaknya dijelaskan peraturan tentang

¹⁶ Aisyah Ayu Musyafah, *et al.*, *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*, Jurnal Law Reform, Volume 14, Nomor 2, Tahun 2018, hal 153.

¹⁷ Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen, kajian teoretis dan perkembangan pemikiran*, cetakan pertama FH Unlam Press, Banjarmasin & Nusa Media PO Box 137 Ujungberung, Bandung hal 8.

konsumen tersebut. Misalnya, dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 2, yaitu konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁸

Proses terjadinya pengiriman barang oleh perusahaan jasa pengiriman barang yang sebelumnya telah melakukan perjanjian untuk mengirimkan barang tersebut sampai ditempat penerimanya dengan baik. Pihak penyedia jasa pengiriman barang akan memberikan bukti pengiriman yang dimana bukti ini adalah sebuah perjanjian dengan konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang tersebut. Konsumen dan jasa pengiriman barang tersebut telah melakukan perjanjian dengan syarat-syarat dan ketentuan yang sudah disampaikan kepada konsumen dan saling menyetujui satu sama lain. Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang kadang tidak selalu berjalan dengan lancar, misalnya barang yang telah disepakati oleh kedua pihak tersebut untuk dikirim ternyata tidak sampai ke tujuan, barang tersebut terlambat sampai ketujuan atau barang tersebut hilang atau rusak didalam perjalanan.¹⁹

Jika terjadi sebuah wanprestasi dalam pengiriman barang antar pihak penyedia jasa pengiriman barang dengan konsumen maka penyedia jasa pengiriman barang harus bertanggung jawab atas kerugian yang diterima oleh konsumen. Pihak penyedia jasa pengiriman barang harus mengetahui penyebab terjadinya kehilangan barang tersebut bisa terlambat dan hilang. Konsumen sangat merasa dirugikan karena pihak perusahaan jasa pengiriman barang tidak memberikan informasi atas keterlambatan barang, dan bukan hanya itu pihak perusahaan jasa pengiriman barang tidak teliti dalam melakukan sebuah perjanjian pengiriman barang yang mengakibatkan hilangnya barang konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merumuskan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen.²⁰

Pihak perusahaan jasa secara umum akan mengembalikan dana sebesar 10 (sepuluh) kali dari biaya jasa yang digunakan atau maksimal sampai Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah) jika pengirim tidak mengasuransikan barang kirimannya. Sebagai contoh barang kiriman yang dikirim dari Jakarta ke kota Manado biaya pengirimannya sebesar Rp 58.000 (lima puluh delapan ribu) maka besar dana yang dikembalikan sebagai bentuk ganti rugi dari perusahaan sebesar Rp 580.000 (lima ratus delapan puluh ribu rupiah), bukan sebesar Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah). Jika konsumen mengasuransikan barang yang dikirim, maka perusahaan jasa seharusnya akan mengganti dengan nilai dari barang kiriman tersebut (berdasarkan struk

pembelian barang). Ganti rugi ini menunjukkan bentuk rasa dan tanggung jawab dari perusahaan jasa pengiriman barang terhadap konsumen untuk menjaga kepercayaannya atas kesalahan yang dilakukan kurir ataupun pegawainya tentang keterlambatan barang yang dikirim namun tidak sesuai waktu yang telah ditetapkan, dan juga barang yang hilang sehingga merugikan konsumen yang telah mempercayakan barang yang dikirimnya menggunakan jasa perusahaan pengiriman barang tersebut.

Setelah paket tiba di alamat yang telah dituju, kurir akan memfoto barang tersebut tanpa izin kepada konsumen. Pelanggaran dari hak privasi konsumen yang dilakukan oleh kurir perusahaan jasa pengiriman barang tersebut, mengganggu kenyamanan dan rasa aman dari konsumen tersebut. Melakukan pengambilan foto tersebut yang dimana bisa saja konsumen adalah seorang artis atau perempuan yang sedang memakai pakaian kurang sopan atau terbuka, sangat mengancam kenyamanan dan rasa aman dari konsumen karena foto tersebut bisa saja disebarluaskan dan menguntungkan diri sendiri untuk kurir pengantar barang tersebut.

