

## PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA EKSPEDISI

**Nina Juwitasari, Diah Sulistyani RS, Muhammad Junaidi, Soegianto Soegianto**

Magister Hukum Universitas Semarang, Semarang

[ninajuwitasari42@gmail.com](mailto:ninajuwitasari42@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui penerapan prosedur pengajuan klaim asuransi pada J&T Express Cabang Tembalang terhadap barang kiriman yang mengalami kelalaian pada saat pengiriman barang. Membahas ketidaksesuaian penerapan keabsahan klaim asuransi yang diajukan oleh konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif. Hasil penelitian dapat disimpulkan penanganan kasus terhadap pengaduan konsumen mengenai klaim asuransi tentang keterlambatan pengiriman barang dilakukan dengan mediasi antara lembaga perlindungan konsumen dengan konsumen serta pelaku usaha. Pihak lembaga (LP2K) mendatangkan saksi ahli untuk memperkuat bukti konsumen. Konsumen juga memberikan masukan dan bantuan atas kasus yang terjadi. Kemudian pihak lembaga menindak lanjuti dengan memberikan surat pengaduan dari konsumen ke kantor pusat. Dalam hal ini peran LP2K dalam menyelesaikan sengketa konsumen yakni melakukan upaya perdamaian bagi konsumen dan pelaku usaha yang memiliki sengketa. Meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen sendiri tidak mengatur mengenai tugas dan kewenangan dari YLPPK Jawa Tengah selaku LPKSM untuk menyelesaikan sengketa konsumen

**Kata kunci : Ekspedisi; Konsumen; Perlindungan**

## *CONSUMER PROTECTION OF USERS EXPEDITION SERVICE*

### *Abstract*

*This study aims to analyze and determine the application of the procedure for submitting an insurance claim at the J&T Express Tembalang Branch against consignments that experienced negligence at the time of delivery of goods. Discussing the inappropriate application of the validity of insurance claims submitted by consumers based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The research method used is normative juridical. The results of the study can be concluded that the handling of cases against consumer complaints regarding insurance claims regarding delays in delivery of goods is carried out by mediation between consumer protection agencies and consumers and business actors. The agency (LP2K) brought in expert witnesses to strengthen consumer evidence. Consumers also provide input and assistance in cases that occur. Then the agency followed up by providing a letter of complaint from the consumer to the head office. In this case, the role of LP2K in resolving consumer disputes is to make peace efforts for consumers and business actors who have disputes. Although the Consumer Protection Law itself does not regulate the duties and authorities of the Central Java YLPPK as LPKSM to resolve consumer disputes.*

**Keywords: Expedition; Consumers; Protection**

## A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pun menyebabkan perubahan sosial, ekonomi, dan budaya secara signifikan berlangsung demikian cepat, membuat dunia menjadi tanpa batas (*borderless*). Terutama kemajuan teknologi dalam gadget memudahkan kita untuk berkomunikasi dan melakukan pekerjaan. Akses internet menjadi mudah dan cepat, dimana dan kapan saja dapat diakses. Menjalani kehidupan sehari-hari juga bergantung pada media *mobile* dan internet. Hal ini mengakibatkan terjadinya perubahan kehidupan masyarakat terutama di wilayah kota besar. Mempengaruhi banyaknya konsumen yang berminat pada toko *online* yang memudahkan transaksi tanpa dibatasi oleh waktu (24jam). Selain itu berbelanja secara *online* menyediakan perbandingan produk dan membantu dalam memutuskan mana yang harus dibeli, lebih nyaman, produk lebih beragam, transaksi lebih cepat dan tanpa antrian, rahasia konsumen terlindungi, dan dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya. Ditambah pada saat ini wabah pandemi Covid-19 angkanya terus menunjukkan kenaikan, hal tersebut pun menjadi pertimbangan masyarakat baik itu dari sisi konsumen ataupun penjual untuk mulai memasuki era digital untuk keperluannya. Era globalisasi yang disusul dengan perkembangan teknologi digital yang begitu canggih membuat perkembangan dunia maya semakin pesat, tidak saja dalam konteks interaksi sosial antar pengguna internet, namun juga merambat pada lahirnya beragam bisnis virtual baik yang berbentuk *start up*, *peer to peer lending* (P2PL) untuk sektor *financial service*.<sup>1</sup>

