

## Pertanggung Jawaban Hukum Pihak Ekspedisi Pengiriman Terhadap Barang Hilang atau Rusak

Edy Prasetyo<sup>1</sup>, Arief Budiono<sup>1\*</sup>, Jan Alizea Sybelle<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta, Indonesia

<sup>2</sup> Law Study Program, Faculty of Law, Stellenbosch University, Stellenbosch, South Africa

\* Corresponding E-mail: [ab368@ums.ac.id](mailto:ab368@ums.ac.id)

Submitted: 13-06-2023; Reviewed: 25-07-2023; Revised: 17-08-2023; Accepted: 10-10-2023

DOI: [10.18196/jphk.v5i1.18825](https://doi.org/10.18196/jphk.v5i1.18825)

### Abstrak

Proses pengiriman barang seringkali menjadi masalah bagi konsumen karena tidak adanya ketentuan yang jelas dalam peraturan terkait sejauhmana jasa pengiriman bertanggungjawab atas kerugian yang dialami konsumen. Kerugian yang dimaksud yaitu seperti kerusakan atau kehilangan atas barang yang dikirim menggunakan jasa pengiriman. Selain itu, ketidakpastian terkait kewajiban dan denda yang dikenakan oleh jasa pengiriman jika pengiriman terlambat juga menjadi permasalahan tersendiri bagi konsumen. Kejadian kehilangan atau kerusakan barang akibat kesalahan ekspedisi dirasa perlu untuk dipertanggung jawabkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pertanggungjawaban dan upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen terkait barang hilang atau rusak yang terjadi di PT. Tri Adi Bersama (Anteraja). Penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif dengan menggunakan metode deduktif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara serta dokumen kepustakaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisa data yang diperoleh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat dua bentuk tanggung jawab yang telah dilakukan oleh PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) terkait barang hilang atau rusak. Tanggung jawab yang dilakukan diantaranya dengan memberikan ganti rugi kepada pemilik barang dan bertanggung jawab terhadap perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh karyawannya. Selain itu, hasil penelitian menginformasikan bahwa terdapat upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk menuntut tanggungjawab PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) atas barang yang dikirim jika terjadi kerugian. Upaya konsumen dapat dilakukan melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) dengan arbitrase, konsiliasi dan mediasi sebagai langkah penyelesaian diluar pengadilan serta melakukan pengajuan gugatan, pemeriksaan dan pembuktian sebagai jika berkehenda melalui jalur hukum.

**Kata Kunci:** Barang; Perusahaan ekspedisi; Perlindungan konsumen

### Abstract

*There are no clear provisions in the regulations that regulate the extent to which the delivery service is responsible for losses suffered by consumers for goods sent that are damaged or lost and the uncertainty of the obligations and fines imposed by the delivery service when it does not fulfill the promise of timely delivery becomes separate problem for consumers. This study aims to determine the accountability and efforts that can be made by consumers in the case of lost or damaged goods at PT. Tri Adi Together (Anteraja). This research is a normative juridical research using deductive thinking method. Data collection techniques were carried out by interviewing and library documents. This study uses a qualitative approach in analyzing the data that has been obtained: The results show (1) there are two forms of responsibility that have been carried out by PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) in the case of lost or damaged goods, namely providing compensation to the owner of the goods and being responsible for unlawful acts committed by its employees. (2) There are efforts that can be made by consumers to demand the responsibility of PT. Tri Adi Bersama*

*(Anteraja) for objects sent in the event of a loss, including efforts to pass the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) with arbitration, conciliation and mediation as efforts made outside of court as well as filing lawsuits, examinations and verification as efforts through legal channels.*

**Keywords:** Consumer protection; Expeditionary company; Goods

## 1. Introduction

Pertanggungjawaban terhadap produk yang dihasilkan atau diperdagangkan harus dilakukan oleh setiap pelaku usaha. Pertanggungjawaban yang dilakukan dapat diakibatkan oleh kerugian yang terjadi pada pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha karena adanya kekurangan dalam memberikan pelayanan. Pertanggungjawaban pelaku usaha yang harus dilakukan sebagaimana Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) pada Pasal 19 sampai 28 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa pelaku usaha atau perusahaan harus bertanggungjawab terhadap produk yang telah diberikan kepada pelanggan (Muhammad, 2018).

Hukum Perlindungan konsumen memiliki beberapa prinsip dasar salah satunya adalah prinsip *fault liability*. Prinsip ini menunjukkan bahwa seseorang dapat meminta pertanggungjawaban kepada pelaku usaha secara hukum jika terdapat unsur kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam memberikan pelayanan kepada konsumen (Sidharta, 2016). Prinsip ini juga menunjukkan bahwa setiap pelaku usaha, seperti pelaku jasa pengangkutan, yang melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan pengangkutan terhadap konsumen harus memberikan pertanggung jawaban dengan membayar segala kerugian yang telah ditimbulkan akibat kesalahan yang telah dilakukan (Abdulkadir, 2018).

Perkembangan teknologi digital yang begitu canggih dan sangat pesat di era globalisasi saat ini menuntut adanya peningkatan interaksi sosial antar pengguna jasa layanan dan pelaku usaha. Kondisi tersebut memberikan dampak terhadap pelaku usaha pengiriman barang dalam memberikan pelayanannya yang dapat dilakukan melalui aplikasi atau situs web perusahaan. Pelaku usaha menjalankan usahanya dengan menggunakan sistem daring yang disebut dengan *e-commerce*. Terdapat beberapa karakteristik pada sistem perdagangan ini antara lain yaitu adanya pertukaran barang, jasa atau informasi, adanya transaksi antara dua belah pihak, adanya penggunaan internet sebagai media transaksi, serta adanya kepercayaan antara pelaku usaha dengan pelanggan (Asnawi, 2014).

Saat ini, layanan *e-commerce* terus mengalami peningkatan fasilitas layanan dari tahun ke tahun. Layanan ini tersedia dengan mudah dan dapat dijangkau menggunakan jaringan internet melalui telepon genggam. Kemudahan bentuk layanan tersebut telah terjadi pada semua lini kehidupan masyarakat yang dapat dilakukan melalui dompet digital dalam bertransaksi. Terdapat beberapa jasa layanan yang telah meningkatkan layanan *e-commerce* antara lain yaitu jasa ekspedisi, transportasi, kuliner hingga jasa lainnya yang dapat diperoleh dengan mudah oleh masyarakat menggunakan internet melalui telepon genggam (Mubarak, 2016).