Pemberitahuan SOP (*standard operating procedure*) oleh perusahaan jasa pengiriman barang kepada konsumen biasanya hanya menyampaikan tentang proses pengiriman barang, namun tidak memberitahukan *procedure* dari sipenerima barang yang dimana ini sangat mengancam rasa aman dari penerima barang yang dimana penerima barang tersebut adalah konsumen. Perusahaan jasa seharusnya memberitahukan konsumen tentang *Terms of Service* untuk penerima barang yaitu konsumen tersebut. Pengambilan foto oleh kurir pengantar barang tersebut biasanya hanya inisiatif dari kurir untuk menciptakan rasa aman karena barang telah diterima oleh sipenerima, namun praktek yang ada dilapangan biasanya kurir akan memfoto penerima tersebut secara keseluruhan yang dimana seharusnya kurir bisa saja memfoto hanya barangnya saja yang telah diterima tanpa harus memfoto wajah atau seluruh badan dari konsumen tersebut.

Dalam pasal 4 UUPK butir 1 tentang kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, dan butir 9 hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Inti dari pasal 4 butir 1 dan 9 ini adalah bahwa pihak perusahaan jasa pengiriman barang harus menciptakan rasa aman untuk konsumen yang difoto oleh kurir dan menjamin bahwa foto tersebut tidak akan disalahgunakan maupun disebarluaskan oleh sikurir, dan memberikan jaminan hukum untuk konsumen yang fotonya telah disebarluaskan oleh kurir.

Pelanggaran yang dilakukan kurir jika menyebarluaskan foto tersebut merupakan pelanggaran dari UU ITE Pasal 27 ayat 1 "Setiap Orang yang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau menstransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik

¹⁸Az.Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jayawidya, Jakarta, 1999, hal. 13.

¹⁹Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hal. 115.

²⁰N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*, Pantai Rei, Jakarta, 2005, hal. 42.

yang memiliki muatan yang melanggar kesesuaian”.²¹Perusahaan jasa pengiriman barang harus memperhatikan keamanan dan hak privasi dari konsumen tersebut. Penanganan yang cepat dan sigap oleh perusahaan jasa pengiriman barang atas keluhan atau masalah yang dihadapi oleh konsumen dapat membantu meminimalisir dari kesalahan yang dibuat oleh perusahaan jasa pengiriman barang ini menjadi besar dan tentunya sangat merugikan pihak perusahaan dan juga merugikan untuk konsumen itu sendiri.

Sebuah pertanggung jawaban para pelaku usaha yang ada dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berisi:

- a. Tanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan (Pasal 19 Ayat (1))
- b. Tanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan iklan tersebut Pasal 2
- c. Tanggung jawab sebagai pembuat barang (importir) dan/atau penyedia jasa yang diimpor apabila importasi barang dan/atau jasa tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan luar negeri (Pasal 29 ayat (1) dan (2)).
- d. Pelaku usaha 1 yang menjual produk kepada pelaku usaha 2, berkewajiban memenuhi ganti rugi konsumen apabila produk yang diperoleh dari pelaku usaha 2 (tidak merubah produk) merugikan konsumen (Pasal 24)
- e. Pelaku usaha berkewajiban menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual apabila pemanfaatan barang lebih dari 1 tahun (Pasal 25).

B. Akibat Hukum Yang Dilakukan Oleh Kurir Pengiriman Barang Terhadap Konsumen

Perusahaan jasa pengiriman barang kurir sangat berperan penting dalam proses pengiriman sampai diterimanya barang ditangan konsumen. Praktek yang terjadi dilapangan banyaknya kecurangan dan penyimpangan yang dilakukan beberapa oknum kurir, sehingga membuat citra dari perusahaan jasa pengiriman barang tersebut menjadi tercoreng. Perusahaan jasa pengiriman barang akan mendapatkan sanksi administratif yang dimana jasa pengangkut barang tersebut tidak memenuhi kewajibannya berdasarkan undang-undang yang berlaku, hukuman administratif ini adalah pencabutan izin usaha dari ekspedisi dan mendapatkan peringatan tertulis dan secara bertahap izin usaha perusahaan jasa pengiriman barang tersebut bisa dicabut.

Kerugian yang ditimbulkan oleh adanya kesalahan maupun oknum dari kurir ataupun kesalahan yang tidak disengaja dilakukan oleh kurir maupun pegawai dari perusahaan jasa pengiriman barang ini sangat berdampak bagi perusahaan jasa pengiriman barang

karena dapat menurunkan peforma maupun penilaian masyarakat tentang perusahaan jasa pengiriman barang tersebut.