Pengangkutan sebagai sarana pengangkut barang memiliki peran yang penting bagi masyarakat Indonesia, khususnya dalam bidang perdagangan antara produsen dan konsumen. Pengangkutan tersedia melalui beberapa jalur, yaitu jalur darat, laut, dan udara. Peran penting dalam pengangkutan bagi masyarakat yaitu sebagai salah satu barometer penentu kemajuan kehidupan dan peradaban suatu masyarakat dalam hal kegiatan informasi dan teknologi yang digunakan dalam kegiatan pengangkutan.<sup>2</sup> Pengguna jasa pengiriman barang perlu mendapatkan suatu perlindungan yang diatur dalam perjanjian yang dibuat antar pelaku usaha dengan konsumen memuat hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan didapatkan oleh masing-masing pihak. Akan tetapi masih sering ditemui kendala dalam proses pengiriman barang salah satunya keterlambatan. Transportasi diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Sehingga dengan kegiatan tersebut, maka terdapat tiga hal yakni muatan yang diangkut, tersedianya kendaraan sebagai alat angkut, dan terdapatnya jalan yang dapat dilalui. Proses pemindahan dari gerakan tempat asal, dimana kegiatan pengangkutan dimulai dan ke tempat tujuan dimana kegiatan diakhiri.

---

<sup>1</sup> Rochati Mahfiroh, "Perlindungan Hukum Terhadap Barang Kiriman Konsumen Pengguna Jasa Go;Send Instant Courier Melalui Tokopedia", *Lex Renaissance* 5, no 1 (2020): 236, <https://journal.uii.ac.id/Lex-Renaissance/article/view/16808>

<sup>2</sup> Sigit Sapto Nugroho dan Hilman Syahrial Haq, *Hukum Pengangkutan Indonesia*, Solo : Navida, (2019): 7-8.

Untuk itu dengan adanya pemindahan barang dan manusia tersebut, maka transportasi merupakan salah satu sektor yang dapat menunjang kegiatan ekonomi.<sup>3</sup>

Konsumen pengguna jasa pengiriman barang dalam hal keterlambatan sampainya barang. Keberadaan perusahaan pengiriman barang mempermudah pekerjaan manusia. Namun jasa pengiriman barang ini memiliki beberapa kendala, salah satunya apabila barang yang diperjanjikan sampai dalam waktu tertentu mengalami keterlambatan.

Perlindungan konsumen merupakan undang-undang yang belum begitu banyak diketahui dan dipahami isinya oleh masyarakat umum dan merupakan suatu hal yang baru dalam dunia peraturan perundang-undangan di Indonesia. Meskipun sudah banyak desakan mengenai perlunya peraturan perundang-undangan yang komprehensif bagi konsumen tersebut sudah digaungkan sejak lama. Praktik monopoli dan tidak adanya perlindungan konsumen telah meletakkan posisi konsumen dalam tingkat yang terendah dalam menghadapi para pelaku usaha. Tidak adanya alternatif yang dapat diambil oleh konsumen telah menjadi sesuatu “rahasia umum” dalam dunia industri Indonesia.<sup>4</sup>

Pada umumnya sebelum pengangkutan direalisasikan, suatu perjanjian antara pihak penyedia jasa pengiriman barang dengan pihak yang akan mengirimkan barang harus terjadi terlebih dahulu. Perjanjian pengangkutan yang dimaksudkan pada dasarnya sama dengan perjanjian pada umumnya, seperti yang tercantum dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang mengatur mengenai syarat sahnya suatu perjanjian. Pada setiap perusahaan penyedia jasa pengiriman barang telah menerapkan asuransi di dalam pengiriman barang, salah satu perusahaan penyedia jasa pengiriman barang yaitu PT. Global Jet Express (J&T Express). Layanan asuransi yang dimaksudkan yaitu untuk menjamin resiko yang mungkin saja terjadi pada barang kiriman seperti rusak atau hilang. Asuransi pengiriman barang yang diterapkan oleh J&T Express sangat penting untuk menjamin keselamatan barang kiriman, sehingga pelanggan merasa nyaman serta tidak takut akan resiko yang bisa saja terjadi dalam pengiriman barang. Sebelum timbulnya suatu resiko tersebut, masyarakat selalu berusaha mencari langkah untuk menghindari resiko. Salah satu cara untuk mengatasi resiko tersebut adalah melalui asuransi.<sup>5</sup>

Dalam hal waktu, J&T Express konsisten dalam melakukan pengiriman barang dengan kecepatan yang telah teruji dan tepat waktu. Selain itu juga memiliki sistem monitoring yang sangat baik melalui situs [www.jet.co.id](http://www.jet.co.id). Jasa pengiriman tersebut dikelola oleh tim manajemen J&T Express yang profesional sehingga memudahkan pelanggan untuk melakukan pengecekan paket kiriman. Dengan meningkatnya

---

<sup>3</sup> Indra Primahardani, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Transportasi Bus Terhadap Kerugian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di PT. MMC Tour dan Travel Pekanbaru)”, *Jurnal Randai* 1, no. 1 (2020): 22, <https://randai.ejournal.unri.ac.id/index.php/randai/article/view/3>

<sup>4</sup> Gunawan, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta; PT. Gramedia Pustaka Utama, (2001): 1