PT. Tri Abadi Bersama (Anteraja) memiliki beberapa jenis layanan, namun layanan jasa pengiriman adalah yang paling utama. Anteraja memiliki layanan bisnis.aja yaitu situs web yang dapat membantu proses bisnis untuk pelaku atau pemilik badan

usaha dan pemilik Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), yang ingin melakukan pengiriman menggunakan Anteraja. Anteraja juga menyediakan layanan Anteraja Frozen yaitu salah satu produk Anteraja yang dapat memfasilitasi kebutuhan pelanggan untuk mengirimkan barang-barang yang membutuhkan penanganan dengan suhu rendah (beku). Bentuk layanan tersebut sangat membantu pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan mudah dan cepat (Anteraja, 2022). PT. Tri Abadi Bersama (Anteraja) telah berhasil membekukan pendapatan sebesar Rp 2,77 triliun pada tahun 2021. Kontribusi yang telah dilakukan tersebut mengalahkan kontribusi lini penyewa kendaraan yang sebelumnya menjadi bisnis utama ASSA. Pada tahun 2021, jasa penyewaan tersebut mencatatkan bahwa pendapatan yang diperoleh adalah sebesar Rp 1,74 triliun (Pahlevi, 2021).

Teknologi informasi yang ada saat ini, selain dapat memberikan manfaat terhadap peningkatan kesejahteraan bagi masyarakat serta kemajuan perkembangan peradaban manusia, juga dapat menciptakan peluang terjadinya perbuatan yang melawan hukum. Layanan pengiriman dengan menggunakan bantuan teknologi merupakan contoh layanan yang paling rawan terjadinya pelanggaran hukum. Layanan ini adalah salah satu bentuk usaha yang dimanfaatkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pengiriman barang. Proses pengiriman barang yang dilakukan oleh pelaku usaha ini kadang terjadi peristiwa yang menyebabkan barang yang diantar tidak sampai pada penerima sebagaimana yang telah dijanjikan. Banyak kasus bermunculan terkait adanya kelalaian pelaku usaha dalam pengiriman barang antara lain keterlambatan pengiriman, barang yang hilang atau rusak sehingga menyebabkan kerugian pada konsumen yang menggunakan jasa pelayanan pengiriman barang tersebut (Lumba & Sumiyati, 2014).

Penelitian terdahulu menyatakan bahwa terdapat beberapa konsumen yang mengeluh tentang adanya pengemudi transportasi yang memiliki perberbedaan identitas dan perbedaan nomor polisi kendaraan dengan yang terdaftar di aplikasi. Kondisi tersebut menggambarkan adanya kelalaian pihak penyedia jasa transportasi terhadap pemenuhan hak pelanggan. Selain itu, banyak kasus kriminalitas yang terjadi melalui jaringan internet dan sangat sulit untuk terdeteksi. Banyaknya jumlah jaringan dan pelanggan yang berkembang pesat menjadikan pihak yang berwenang sulit menindak tegas pelaku kejahatan yang ada (Halim & Nurbaiti, 2018). Terdapat beberapa kerugian yang biasa dialami oleh pelanggan terhadap barang yang dikirimkan melalui jasa pengiriman barang, antara lain (1) kehilangan barang; (2) keterlambatan pengiriman; (3) dan kerusakan barang (Garwan, Abas, & Nanik, 2021). Aspek hukum perjanjian sebagaimana pada Pasal 186 UU LLAJ Nomor 22 Tahun 2009 menyatakan bahwa perusahaan angkutan umum harus melakukan pengangkutan terhadap barang sesudah adanya kesepakatan perjanjian angkutan umum dan atau dilakukan pembayaran terhadap biaya angkutan oleh penumpang atau pengirim barang yang sesuai dengan kesepakatan keduanya. Pasal tersebut menjelaskan adanya obyek perjanjian yaitu antara pelaku usaha angkutan dan pengirim barang.

PT. Tri Abadi Bersama (Anteraja) merupakan pelaku usaha yang bergerak pada bidang pengiriman barang. Obyek perjanjian yang dilaksanakan pada pelaku usaha ini adalah kewajiban mengangkut atau mengantarkan barang sebagaimana dalam perjanjian pengangkutan. Obyek perjanjian untuk pengirim barang adalah memberikan

pembayaran berupa biaya angkutan barang kepada PT. Tri Abadi Bersama (Anteraja). Pelaku usaha ini menerapkan perjanjian baku yaitu suatu perbuatan hukum dimana adanya ikatan antara satu dengan yang lain yang mana isi perjanjian telah disiapkan oleh salah satu pihak untuk kemudian ditolak atau disetujui oleh pihak yang lainnya. Proses perjanjian baku dilakukan sejak awal pembukaan aplikasi sebagaimana yang ada pada PT. Tri Abadi Bersama (Anteraja) sesudah memasang aplikasi. Sebelum pelanggan menggunakan layanan aplikasi PT. Tri Abadi Bersama (Anteraja), pelanggan diminta untuk membaca persyaratan serta ketentuan yang harus dilakukan dalam penggunaan aplikasi. Pelanggan perlu menekan tombol tidak setuju atau setuju atas ketentuan yang telah disebutkan pada awal pemasangan aplikasi. Pemasangan aplikasi dengan melakukan penekanan tombol setuju yang dilakukan oleh pelanggan menunjukkan bahwa pelanggan setuju dengan perjanjian penggunaan aplikasi PT. Tri Abadi Bersama (Anteraja). Namun permasalahan yang sering terjadi yaitu tidak semua pelanggan membaca dan memahami seluruh syarat serta ketentuan aplikasi.

Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan dasar adanya kesamaan kedudukan hukum antara pelaku usaha dengan pelanggan atau konsumen. Keduanya memiliki hak dan kewajiban masing-masing sehingga kedudukan pelaku usaha dan pelanggan menjadi seimbang, namun kenyataannya masih terdapat celah yang membuat adanya ketidakseimbangan sehingga menarik untuk dikaji lebih dalam. Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian tentang "Pertanggung jawaban pihak ekspedisi dan upaya konsumen terhadap barang yang hilang atau rusak (Studi terhadap pengiriman barang yang hilang atau rusak di PT. Tri Adi Bersama (ANTERAJA)) perlu untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pertanggungjawaban dan upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen dalam hal barang hilang atau rusak atas kesalahan pihak ekspedisi PT. Tri Adi Bersama (Anteraja). Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pertanggung jawaban hukum ekspedisi terhadap barang hilang atau rusak karena kesalahan?