Kerugian juga dapat ditimbulkan oleh pengirim barang yang menggunakan jasa pengiriman barang untuk mengirim barang tipuan/fiktif, dapat dikenakan sanksi pidana. Dalam bukunya, Yahman (Yahman,2014) menggolongkan unsur-unsur tindak pidana penipuan yang diatur dalam Pasal 378 KUHP menjadi dua unsur pokok yaitu :²²

a. Unsur-unsur objektif yaitu memujuk/menggerakkan orang lain dengan alat pemujuk/penggerak :

- 1) Memakai nama palsu;
- 2) Martabat/keadaan palsu;
- 3) Rangkaian kata bohong, tipumuslimat;
- 4) Menyerahkan sesuatu barang;
- 5) Membuat utang;
- 6) Menghapuskan piutang.

b. Unsur-unsur subjektif yang terdiri dari:

- 1) Dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain;
- 2) Dengan melawan hukum

Akibat hukum yang terjadi dilapangan banyak kurir yang mendapat perlakuan kurang baik dari konsumen yang menerima paket tersebut melalui jual beli *online*, banyak konsumen yang tidak mau membayar paket yang telah dibeli dalam *system Cash On Delivery*. Karena penipuan yang dilakukan oleh penjual yang menggunakan jasa pengiriman barang sehingga kurir dari jasa pengiriman barang tersebut mendapatkan perlakuan yang kurang baik dari konsumen yang membeli barang tersebut, penjual dapat dikenakan sanksi pidana menurut Pasal 378 KUHP sesuai dengan tipuan yang ada diatas.

Kurir yang mengantarkan barang sering mendapatkan perlakuan kurang baik dari konsumen, akibat barang yang dibeli melalui jual beli *online* tidak sesuai dengan apa yang disampaikan oleh penjual. Sehingga kurir terkadang mendapatkan pengancaman serta mendapat pemukulan dari konsumen tersebut, dikarenakan konsumen merasa dikecewakan oleh penjual yang ternyata melakukan penipuan, sehingga konsumen melampiaskan kepada kurir jasa pengiriman barang tersebut.

Perlakuan yang diterima kurir akibat konsumen yang merasa dikecewakan oleh barang yang dia beli melalui situs jual beli *online*, dapat dikenakan sanksi pidana dalam pasal 369 KUHP tentang pengancaman. Konsumen juga dapat dikenakan sanksi pidana-jika melakukan pemukulan terhadap kurir jasa pengiriman barang menurut pasal 351 KUHP tentang penganiayaan.

Kurangnya kedisiplinan yang dilakukan oleh kurir, sehingga menyebabkan keterlambatan barang kiriman, yang dikirim oleh pengirim sampai ketangan konsumen, merupakan kelalaian dari kurir jasa pengiriman barang. Sehingga menyebabkan barang yang dikirimkan oleh pengirim mengalami keterlambatan, serta menyebabkan

²¹ Undang-undang Informasi Dan Transaksi Elektronik, Pasal 27 angka 1.

²² Sugesti, C. A., Ardhya, S. N., & Setianto, M. J. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha

Online Shop Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen Di Kota Singaraja. *Jurnal Komunitas Yustisia*, 3(3), 166-175.

konsumen merasa dikecewakan dan dirugikan akibat kelalaian dari karyawan atau kurir tersebut.

“Keterlambatan pengiriman yang bisa diganti rugi tentu saja keterlambatan yang ditimbulkan sang kelalaian karyawan. Jika terjadi Force majeure, pengiriman barang tak akan menerima ganti kerugian. Kelalaian yang dilakukan oleh karyawan jasa pengiriman barang ini dikatakan menjadi wanprestasi. Dikatakan wanprestasi sebab yang dilanggar merupakan perjanjian yang telah disepakati beserta. Ketidaksesuaian saat pengiriman barang yang telah diperjanjikan, maka hal ini telah cukup dikatakan wanprestasi”.²³

Perusahaan jasa pengiriman barang dapat dijatuhi sanksi karena gugatan perdata akibat perbuatan melawan hukum yang dilakukan kurir/karyawan dari perusahaan jasa. Perusahaan jasa dapat dijatuhi pasal 1367 KUHPerdara yang berbunyi “seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan atas perbuatan melawan hukum yang dilakukannya, melainkan juga atas orang yang berada di bawah tanggungannya”.²⁴ Dijelaskan bahwa perusahaan jasa harus bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan oleh kurir jasa pengiriman barang terhadap konsumen dikarenakan kurir jasa merupakan naungan dari perusahaan jasa pengiriman barang. Akan tetapi dalam kenyataannya tetap ada pelaksanaan perusahaan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan.²⁵