<sup>5</sup> H. Abdul Muis, *Hukum Asuransi dan Bentuk-Bentuk Perasuransian*, Medan: Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, (2005): 30.

popularitas *e-commerce* di Indonesia, J&T Express berjuang untuk membantu dan mendukung pertumbuhan *e-commerce* Indonesia. Didukung dengan sistem IT yang canggih, J&T Express menjadi perusahaan ekspres pertama yang memberikan fasilitas *tracking* paket secara real time. J&T Express juga melakukan terobosan dengan beroperasi 365 hari sepanjang tahun tanpa libur. Pelanggan dapat mengakses layanan gratis jemput di tempat kapan saja dan darimana saja melalui aplikasi *smartphone*, *website* dan *call center*.

Pada penelitian sebelumnya yang mengkaji tentang perlindungan konsumen jasa ekspedisi pernah diteliti oleh Mamuaya (2015) yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT JNE di Semarang” mengangkat permasalahan tentang apabila dalam penyelenggaraan pengangkutan terjadi hal-hal yang menimbulkan kerugian terhadap pihak pengiriman atau penerima dari barang tersebut, maka menjadi tanggung jawab pengangkut seperti yang tercantum dalam Pasal 91 KUHD yaitu pengangkut dan juragan perahu harus menanggung segala kerusakan yang terjadi pada barang-barang dagangan dan lainnya setelah barang itu mereka terima untuk diangkut, kecuali kerusakan-kerusakan yang diakibatkan karena sesuatu cacat pada barang-barang itu sendiri, karena keadaan yang memaksa atau karena kesalahan atau kealpaan si pengirim atau ekspediter.<sup>6</sup> Penelitian tersebut memberikan perbedaan dengan penelitian ini yaitu dalam hal bentuk tanggung jawab terhadap kerusakan/hilangnya barang pada penelitian terdahulu tidak menjelaskan secara detail mengenai bagaimana proses yang harus dilaksanakan oleh konsumen apabila terjadi sesuatu yang menyebabkan kerugian terhadap barang kiriman yang disebabkan oleh ekspedisi.

Sedangkan penelitian oleh Musyafah (2018) yang berjudul “Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang” membahas mengenai kerugian immateriil yang dialami oleh konsumen dalam hal terjadi keterlambatan barang ternyata belum dapat diganti kerugiannya. Hal tersebut dikarenakan dasar pelaku usaha memenuhi prestasi adalah sebuah kontrak baku dimana terdapat pembatasan apabila pelaku usaha tidak berbuat sesuai yang diperjanjikan dan menyebabkan kerugian immateriil maka termasuk dalam kategori wanprestasi. Bentuk ganti kerugian wanprestasi yaitu sesuatu yang dapat dinilai dengan materi sesuai dengan kesepakatan sebelumnya dan konsumen tidak dapat menuntut ganti rugi yang bersifat immateriil.<sup>7</sup> Penelitian ini menemukan terkait penggantian ganti rugi apabila ada barang yang mengalami kerusakan atau kehilangan, dimana kedua belah pihak harus berdiskusi terlebih dahulu dan dilihat dari perjanjian kontrak apakah barang yang telah mengalami kerusakan tersebut dapat diberikan ganti kerugian atau tidak.

---

<sup>6</sup> Hosea Irlano Mamuaya, Aminah, Suradi “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT JNE di Semarang,” *Diponegoro Law Review* 4, no. 4 (2015): 5, <http://www.ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dlr/>

<sup>7</sup> Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khasna, Bambang Eko Turisno, “Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang” *Jurnal Law Reform* 14, no 2, (2018); 157 <https://doi.org/10.14710/lr.v14i2.20863>

Sedangkan penelitian oleh Manalip (2015) yang berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Tanggung Jawab Pengangkut atas Pengangkutan Barang Melalui Pesawat” mengangkat penelitian yang berkaitan dengan pengangkutan barang melalui pesawat, dimana terkait dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 terhadap pengangkutan barang dan bagaimana tanggung jawab penyedia jasa titipan kepada konsumen yang barang atau kargonya diangkut menggunakan pesawat udara meminta ganti kerugian akibat hilang, musnah atau rusak selama dalam pengawasan pengangkut. Tanggung jawab penyedia jasa titipan apabila terjadi kerugian akibat kerusakan barang titipan seringkali tidak sesuai dengan nilai barang atau kargo tersebut dan konsumen tidak dapat menuntut lebih karena telah tercantum pada surat “tanda terima titipan” dari penyedia jasa titipan tersebut, kecuali memiliki perjanjian kerjasama yang terpisah dari tanda terima tersebut maka konsumen dapat menuntut penggantian secara lebih layak.<sup>8</sup>