## **2. Research Methods**

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan pendekatan peraturan perundangan serta bahan literatur yang lainnya berkaitan tentang permasalahan (Soemitro, 2018). Pendekatan permasalahan dilakukan untuk mencari kebenaran berdasarkan peraturan hukum tentang perlindungan konsumen di Indonesia yaitu menurut UUPK Nomor 8 Tahun 1999. Penelitian ini bersifat diskriptif (Moleong, 2016) yaitu menggambarkan tanggung jawab perusahaan dan upaya hukum yang dapat dilakukan oleh pelanggan terhadap obyek yang dikirim bilamana terjadi kerugian. Data penelitian terdiri dari data primer yang diperoleh dari wawancara sedangkan data sekunder dari studi kepustakaan berupa bahan hukum primer yaitu KUH Perdata, KUH Dagang, dan UU Nomor 8 Tahun 1999. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisa dengan pendekatan kualitatif (Waluyo, 2016), yaitu menggunakan model interaktif yang meliputi pengumpulan data, penyajian data, reduksi data dan kesimpulan.

### 3. Results and Discussion

#### 3.1 Tanggung jawab PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) terhadap barang yang rusak atau hilang atas kesalahan yang dilakukan

Tanggung jawab merupakan sebuah kesadaran manusia tentang tindakannya baik yang disengaja atau tidak disengaja. Pada kasus pelanggaran hak konsumen atas tindakan pelaku usaha, maka harus berhati-hati dalam penentuan terhadap siapa yang harus bertanggungjawab dan besaran tanggung jawab yang dilimpahkan kepada pelaku usaha pengiriman barang.

PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) memberikan pertanggungjawaban atas kesalahan yang telah dilakukan, namun terdapat beberapa faktor yang menyebabkan adanya kerusakan barang yang bukan menjadi tanggung jawab PT. Tri Adi Bersama (Anteraja). Rieza dan Kadriah, (2020) menyatakan bahwa terdapat faktor penyebab kerusakan atau kehilangan barang antara lain yaitu (1) kesalahan pengepakan terhadap barang konsumen, (2) kelalaian pada saat pengangkatan barang, (3) kesalahan sopir pengangkut, dan (4) kesalahan lokasi tempat barang ketika pengangkutan. Rusak atau hilangnya barang milik konsumen dapat terjadi karena kecelakaan lalu lintas yang terjadi karena diluar kehendak jasa pengiriman.

Pertanggungjawaban adalah gambaran atau cerminan tingkah laku yang dilakukan oleh manusia. Tindakan terkait kontrol jiwa seseorang adalah bagian bentuk pertimbangan mental dan intelektualnya. Jika sebuah keputusan akan ditolak atau diambil oleh seseorang maka akan menjadi bagian pertanggungjawaban serta menerima konsekuensi dari apa yang telah menjadi pilihannya. Keputusan yang telah dilakukan juga merupakan hasil tindakan atas kesadaran intelektualnya serta tanggung jawab hukum terhadap hukum perdata merupakan tanggung jawab atas perbuatan yang melawan hukum yang mempunyai ruanglingkup yang lebih luas dari pada perbuatan pidana (Sahban, 2019). Tindakan yang melawan hukum tidak hanya perbuatan yang menentang undang-undang pidana tetapi juga tindakan yang juga bertentangan dengan hukum lain serta ketentuan hukum yang tidak tertulis. Peserta ganti rugi terhadap pihak yang telah dirugikan.

Perjanjian pengangkutan barang, tanggung jawab pengangkut ditentukan oleh hukum, termasuk ketentuan yang terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) di Indonesia. Pasal 468 dan 477 KUHD mengatur mengenai tanggung jawab pengangkut dalam perjanjian pengangkutan barang. Tanggung jawab pengangkut, seperti yang disebutkan dalam Pasal 468 KUHD, adalah memberikan ganti rugi atas biaya dan kerugian yang diderita pihak konsumen (pemilik barang) akibat tidak terlaksananya perjanjian pengangkutan. Pengangkut bertanggung jawab secara hukum untuk mengembalikan barang yang dikirim dalam keadaan yang sama seperti saat barang diterima, kecuali jika kerugian atau kerusakan tersebut disebabkan oleh keadaan yang di luar kendali pengangkut (*force majeure*). Namun, terdapat batasan-batasan tertentu yang diberlakukan dalam pemberian ganti rugi oleh jasa pengangkut.

Pengangkut hanya bertanggung jawab untuk kerugian yang dapat diperkirakan secara wajar dan dapat dihubungkan langsung dengan tidak terlaksananya perjanjian pengangkutan. Jika kerugian tersebut tidak dapat diperkirakan atau tidak dapat

dibuktikan terkait dengan pelanggaran pengangkut, pengangkut mungkin tidak akan bertanggung jawab penuh. Kerugian yang merupakan akibat langsung dari tidak terlaksananya perbuatan dalam perjanjian pengangkutan: Pengangkut hanya bertanggung jawab atas kerugian yang merupakan hasil langsung dari kelalaian atau tidak terpenuhinya kewajiban yang ditetapkan dalam perjanjian pengangkutan. Jika kerugian tersebut merupakan akibat dari faktor-faktor di luar kendali pengangkut atau disebabkan oleh tindakan pihak ketiga, pengangkut mungkin tidak akan bertanggung jawab sepenuhnya. Dalam prakteknya, batasan-batasan ini dapat bervariasi tergantung pada negara dan peraturan yang berlaku, serta kesepakatan yang dibuat dalam perjanjian pengangkutan. Penting bagi pihak pengirim dan pengangkut untuk memahami batasan-batasan ini dan menentukannya secara jelas dalam perjanjian untuk menghindari perselisihan di kemudian hari (Sahban, 2019).

Hasil temuan menunjukkan bahwa terdapat dua bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) terhadap konsumen yang dirugikan atas obyek yang dikirim melalui jasa pengiriman barang tersebut. Bentuk tanggungjawab yang pertama adalah PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) bertanggungjawab atas barang yang hilang atau dicuri oleh oknum tertentu dengan memberikan ganti rugi yang diderita oleh pemilik barang. Bentuk tanggungjawab yang kedua adalah PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) bertanggungjawab terhadap perbuatan yang merugikan pelanggan berupa tindakan melawan hukum yang disebabkan oleh tindakan karyawan PT. Tri Adi Bersama (Anteraja).