Kesalahan yang dilakukan oleh kurir akan berdampak bagi perusahaan karena kurir jasa pengiriman barang tersebut adalah bagian dari perusahaan jasa pengiriman barang yang mempekerjakan kurir atau pegawai tersebut untuk menjadi utusan yang mendapatkan mandat atau tugas untuk bekerja sesuai dengan porsi yang telah ditetapkan. Kenyataan dilapangan masih banyaknya oknum dari kurir tersebut yang melakukan penyimpangan sehingga membuat perusahaan jasa pengiriman barang tersebut harus mempertanggungjawabkan kesalahan yang telah dilakukan oleh kurir jasa pengiriman barang tersebut kepada konsumen dan kepada Lembaga pengawas.

Namun mengenai tanggung jawab tersebut ada pembatasannya. Perusahaan ekspedisi bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi pada pengirim/penerima apabila kerugian akibat kehilangan, kerusakan atau tertukarnya barang yang dikirim tersebut karena kelalaiannya, kecuali apabila kerugian tersebut timbul akibat beberapa hal sebagai berikut :²⁶

1. Keadaan yang memaksa (overmacht)
2. Kelalaian pengirim
3. Cacat benda itu sendiri

Perusahaan jasa dapat dilaporkan ke Lembaga Perlindungan Konsumen, hukuman ini bisa didapatkan akibat kurir jasa yang melakukan pelanggaran atau kesalahan, yang membuat barang yang dikirimkan oleh pengirim tidak sampai tepat waktu ditangan konsumen, sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat oleh pengirim dan jasa pengiriman. Sehingga menyebabkan kerugian terhadap konsumen, penerima barang atau konsumen dapat melaporkan perusahaan jasa pengiriman barang jika menolak untuk memberikan ganti rugi dan lalai dalam melakukan kewajiban yang seharusnya dilakukan.

Menurut Pasal 37 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, perusahaan jasa pengiriman barang dapat dijatuhi sanksiadministratif yang dapat dikenakan adalah ganti rugi yang sangat besar yaitu Rp 200 juta rupiah, akibat dari perusahaan jasa tidak mau mengganti kerugian yang diterima oleh konsumen lebih dari 7 hari sejak transaksi menurut UUPK Pasal 19 ayat 3. Dijelaskan bahwa perusahaan jasa harus langsung mengganti rugi kerugian yang diterima oleh konsumen akibat kelalaian maupun kesalahan yang dilakukan oleh kurir jasa pengantar barang, agar konsumen yang merasa dirugikan akibat dari kesalahan yang dilakukan kurir mendapat jaminan, ganti rugi karena konsumen dilindungi undang-undang yang berlaku.

Perusahaan jasa pengiriman barang harus memberikan pelayanan terbaiknya seperti menjamin adanya ganti rugi kesalahan yang murni dilakukan oleh pihak perusahaan pengiriman barang tersebut, kesalahan yang dilakukan oleh kurir atau pegawai dari perusahaan jasa pengiriman barang kepada konsumen sebelum konsumen melakukan gugatan ke Lembaga Perlindungan Konsumen karena konsumen dijamin haknya dan dilindungi oleh undang-undang.

Kurir jasa pengiriman barang dapat dipidana karena melakukan pencurian yang menyebabkan barang dari konsumen hilang. Terdapat di Pasal 362 Kitab Undang-undang Hukum Pidana, “yaitu bahwa siapapun yang melakukan tindak pidana pencurian, diancam dengan pidana penjara maksimal lima tahun atau denda sebanyak-banyaknya sembilan ratus ribu rupiah”.²⁷ Jika

²³Kusaimah, K. (2021). Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang. *Adil: Jurnal Hukum STIH YPM*, 3(1), 76-85.

²⁴Bimo prasetio, SH, Lembaga Bantuan Hukum Pengayoman, *Vicarious Liability*, <https://lbhpengayoman.unpar.ac.id/vicarious-liability-berdasarkan-kitab-undang-undang-hukum-perdata> , Diakses 3 mei 2023, Pukul 23:09 WITA.