Berdasarkan data yang didapatkan menunjukkan adanya penurunan jumlah atas barang yang rusak atau hilang yang terjadi di PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Sukoharjo pada tahun 2022 dan 2023. Berikut adalah tabelnya :

**Tabel 1. Jumlah kerusakan atau hilang atas barang konsumen yang dikirimkan melalui PT. Tri Adi Bersama (Anteraja)**

No	Tahun	Rusak	Hilang
1	2019	37	17
2	2020	29	10
3	2021	26	5
4	2022	19	3
5	2023	13	1

Sumber : Anteraja Cabang Sukoharjo 2023

Data pada Tabel 1 menunjukkan adanya kerusakan atau hilang atas barang konsumen yang dikirimkan melalui PT. Tri Adi Bersama (Anteraja). Kehilangan atau kerusakan yang terjadi telah mendapatkan kompensasi sehingga permasalahan yang terjadi dapat terselesaikan. Temuan tentang PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) bertanggungjawab atas barang yang hilang dengan memberikan ganti rugi yang diderita oleh pemilik barang didukung oleh Albert (2021) yang menjual barang di Tokopedia dan mengirimkan paket menggunakan kurir AnterAja. Berdasarkan pengalaman yang telah dialami, pelanggan telah mendapatkan ganti rugi atas barang yang dinyatakan hilang dengan penggantian sebesar 10 kali ongkos kirim yaitu sebesar Rp 20.000 x 10 = Rp 200.000 (Albert, 2021).

UUPK Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 menyatakan bahwa terdapat bentuk pertanggungjawaban yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha terhadap pelanggan atau

konsumen yang telah dirugikan. Dasar adanya tanggung jawab yang harus dilakukan bagi pelaku usaha pengiriman barang terhadap kerugian yang dialami oleh pelanggan atau konsumen menyatakan bahwa setiap pelaku usaha pengiriman barang hendaknya selalu beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya. Pelaku usaha pengiriman barang juga tidak diperkenankan bertindak yang tidak sesuai dengan norma yang dapat memberikan kerugian kepada pelanggan. Pasal pada UUPK telah lengkap untuk memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen, sehingga konsumen dapat melindungi hak-haknya terhadap pelaku usaha. UUPK ini tidak memiliki maksud untuk mematikan bisnis atau pelaku usaha pengiriman barang, namun agar pelaku usaha lebih berhati-hati dalam pemenuhan hak konsumen atau dalam menjalankan kewajibannya kepada konsumen sebagaimana yang ada pada Pasal 7 UUPK Nomor 8 Tahun 1999.

Penelitian terdahulu juga telah membahas tentang bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha pengiriman barang terhadap konsumen. Temuan penelitian sekarang juga sejalan dengan Nababan et al. (2021) yang menyatakan bahwa jika terdapat barang yang rusak atau hilang yang disebabkan oleh kesalahan perusahaan pengangkut barang, maka perusahaan tersebut harus menggantinya. Penyelesaian hukum yang dilakukan oleh konsumen dapat dilakukan dengan penyelesaian diluar pengadilan, namun konsumen lebih banyak mengupayakan penyelesaian upaya damai dengan menyelesaikannya diluar pengadilan sebelum melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Garwan et al. (2021) dan Hamed et al. (2021) juga menyatakan hal yang sama bahwa terdapat kompensasi yang dapat diterima oleh konsumen bilamana mengalami kerugian terhadap barang yang telah dikirimkan melalui jasa pengiriman. Kompensasi yang dapat diterima oleh konsumen antara lain yaitu penggantian barang yang sama atau sejumlah uang seharga dengan barang yang dikirimkan melalui jasa pengiriman. Selain itu, Daming dan Wibowo, (2022) juga menyatakan hal yang sama terhadap adanya pertanggungjawaban pihak pelaku usaha pengiriman barang. Menurutnya, pihak pelaku usaha akan mengganti kerugian yang dialami oleh pelanggan atas keterlambatan pengiriman, kerusakan atau kehilangan barang milik konsumen. Pihak pelaku usaha tidak hanya mengganti kerugian konsumen saja tetapi juga memberikan diskon kepada konsumen sebagai bentuk pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha terhadap pengiriman barang. Daming dan Wibowo, (2022) juga menambahkan bahwa terdapat faktor penghambat dan pendorong kelancaran pelaksanaan pengiriman barang. Faktor pendorong yang ada, antara lain ketersediaan payung hukum yang pasti bagi konsumen, keberadaan sistem kelembagaan yang berfungsi dengan baik serta adanya teknologi transportasi yang mendukung serta dukungan teknologi terkini. Faktor penghambat yang ada yaitu terdapat peraturan yang tumpang tindih, transportasi yang belum sesuai serta adanya ketidakkonsistennya pelaku usaha dalam memenuhi kewajiban.

Pertanggungjawaban yang telah dilakukan oleh PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) sama dengan Pertanggungjawaban PT. Pos Indonesia Kota Tegal terhadap barang yang hilang juga telah dilakukan. Menurut Farkhan dan Witasari (2021), PT. Pos Indonesia Kota Tegal akan mengganti kerugian konsumen atas kehilangan atau kerusakan barang

yang telah dikirim menggunakan jasanya dengan uang sebesar 10 kali dari ongkos kirim bilamana pelanggan menggunakan asuransi pada saat pengiriman barang. Bentuk tanggungjawab lain yaitu PT Pos Indonesia Kota Tegal akan mengganti uang senilai nominal perlindungan isi kiriman bilamana terdapat penggunaan asuransi yang tercantum pada resi kiriman. Patria dan Ariana (2020) juga menyatakan hal yang sama sebagaimana pertanggungjawaban yang dilakukan oleh Ninja Xpress. Menurutnya pihak Ninja Xpress akan memberi ganti rugi berupa uang sebanyak 10 kali lipat dari biaya jasa pengiriman serta tidak lebih dari Rp 1.000.000, bagi barang yang dikirimkan yang tidak terdapat asuransinya. Ninja Xpress akan memberikan uang senilai dengan harga barang jika konsumen mengasuransikan pada saat pengiriman barang.

Beberapa jasa pengiriman barang memberikan penawaran opsi asuransi barang tambahan yang dapat dibeli oleh pengirim untuk melindungi barang yang dikirim. Asuransi ini akan memberikan perlindungan dan kompensasi finansial jika terjadi kerusakan atau kehilangan barang selama pengiriman. Biaya asuransi dan cakupan yang ditawarkan dapat bervariasi tergantung pada nilai barang yang dikirim. Langkah-langkah umum yang harus diambil jika terjadi kerusakan atau kehilangan barang selama pengiriman adalah: (1) Melaporkan kerusakan atau kehilangan. Segera laporkan kerusakan atau kehilangan barang kepada jasa pengiriman. terdapat batasan waktu tertentu yang harus diikuti untuk melaporkan klaim tersebut. (2) Persyaratan dokumentasi. Jasa pengiriman mungkin meminta dokumen-dokumen tertentu sebagai bukti kerusakan atau kehilangan barang, seperti foto barang yang rusak, dokumen pengiriman, atau bukti nilai barang. (3) Proses klaim. Jasa pengiriman akan memulai proses klaim untuk mengevaluasi kerusakan atau kehilangan barang. Pihak jasa pengiriman akan memeriksa bukti-bukti yang diajukan dan mengikuti prosedur internal untuk menentukan jumlah kompensasi yang akan diberikan (Nasruddin, 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Saerang (2015) serta Prasada dan Fauziah (2022) menyatakan bahwa terdapat pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pihak penyedia jasa pengiriman barang. Kewajiban pengiriman barang jika terjadi kerusakan atau kehilangan barang dapat bervariasi tergantung pada perjanjian pengangkutan barang yang telah disepakati antara pihak pengirim (pengangkut) dan pihak penerima barang. Namun, dalam beberapa kasus, terdapat beberapa prinsip umum yang berlaku. Obligasi pemberitahuan yaitu jika barang rusak atau hilang selama pengangkutan, penerima barang harus memberi tahu pengirim atau pengangkut sesegera mungkin setelah mengetahui kerusakan atau kehilangan tersebut. Pemberitahuan ini biasanya harus dilakukan dalam waktu yang wajar, sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam perjanjian atau hukum yang berlaku. Pemeriksaan awal yaitu penerima barang mungkin juga harus melakukan pemeriksaan awal terhadap barang yang diterima. Tujuan pemeriksaan ini adalah untuk mendeteksi dan melaporkan kerusakan atau kehilangan barang sebelum barang tersebut diterima sepenuhnya oleh penerima. Jika penerima tidak melaporkan kerusakan atau kehilangan dalam pemeriksaan awal, hal ini dapat mempengaruhi klaim ganti rugi di kemudian hari.

Tanggung jawab pengirim/pengangkut yaitu tanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang selama pengangkutan dan biasanya tergantung pada ketentuan yang disepakati dalam perjanjian pengangkutan atau ketentuan hukum yang berlaku.

Dalam banyak kasus, pengirim atau pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan mereka sendiri selama pengangkutan. Namun, ada batasan-batasan tertentu dan faktor-faktor di luar kendali pengirim atau pengangkut (misalnya, kejadian *force majeure*) yang dapat mempengaruhi kewajiban. Asuransi barang yaitu pengirim atau pengangkut sering kali menawarkan opsi untuk mengasuransikan barang yang dikirim untuk melindungi terhadap risiko kerusakan atau kehilangan. Jika penerima membeli asuransi barang, maka pihak asuransi dapat bertanggungjawab untuk membayar klaim ganti rugi sesuai dengan ketentuan polis asuransi.

### **3.2 Upaya Hukum yang dapat dilakukan oleh Pelanggan terhadap barang yang rusak atau hilang atas kesalahan pihak ekspedisi**

Upaya hukum dapat dilakukan oleh konsumen untuk menuntut tanggung jawab PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) atas kerugian barang yang dikirimkan. Upaya yang dapat dilakukan oleh pelanggan pengiriman barang telah dijelaskan dalam Pasal 23, Pasal 45 sampai dengan Pasal 49 serta Pasal 52 UUPK Nomor 8 Tahun 1999. Undang-Undang ini memberi peluang bagi pelanggan yang bersengketa untuk dapat mengupayakan perdamaian dengan pihak pelaku usaha pengiriman barang seperti yang dijelaskan pada Pasal 45 ayat 2. Pasal ini berisi bahwa pihak yang bersengketa dapat menyelesaikan persengketaan yang dialami dengan damai tanpa melalui pengadilan Negeri atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Pasal 48 juga menunjukkan bahwa dalam menyelesaikan sengketa melalui pengadilan harus mengacu pada ketentuan peradilan umum yang telah berlaku serta ketentuan Pasal 45. Pasal tersebut, secara teoretis menyatakan bahwa penyelesaian sengketa yang dialami oleh pelanggan yang dirugikan dapat ditempuh melalui 2 (dua) cara yaitu melalui proses dalam pengadilan dan luar pengadilan. Hasil putusan yang memiliki sifat pertentangan (*adversarial*) merupakan hasil yang didapatkan dari cara penyelesaian masalah melalui proses pengadilan. Hasil proses ini biasanya belum dapat memenuhi kepentingan bersama antara pelaku usaha dengan pelanggan atau konsumen dan bahkan memunculkan permasalahan baru seperti lamanya proses penyelesaian, memerlukan banyak biaya, dan memunculkan permusuhan antara kedua belah pihak yang bersengketa (Usman, 2013).

Upaya lain dapat dilakukan bilamana upaya di luar pengadilan tidak berhasil yaitu gugatan melalui pengadilan. Upaya ini adalah suatu tuntutan hak yang diajukan oleh penggugat kepada tergugat melalui pengadilan. Keberadaan posisi pelaku usaha dengan konsumen yang tidak seimbang, pemerintah menyederhanakan prinsip beracara tentang penyelesaian sengketa konsumen (Yatini & Safitri, 2017) menjadi beberapa prinsip antara lain *small claim* yaitu prinsip gugatan yang dapat dilakukan konsumen konsumen walaupun nilai gugatannya sangat kecil. Prinsip kedua adalah gugatan perwakilan kelompok (*class action*) yaitu tata cara gugatan yang diajukan oleh perorangan atau kelompok yang mewakili kelompok yang mengajukan gugatan atas diri mereka sendiri atau dari diri mereka sendiri yang mewakili kepentingan kelompok bersama. Prinsip ketiga adalah gugatan *legal standing* yaitu tata cara pengajuan gugatan

melalui lembaga hukum masyarakat secara perorangan atau kelompok untuk mengajukan gugatan.