²⁵DewaKadek Kevin Patria, Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Milik Konsumen (Studi Pada Jne

Harapan Raya Pekanbaru), *Jurnal Kertha Semaya*, Vol.8 No.9 tahun 2020, Universitas Udayana, 2020, hal 1367.

²⁶Farkhan, N., & Witasari, A. (2021). Tanggung Jawab Perusahaan Pengiriman Barang Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Hilang, Rusak dan Tertukarnya Barang Di PT. Pos Indonesia Kota Tegal. *Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) Klaster Hukum*, 1(1).

²⁷KUHAP Pasal 362, Pidana mencuri barang, <https://www.neliti.com/id/publications/3043/tindak-pidana-pencurian-dalam-keluarga-berdasarkan-pasal->

ada bukti yang kuat dan pencurian akibat kesalahan yang diperbuat oleh kurir, maka kurir harus siap untuk menerima dari sanksi pidana tersebut, karena telah merugikan pihak perusahaan jasa pengiriman barang dan juga konsumen yang tentunya pemilik dari barang yang hilang tersebut.

Faktor-faktor Eksternal penyebab terlambat atau rusaknya barang sewaktu proses mengangkut yang dihadapi Perusahaan Pengangkut dalam proses pengangkutan barang melalui jalur darat adalah sebagai berikut:²⁸

- a. Faktor alam berupa cuaca buruk atau badai. Dalam situasi hujan, penglihatan driver terganggu dan rawan terjadi kecelakaan, tidak jarang proses pengangkutan itu berhenti dengan tujuan untuk menjaga keselamatan barang.
- b. Faktor kelalaian, terjadi dikarenakan kondisi dari kelalaian pengirim itu sendiri dan dari pengemudi lain.
- c. Faktor tindak kejahatan dijalanan dengan cara mencuri barang yang akan dikirimkan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok pencuri.
- d. Faktor jalanan juga dapat berpengaruh besar dalam keselamatan barang muatan itu sendiri, jalanan yang berlubang ataupun tidak rata/rusak beresiko tinggi dapat menyebabkan kerusakan pada barang muatan seperti “barang muatan yang mudah pecah belah” maka dari itu diperlukannya melakukan penempatan/penataan barang muatan agar menekan dan mengurangi resiko terjadinya kerusakan.

Perusahaan jasa pengiriman barang harus memberikan informasi sesuai dengan UUPK Pasal 4 bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Karyawan yang melayani konsumen secara langsung, harus menyampaikan informasi secara jelas kepada konsumen dan dimengerti baik oleh konsumen tersebut.

Standar operasional prosedur (SOP) yang diterapkan pada perusahaan adalah untuk surat berharga harus diasuransikan dan juga untuk produk elektronik juga harus diasuransikan dan menerima pengemasan kayu, seperti barang-barang penting yang diketahui atau dokumen-dokumen penting, seperti surat tanda nomor kendaraan (STNK) atau bukti kepemilikan kendaraan bermotor (BPKB), dokumen-dokumen tersebut harus diasuransikan, karena sesuai dengan aturan dan Standar operasional prosedur (SOP)

perusahaan, sehingga, jika ada kerusakan atau kehilangan, konsumen tidak merasa cemas, karena akan ada pergantian sesuai dengan harga penerbitan surat berharga tersebut, dan konsumen tidak dapat mengirim hewan yang dilindungi oleh Negara, serta pengiriman zat atau obat ilegal.²⁹

Pengambilan foto tanpa meminta izin yang biasa dilakukan oleh kurir setelah mengantarkan barang yang dikirim kepada konsumen, yang dimana konsumen sedang memakai pakaian yang kurang layak atau pakaian tidak sopan ataupun artis yang menggunakan jasa pengiriman barang tersebut merupakan pelanggaran dari hak privasi dari konsumen tersebut. Kurir jasa pengiriman barang dapat dijatuhi sanksi menurut UU ITE jikalau kurir tersebut menyebarluaskan foto tersebut ke media sosial dan dapat dijatuhi sanksi pidana karena telah merugikan konsumen jikalau konsumen melaporkan kepihak yang berwajib.