### **3.2.1. Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan**

Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui luar pengadilan melalui BPSK yang merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha atau penyedia jasa. Tujuan dari BPSK adalah memberikan alternatif penyelesaian sengketa yang adil, cepat, dan efisien bagi konsumen yang menghadapi masalah dengan produk atau layanan yang mereka beli. Fungsi utama BPSK adalah menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan biasa, yang sering kali lebih mahal dan memakan waktu lebih lama. Melalui BPSK, konsumen dapat mengajukan keluhan atau sengketa terkait dengan ketidakpuasan terhadap produk atau layanan yang diterima. BPSK kemudian akan melakukan mediasi atau arbitrase untuk mencapai penyelesaian yang memuaskan kedua belah pihak.

Keputusan yang dihasilkan oleh BPSK bersifat mengikat bagi pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa, kecuali jika salah satu pihak tidak setuju dan memilih untuk membawa sengketa ke pengadilan. BPSK dapat memberikan keputusan mengenai ganti rugi, pengembalian uang, reparasi, atau penyelesaian lain yang dianggap sesuai dengan kasus yang sedang dipertimbangkan. BPSK memiliki prosedur yang relatif sederhana dan biaya yang lebih terjangkau dibandingkan dengan proses pengadilan. Lembaga ini juga dapat memberikan keuntungan bagi konsumen yang mungkin tidak memiliki pengetahuan atau sumber daya untuk menghadapi proses pengadilan yang kompleks.

Terdapat beberapa bentuk penyelesaian persengketaan yang dapat dilakukan melalui BPSK. Bentuk penyelesaian yang pertama adalah arbitrase yang merupakan bentuk penyelesaian sengketa perdata yang dilakukan diluar pengadilan berdasarkan perjanjian arbitrase yang telah dibuat secara tertulis oleh pihak yang bersengketa. Arbitrase adalah bentuk alternative yang paling formal dalam penyelesaian sengketa sebelum berlitigasi. Pihak yang bersengketa menyampaikan permasalahan kepada pihak ketiga yang bersifat netral kemudian memberikan wewenang untuk pemberian keputusan terhadap penyelesaian permasalahan.

Arbitrase memiliki tahapan penyelesaian yang harus dilakukan oleh pihak yang mengalami persengketaan. Langkah awal yang harus dilakukan adalah pemilihan persidangan dengan arbitrase. Kuasa hukum melakukan pengajuan permohonan penyelesaian persengketaan secara tertulis atau lisan kepada sekretaris BPSK. Pemberian tanda terima oleh sekretaris BPSK perihal penyelesaian sengketa yang telah dilaporkan oleh pihak yang dirugikan atau konsumen. Pencatatan permohonan oleh sekretaris BPSK yang dicantumkan dengan nomor regristrasi dan tanggal permohonan. Pemanggilan pelaku usaha yang bersengketa oleh ketua BPSK secara tertulis paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak penerimaan permohonan. Surat pemanggilan tercantum jelas perihal hari, tanggal, jam dan tempat persidangan dan hal yang harus dilakukan oleh pelaku usaha yaitu pemberian surat jawaban serta disampaikan pada hari pertama sidang.

Pembentukan majelis oleh BPSK meliputi 3 (tiga) unsur yaitu pemerintah, pelaku usaha dan pelanggan yang bersengketa yang dibantu oleh seorang panitra. Pemilihan sendiri arbiter yang berasal dari anggota BPSK serta penentuan ketua majelis oleh arbiter terpilih dari unsur pemerintah. Pemberian petunjuk oleh ketua majelis kepada pihak yang mengalami persengketaa tentang upaya hukum yang dapat digunakan serta pemberian kesempatan kepada pihak yang bersengketa untuk mempelajari berkas yang akan disampaikan pada saat persidangan. Pelaksanaan sidang pertama yang dilakukan sekurangnya hari ke-7 sejak penerimaan permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK kepada pelaku usaha. Ketua majelis harus meleakukan perdamaian kepada kedua belah pihak yang bersengketa.

Sidang dapat dimulai setelah tercapainya perdamaian dengan pembacaan isi gugatan yang diberikan oleh konsumen, surat jawaban pelaku usaha dan pemberian kesempatan kepada pihak yang bersengketa untuk menyampaikan perihal yang disengketakan. Bilamana pihak yang bersengketa tidak dapat datang pada saat pelaksanaan sidang yang pertama, majelis masih memberi kesempatan untuk datang pada sidang yang kedua dengan membawa bukti yang dibutuhkan pada saat sidang. Pada sidang kedua, pelaksanaannya adalah paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah sidang pertama dengan diberikannya surat panggilan kepada pihak yang bersengketa oleh sekretariat BPSK. Bilamana pada sidang kedua, konsumen yang dirugikan tidak dapat hadir, maka gugatan tersebut batal demi hukum, namun jika yang tidak hadir adalah pihak pelaku usaha, maka gugatan konsumen dikabulkan tanpa kehadiran pelaku usaha yang dituntut.

Bentuk penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan melalui BPSK yang kedua adalah konsiliasi. Langkah ini dilakukan melalui konsiliasi inisiatif dari salah satu pihak yang bersengketa dengan membawanya ke BPSK. Penyelesaian sengketa dengan langkah ini dilakukan sendiri oleh pihak yang bersengketa dengan pendampingan majelis sebagai konsiliator. Pasal 28 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK menyatakan tugas konsiliator yaitu melakukan pemanggilan terhadap pelanggan dan pelaku uasaha yang mengalami persengketaan, pemanggilan saksi ahli, penyediaan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang mengalami persengketaan. Tugas konsiliator yang lain yaitu memberikan jawaban atas pertanyaan konsumen dan pelaku usaha tentang peraturan perundangan berkaitan perlindungan konsumen.

Penyelesaian masalah dengan konsiliasi dapat dilakukan dengan beberapa langkah. Pasal 29 Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 juga menyatakan langkah yang harus dilakukan antara laian yaitu penyerahan proses penyelesaian masalah sengketa oleh majelis kepada pelaku usaha dan pelanggan yang berisi bentuk atau jumlah ganti rugi yang diinginkan oleh pelanggan. Majelis pada langkah ini sebagai konsiliator yang bertindak pasif. Penerimaan hasil musyawarah antara pelanggan dan pelaku usaha oleh majelis kemudian mengeluarkan keputusan.