“Mengenai penanganan dari perlindungan hukum terhadap korban dari pelaku cyber crime dari aparat penegak hukum, adalah menjadi permasalahan pembicaraan masyarakat atau permasalahan fundamental di dalam masyarakat terhadap perlindungan hukum terhadap korban dari pelaku kejahatan cyber crime, dalam kasus penghinaan melalui media sosial facebook, kasus hacker BBM, dan kasus rekayasa penyebaran foto asusila, merupakan fakta sosiologis dalam masyarakat yang tidak boleh diabaikan oleh aparat penegak hukum, yang harusnya melakukan perlindungan hukum terhadap masyarakat yang menjadi korban dari pelaku cyber crime yang merupakan sisi sosiologis yang memperkaya kasus-kasus dalam perlindungan korban dan penegakan hukum yang tidak hanya cukup mempertimbangkan faktor-faktor yurisdiksinya saja”.³⁰

Pengambilan foto oleh kurir yang tidak meminta izin sebelum pengambilan foto tersebut tentunya sangat merugikan konsumen, karena banyaknya kasus penyebaran foto di media sosial yang tentunya sangat merugikan konsumen jika foto dari konsumen tersebut disalahgunakan atau disebarluaskan di media sosial. Kurir dapat dijatuhi sanksi Pasal 27 ayat 1 UU ITE “Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik

[367-kitab-undang-undang](#), diakses pada 3 mei 2023, Pukul 23:30 WITA.

²⁸Jaya, K. A., Budiarta, I. N. P., & Ujjanti, N. M. P. (2020). Tanggungjawab Perusahaan Ekspedisi terhadap Kerusakan dan Kehilangan Barang Muatan dalam Pengangkutan Darat. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 1(1), 66-71.

²⁹Dewi, D. P., & Salam, A. (2020). Prosedur Administrasi Jasa Pengiriman Barang Di Pt Citra Van

Titipan Kilat Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sekretari/Administrasi Perkantoran*, 7(7).

³⁰Hartanto, H. (2021). PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA TEKNOLOGI INFORMATIKA SEBAGAI KORBAN DARI PELAKU CYBER CRIME DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK (UU ITE). *HERMENEUTIKA: Jurnal Ilmu Hukum*, 5(2).

dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan yang melanggar kesusilaan”.³¹

Kejahatan sektorsi memenuhi unsur-unsur dari pasal 27 ayat (1) UU ITE tersebut yakni unsur dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan kesusilaan. Pelaku kejahatan sektorsi memang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan foto dan/atau video korbannya yang bermuatan melanggar asusila secara elektronik ke dunia maya agar korban mau memenuhi apa yang diinginkan olehnya seperti sejumlah uang atau aktivitas seksual dan apabila korban menolak hal tersebut maka pelaku menyebarkan foto dan/atau video korbannya yang memiliki muatan melanggar kesusilaan tersebut ke dunia maya.³²

Jika seseorang melakukan sebuah perbuatan melawan hukum yang memenuhi unsur-unsur yang terdapat didalam pasal 27 ayat (1) UU ITE, maka berdasarkan Pasal 45 ayat (1) UU ITE pelaku dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).

Banyaknya terjadi persoalan yang dihadapi oleh konsumen sehingga banyak konsumen saat ini merasa dirugikan akan kesalahan yang dilakukan oleh kurir yang menjadi pegawai dari perusahaan jasa pengiriman barang tersebut. Konsumen mendapatkan kepastian hukum untuk melindungi haknya yang telah dilanggar oleh pihak perusahaan jasa maupun kurir jasa pengantar barang. Tanggung jawab muncul berkenaan dengan pemenuhan kewajiban, jadi tanggung jawab adalah:³³

1. Memenuhi segala kewajiban, memikul segala beban, menanggung segala akibat yang timbul dari perbuatan sendiri ataupun perbuatan orang lain, sesuai dengan norma kehidupan;
2. Rela mengabdikan dan berkorban karena saying, senang, belas kasihan pada alam lingkungan, sehingga kelestariannya dapat dipelihara sesuai dengan norma kehidupan;
3. Pasrah mengabdikan, menyembah, dan memuja kepada Tuhan sesuai dengan norma kehidupan beragama.

Perusahaan jasa pengiriman barang juga harus memberikan sanksi yang seberat-beratnya kepada kurir agar tidak terjadi lagi pelanggaran atau meminimalisir kesalahan yang dilakukan oleh kurir yang dapat merugikan perusahaan jasa pengiriman barang tersebut, agar konsumen merasa aman dan nyaman untuk menggunakan jasa dari perusahaan pengiriman barang tersebut.

³¹UU ITE Pasal 27 ayat 1 tahun 2016, Pencemaran Nama Baik dan UU ITE, <https://umsb.ac.id/berita/index/1003-pencemaran-nama-baik-dan-uu-ite>, diakses pada 3 mei 2023, Pukul 23:46 WITA.

³²Febriani, E. V., & Wibowo, A. (2022). UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM OLEH KOMNAS

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Bentuk pertanggungjawaban jasa pengiriman barang terhadap pelanggaran yang dilakukan kurir terhadap konsumen berdasarkan peraturan yang berlaku saat ini Sehingga konsumen tidak merasa dikecewakan oleh pihak perusahaan, tanpa harus melakukan laporan terhadap pihak yang berwajib. Perusahaan jasa harus peduli kepada setiap konsumen yang menggunakan jasanya, agar konsumen merasa perusahaan jasa ini memberikan pelayanan yang ramah, baik, dan aman.
2. Akibat hukum yang dilakukan oleh kurir pengiriman barang terhadap konsumen yang merasa dirugikan perusahaan jasa pengiriman barang harus lebih memperhatikan setiap pegawainya untuk memastikan bahwa pegawai maupun kurir tersebut bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku diperusahaan demi menjaga nama baik dari perusahaan tersebut dan tidak membuat rasa kecewa terhadap konsumen. Konsumen yang dimana sebagai pengguna jasa pengiriman barang tersebut harus melaporkan setiap kejadian yang dirasa merugikan dirinya kepada perusahaan jasa, agar mendapatkan kepastian sesuai dengan hukum yang berlaku dan hal ini membantu perusahaan jasa untuk menyaring karyawannya yang tidak bekerja sesuai dengan SOP yang telah diberikan perusahaan jasa kepada konsumen.

B. Saran

1. Hendaknya setiap keluhan yang disampaikan oleh setiap konsumen bisa direspon dengan baik. Perusahaan jasa pengiriman barang harus mau bertanggung jawab secara langsung dan cepat atas kerugian yang diterima setiap konsumen ketika menerima keluhan secara langsung. Perusahaan jasa harus peduli kepada permasalahan yang dihadapi oleh konsumen akibat dari pelanggaran yang dilakukan kurir jasa pengiriman barang yaitu karyawan dari perusahaan tersebut.
2. Perusahaan jasa harus memberikan peringatan dan juga sanksi kepada setiap oknum dari kurir yang melakukan kesalahan sehingga menyebabkan kerugian bagi perusahaan dan juga konsumen. Perusahaan harus menyaring karyawannya agar bisa mendapatkan pegawai serta kurir yang dapat bekerja dengan baik dan dapat menjaga nama baik dari perusahaan jasa pengiriman barang tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

PEREMPUAN TERHADAP KORBAN KEJAHATAN SEKTORSI DI DUNIA

MAYA. *Jurnal Hukum Adigama*, 5(1), 279-303.

³³ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia (Cetakan kelima)*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hal 49