Bentuk penyelesaian persengketaan yang dapat dilakukan melalui BPSK yang ketiga adalah mediasi. Bentuk penyelesaian masalah ini adalah proses negosiasi pemecahan permasalahan dengan melibatkan pihak ketiga yang tidak memihak kepada pelanggan atau pelaku usaha. Pihak ketiga ini membantu pelanggan dan pelaku usaha

untuk mendapatkan kesepakatan perjanjian yang memuaskan bagi kedua belah pihak. Penyelesaian masalah dengan mediasi didampingi oleh mediator yang menyerahkan semua proses penyelesaian kepada kedua belah pihak serta jumlah nominal ganti rugi untuk menjamin tidak adanya pengulangan lagi terhadap konsumen lain.

### **3.2.2. Penyelesaian sengketa melalui jalur Pengadilan**

Lembaga peradilan merupakan institusi yang dibentuk oleh sistem hukum untuk menyelesaikan sengketa dan memberikan keadilan kepada masyarakat. Salah satu tujuan dari lembaga peradilan adalah menyediakan penyelesaian sengketa yang adil melalui proses peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan. Prinsip-prinsip ini bertujuan untuk mencapai peradilan yang efektif dan efisien. Namun, dalam beberapa kasus, perkembangan pesat kegiatan ekonomi dan bisnis tidak selalu diimbangi dengan sistem peradilan yang mampu menangani sengketa dengan cepat dan efisien.

Terdapat beberapa implikasi dari situasi tersebut diantaranya yaitu lambatnya proses peradilan yang disebabkan oleh beban kerja yang tinggi, jumlah perkara yang banyak, dan keterbatasan sumber daya di lembaga peradilan. Lamanya proses peradilan dapat menyebabkan penyelesaian sengketa menjadi terhambat, mengakibatkan ketidakpuasan dan ketidakpastian bagi pihak-pihak yang terlibat. Implikasi yang kedua yaitu biaya yang tinggi. Biaya yang tinggi dalam proses peradilan dapat menjadi hambatan bagi akses keadilan bagi masyarakat yang memiliki sengketa karena hal ini dapat membuat pihak yang kurang mampu secara finansial kesulitan untuk mendapatkan penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan. Implikasi yang ketiga yaitu kompleksitas prosedur. Beberapa sistem peradilan memiliki prosedur yang kompleks dan formal, yang membutuhkan waktu dan upaya yang signifikan untuk menyelesaikan sengketa. Ketika prosedur peradilan terlalu rumit, ini dapat memperlambat proses dan menyebabkan kebingungan bagi pihak yang terlibat dalam sengketa (Amarini, 2016).

Peradilan umum sebagai acuan penyelesaian persengketaan melalui jalur pengadilan sebagaimana tertuang dalam Pasal 48 UUPK Nomor 8 Tahun 1999. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa hukum acara yang digunakan dalam sidang serta pemeriksaan perkara adalah didasarkan pada *Buitengewesten* (RBg). Pihak konsumen atau pelanggan dan pelaku usaha tidak memiliki perbedaan yang mendasar. Penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan dapat dilakukan dengan melalui beberapa langkah yaitu pengajuan gugatan serta pemeriksaan dan pembuktian.

Langkah pertama yang dilakukan dalam penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan adalah pengajuan gugatan oleh pihak yang dirugikan. Hukum perdata di Indonesia, terdapat asas hakim bersifat menunggu atau pasif yang memiliki arti bahwa seseorang yang memiliki perkara akan datang kepada hakim karena merupakan pihak yang berkepentingan. Pasal 1865 KUH Perdata menjelaskan bilmana setiap orang yang menyatakan bahwa orang tersebut memiliki suatu hak atau guna membantah suatu hak orang lain yang menunjuk pada suatu peristiwa, orang tersebut diwajibkan untuk memberikan pembuktian. Pasal tersebut bermakna bahwa seseorang dapat mengajukan gugatan pada suatu hal yang melawan hukum dengan mengajukan bukti atas peristiwa tersebut.

Pada persidangan perdata, para pihak yang dirugikan atas suatu tindakan adanya hubungan hukum, berhak untuk mengajukan tuntutan didepan pengadilan dengan memberikan bukti tentang persoalan yang terjadi. Berbeda dengan ketentuan pasal 46 UUPK Nomor 8 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa yang dapat melakukan pengajuan gugatan adalah setiap konsumen yang merasa dirugikan, ahli waris yang meliputi individu atau kelompok, Lembaga konsumen Swadaya Masyarakat (LSM) dan pemerintah.

Pada penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan, setelah pengajuan gugatan adalah pemeriksaan dan pembuktian. Pada tahap ini, pembuktian adalah pemberian dasar-dasar kepada hakim yang akan melakukan pemeriksaan perkara yang telah terjadi serta pemberian kepastian terhadap kebenaran peristiwa yang terjadi yang telah diajukan oleh pelapor. Langkah pembuktian ini akan memperjelas bagi hakim terhadap suatu perkara sehingga hakim akan mudah untuk mengonstatir peristiwa, melakukan kualifikasi keadaan yang ada dan kemudian mengonstitusikannya. Pasal 1865 KUH Perdata menyatakan bahwa penggugat harus membuktikan peristiwa yang menjadi dasar hak. Pernyataan tersebut mengandung arti bahwa gugatan atas ganti rugi berdasarkan peristiwa wanprestasi, konsumen sebagai penggugat harus melakukan pembuktian adanya hubungan perikatan antara lain perjanjian, bagian dari kewajiban yang tidak terpenuhi oleh pelaku usaha dan munculnya kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai penggugat.

Bilamana gugatan atas pergantian kerugian adalah berdasarkan peristiwa perbuatan yang melanggar hukum, pembuktian yang harus dilakukan antara lain yaitu adanya perbuatan melawan hukum berupa pelanggaran hak konsumen, pelanggaran norma, dan pelanggaran norma kepatutan. Pembuktian yang lain yaitu adanya kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha yang disengaja atau karena kelalaian yang menyebabkan kerugian konsumen, adanya kerugian yang dialami pelanggan sebagai penggugat dan adanya hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum yang salah dan kerugian. Alat bukti yang dapat diajukan adalah sebagaimana pada pasal 1866 KUHPerdata yaitu saksi, persangkaan, surat, sumpah dan persangkaan.