- A. Abdurrahman, *KamusEkonomi – perdagangan*, Gramedia, Jakarta, 1986.
- Atsar Abdul dan Apriani Rani, *BukuAjarHukumPerlindunganKonsumen*, Deepublisher, Yogyakarta, 2009.
- Barkatullah Abdul Halim, *Hak-Hak Konsumen*, Nusamedia, Cet. Ke-1, Bandung, 2010
- Barkatullah Halim Halim, *Hukum Perlindungan Konsumen, kajian teoretis dan perkembangan pemikiran*, cetakan pertama FH Unlam Press, Banjarmasin & Nusa Media PO Box 137 Ujungberung, Bandung.
- Edhhe Praptono, *Hukum Pengangkutan*, cetakan 1, Tegai: CV. Wira Usaha, 2009.
- Miru Ahmadi, *HukumPerlindunganKonsumen* PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2011.
- Muhammad Abdulkadir, *Hukum Perdata Indonesia (Cetakan kelima)*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Muhammad dan Alimin, *EtikadanPerlindunganKonsumendalamEkonomiIslam*, BPFE, Yogyakarta, 2004.
- Munir Abu Bakar, *PrivacyInternationalReport*, United Kingdom, 2014.
-, *KonsumendanHukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.
-, *PerlindunganPrivasidanDataPribadidalamEraEkonomiDigitaldiIndonesia*. Fakultas Hukum Universitas Padjajaran, Bandung, 2018.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2004.
- Siahaan N.H.T, *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*, Pantai Rei, Jakarta, 2005.
- Subekti, *Kitab Undang-Undang Hukum Dagang*, Jakarta: Pradnya Paramita, Cet ke-30, 2006.
- Tedi Sudrajat and Endra Wijaya, *Perlindungan Hukum Terhadap Tindakan Pemerintahan* (Jakarta: Sinar Grafika, 2020).
- Yasin Siti Hajar Mohd, *PersonalDataProtectioninMalaysia*, Sweet & Maxwell Asia, Malaysia, 2010.
- Jurnal:**
- Aisyah Ayu Musyafah, et al., *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*, Jurnal Law Reform, Volume 14, Nomor 2, Tahun 2018.
- Dewa Kadek Kevin Patria, *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Milik Konsumen (Studi Pada Jne Harapan Raya Pekanbaru)*, Jurnal Kertha Semaya, Vol.8 No.9 tahun 2020, Universitas Udayana, 2020, hal 1367.
- Dewi, D. P., & Salam, A. (2020). *Prosedur Administrasi Jasa Pengiriman Barang Di Pt Citra Van Titipan Kilat Tangerang. Jurnal Ilmiah Ilmu Sekretari/Administrasi Perkantoran*, 7(7).
- Djardin, H., Tjoanda, M., & Labetubun, M. A. H. (2022). *Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Dalam Sistem Cash On Delivery. TATOHI: Jurnal Ilmu Hukum*, 2(1), 34-46
- Farkhan, N., & Witasari, A. (2021). *Tanggung Jawab Perusahaan Pengiriman Barang Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Hilang, Rusak dan Tertukarnya Barang Di PT. Pos Indonesia Kota Tegal. Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) Klaster Hukum*, 1(1).
- Febriani, E. V., & Wibowo, A. (2022). *UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM OLEH KOMNAS PEREMPUAN TERHADAP KORBAN KEJAHATAN SEKSTORSI DI DUNIA MAYA. Jurnal Hukum Adigama*, 5(1), 279-303.
- Hartanto, H. (2021). *PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA TEKNOLOGI INFORMATIKA SEBAGAI KORBAN DARI PELAKU CYBER CRIME DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK (UU ITE). HERMENEUTIKA: Jurnal Ilmu Hukum*, 5(2).
- Jaya, K. A., Budiarta, I. N. P., & Ujianti, N. M. P. (2020). *Tanggungjawab Perusahaan Ekspedisi terhadap Kerusakan dan Kehilangan Barang Muatan dalam Pengangkutan Darat. Jurnal Interpretasi Hukum*, 1(1), 66-71.
- Kusaimah, K. (2021). *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang. Adil: Jurnal Hukum STIH YPM*, 3(1), 76-85.
- Moh Issamsudin, "Efektifitas Perlindungan Konsumen Di Era Otonomi Daerah", *Jurnal Hukum Khaira Ummah*, Vol.13. No. 1 (2018).

Rahayu, D. A. (2022). *Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Mitra dalam Layanan COD (Cash On Delivery)* (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).

Sugesti, C. A., Ardhya, S. N., & Setianto, M. J. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen Di Kota Singaraja. *Jurnal Komunitas Yustisia*, 3(3), 166-175.

Tim Privacy Internasional dan ELSAM. Privasi 101 Panduan Memahami Privasi, Perlindungan Data dan Surveilans Komunikasi. (Jakarta: Tim ELSAM, Cetakan Pertama, 2005).

Sumber Lainnya:

<https://www.jasacontainer40.com/Berita/pengertian-jasa-pengiriman-barang.html> , diakses pada sabtu, 15 oktober 2022 pukul 19:46 WITA

Bimo prasetiop, SH, Lembaga Bantuan Hukum Pengayoman, Vicarious Liability,

Detiknews. Kasus yang terjadi di pengiriman barang dan jasa

<https://lbhpayoman.unpar.ac.id/vicarious-liability-berdasarkan-kitab-undang-undang-hukum-perdata> , Diakses 3 mei 2023, Pukul 23:09 WITA.

<https://www.google.com/amp/s/news.detik.com/berita/d-5672640/paket-makanan-telat-sampai-ke-pembeli-jasa-pengiriman-didenda-rp-1-juta/amp>, diakses pada rabu, 26 april 2023 pukul 04:53 WITA

PT. KETS Kargo Ekspedisi Trans, Pengertian Jasa Pengiriman Barang