Temuan tersebut juga sejalan Hambarsika dan Dewa Gde Rudy (2021) yang menyatakan hal yang sama, bahwa terdapat upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen bilamana mengalami kerugian yang dapat dilakukan dengan cara litigasi (pengadilan) dan non litigasi (di luar pengadilan) sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 7 huruf f dan ketentuan Pasal 10 UUPK. Jika upaya yang telah dilakukan gagal serta pihak pelaku usaha pengiriman barang tidak mau memberikan kompensasi yang diharapkan terhadap kerusakan barang atau hilangnya barang yang dikirim dengan menggunakan jasa pelaku usaha tersebut, maka konsumen dapat mengajukan gugatan ke pengadilan setempat atau mengajukan gugatan ke BPSK sehingga dapat segera terselesaikan.

#### **4. Conclusions**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat dua bentuk tanggung jawab yang telah dilakukan oleh PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) yang berkaitan dengan barang hilang atau rusak atas kesalahan pihak ekspedisi. Tanggung

jawab yang dilakukan yaitu memberikan ganti rugi kepada pemilik barang dan bertanggung jawab terhadap perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh karyawannya. Upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk menuntut tanggung jawab PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) atas obyek yang dikirim jika terjadi kerugian antara lain yaitu upaya melalui Badan Penyelesaian Sengketa konsumen (BPSK) yang dapat dilakukan dengan arbitrase, konsiliasi dan mediasi sebagai upaya diluar pengadilan serta melakukan pengajuan gugatan, pemeriksaan dan pembuktian sebagai upaya melalui jalur hukum.

### Daftar Pustaka

- Abdulkadir, M. (2018). *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Albert. (2021). Paket Anteraja yang Hilang Ditemukan, Mengapa Tak Bisa Dikembalikan? Dikutip dari <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-5787371/paket-anteraja-yang-hilang-ditemukan-mengapa-tak-bisa-dikembalikan>
- Amarini, I. (2016). Penyelesaian Sengketa yang Efektif dan efisien melalui Optimalisasi Mediasi di Pengadilan. *Jurnal Kosmik Hukum*, 16(2), 87-106.
- Anteraja. (2022). Siapa Antareja? Dikutip dari <https://anteraja.id/id/about-us>
- Asnawi, H. F. (2014). *Transaksi Bisnis E-commerce: Perspektif Islam*. Yogyakarta: Magistra Insani Press.
- Daming, S., & Wibowo, T. A. (2021). Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengangkutan Dalam Pengiriman Barang. *Yustisi*, 8(2), 152-172.
- 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 Seminar Nasional: Konstelasi Ilmiah Mahasiswa UNISSULA Klaster Hukum*, 16-35.
- Garwan, I., Abas, M., & Nanik. (2021). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Kehilangan Barang Yang Dikirimkan Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Justisi Jurnal Ilmu Hukum*, 6(1), 43-69. <https://doi.org/10.36805/jjih.v6i1.1423>
- Halim, S. E., & Nurbaiti, S. (2018). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transportasi Berbasis Online Yang Menggunakan Driver Cadangan. *Jurnal Hukum Adigama*, 1(2). <https://doi.org/10.24912/adigama.v1i2.2753>
- Hambarsika, I. G. A. B. P. E., & Rudy, D. G. (2021). Pengaturan Hukum Terhadap Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Angkutan Ekspedisi atas Kerugian yang dialami oleh Konsumen. *Jurnal Kertha Semaya*, 9(5), 760-770.
- Hamed, H., Kurniasari, T. W., & Fatahillah, F. (2021). Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi atas Keterlambatan Pengiriman Barang (Studi Penelitian di PT. Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Stabat). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum*, IV(1), 53-62. <https://doi.org/10.29103/jimfh.v4i1.4713>
- Lumba, H., & Sumiyati. (2014). Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspediter kepada Konsumen berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Mimbar Keadilan Jurnal Ilmu Hukum*, 3(8), 71-86.
- Moleong, L. J. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Mubarok, N. (2016). *Buku Diktat Hukum Dagang*. Surabaya: Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Sunan Ampel.
- Muhammad, A. Q. (2018). *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Nababan, R., Anggusti, M., & Sirait, S. L. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Laut Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Nommensen Journal of Legal Opinion*, 2(01), 12-23. <https://doi.org/10.51622/njlo.v2i01.206>
- Pahlevi, R. (2021). AnterAja Untung, Adi Sarana Armada Raih Pendapatan Rp5,1 Triliun di 2021. Dikutip dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/04/14/anteraja-untung-adi-sarana-armada-raih-pendapatan-rp51-triliun-di-2021>
- Patria, D. K. K., & Ariana, I. G. P. (2020). Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Milik Konsumen (Studi Pada Ninja Xpress). *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 8(9), 1366. <https://doi.org/10.24843/ks.2020.v08.i09.p07>
- Prasada, E., & Fauziah, L. (2022). Tanggung Jawab Penyedia Jasa Pengiriman Barang kepada Konsumen (Studi Kasus pada J&T Express di Kayuagung). *Jurnal Hukum Uniski*, 11(1), 59-71.
- Rieza, F., & Kadriah, K. (2020). Tanggungjawab PT. Indah Logistik Cargo terhadap Rusak dan Hilangnya Barang Kiriman. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan*, 4(1), 110-119.
- Saerang, P. P. A. J. (2022). Pertanggungjawaban Pemilik Online Shoop atas Kerugian Konsumen Akibat Kerusakan Barang. *Lex Privatum*, 10(5), 1-27.
- Sahban, S. (2019). Tanggung Jawab Persekutuan Komanditer Terhadap Cacatnya Barang Dalam Perjanjian Pengangkutan Barang. *Al-Ishlah : Jurnal Ilmiah Hukum*, 22(1), 7-15. <https://doi.org/10.33096/aijih.v22i1.23>
- Sidharta. (2016). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo.
- Soemitro, R. H. (2018). *Metodologi Penelitian Hukum dan Jarimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Usman, R. (2013). *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Waluyo, B. (2016). *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Gafika.
- Yatini, & Safitri, W. (2017). Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Samarinda. *Yuriska: Jurnal Ilmiah Hukum*, 7(2). <https://doi.org/10.24903/yrs.v7i2.137>