Kelebihan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yakni pada penelitian ini telah melakukan penelitian secara langsung di J&T Express juga mendapatkan keterangan dari kedua belah pihak yaitu dari konsumen dan pelaku usaha. Pada penelitian ini lebih spesifik menjelaskan mengenai apa yang sudah diatur dalam perjanjian baku serta peraturan perundang-undangan sudah sesuai dengan keadaan yang sebenarnya atau tidak. Dalam penelitian ini konsumen pengguna jasa ekspedisi yang mengalami kerugian akibat kesalahan dari ekspedisi dapat memintakan ganti rugi terhadap pelaku usaha dengan cara berdiskusi dengan kedua belah pihak dan menentukan besarnya nilai yang diterima. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada subjek penelitian yang dilakukan, dimana pada penelitian sebelumnya membahas secara spesifik mengenai pengangkutan yang diangkut menggunakan pesawat terbang sedangkan pada penelitian ini hanya fokus pengiriman barang melalui jalur darat saja. Tujuan penelitian yang dilakukan yakni untuk mengetahui apa saja hak dan kewajiban antara konsumen dengan pelaku usaha serta prosedur klaim asuransi apabila terjadi kelalaian pada saat pengiriman barang yang dilakukan oleh J&T Express.

## **B. PERMASALAHAN**

Penelitian ini merumuskan permasalahan tentang apa yang menjadi hak dan kewajiban dari konsumen pengguna jasa ekspedisi apabila ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta penerapan prosedur pengajuan klaim asuransi pada J&T Express DC Meteseh Semarang terhadap barang kiriman yang mengalami kelalaian pada saat pengiriman barang.

## **C. METODE PENELITIAN**

Berdasarkan dengan uraian permasalahan, maka penelitian menggunakan metode pendekatan yuridis normatif yang menekankan penelitian hukum mengenai

---

<sup>8</sup> Demy Amelia A. Manalip, “Perlindungan Konsumen Terhadap Tanggung Jawab Pengangkut atas Pengangkutan Barang Melalui Pesawat”, *Lex Privatum* 3, no. 2 (2015): 48-49, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/7830>

pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara *in action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.

Penggunaan teori penelitian ini menggunakan teori keadilan hukum, kepastian hukum, dan perlindungan konsumen. Digunakan untuk mengkaji dan menganalisis tentang keadilan, kepastian dan perlindungan yang diharapkan bisa menjadi jaminan penyelesaian permasalahan konsumen. Teori yang bertujuan untuk mendekati kepastian dan kemanfaatan hukum yang menjadi pokok penyelesaian antara debitur dan kreditur berdasarkan hasil lapangan yang sebenarnya.

Spesifikasi penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis yang menggambarkan keadaan dari objek yang diteliti dan factor-faktor apa saja yang mempengaruhi data yang diperoleh.<sup>9</sup> Penelitian dikatakan sebagai penelitian deskriptif karena hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh dan sistematis mengenai perlindungan hukum terhadap perjanjian kredit dengan klausula baku.

Analisis data yang digunakan dilakukan secara kualitatif yang dipadukan dengan metode kuantitatif. Data penelitian diperoleh dengan melakukan pengukuran atas variabel yang sedang diteliti. Membuat instrument atau skala penelitian.<sup>10</sup>

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **1. Hak dan Kewajiban Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Pengertian konsumen yang tercantum pada Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dalam hal ini konsumen pengguna jasa ekspedisi juga mendapat perlindungan penuh yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kemudian ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Dagang selanjutnya disebut KUHD, perusahaan jasa pengiriman barang tergolong sebagai ekspediter. Dalam Pasal 86 KUHD menyatakan bahwa ekspediter adalah seseorang yang pekerjaannya menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lain di darat atau di perairan. Ekspediter bertanggung jawab terhadap barang-barang yang telah diserahkan oleh pengirim untuk menyelenggarakan pengiriman selekas-lekasnya dengan rapi pada barang-barang yang telah diterimanya dari pengirim, mengindahkan segala upaya untuk menjamin keselamatan barang-barang tersebut. Mengenai tanggung jawab ekspediter dalam hal terjadi keterlambatan sampainya barang tidak diatur dalam KUHD. Ekspediter hanya bertanggung jawab

---

<sup>9</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Rajawali Press, (1998): 35.

<sup>10</sup> H.B. Sutopo, *Metodologi Penelitian Hukum Kualitatif Bagian II*, Surakarta: UNS Press, (1998): 37.

atas kerusakan atau kehilangan barang-barang yang dikirimnya, sebagaimana diatur dalam Pasal 88.<sup>11</sup>

Jasa pengiriman barang (ekspedisi) merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang yang saat ini tumbuh semakin pesat dalam dunia bisnis. Perusahaan yang bergerak dalam bidang ini bersaing untuk memberikan pelayanan terbaik pada pelanggannya, baik dalam hal ketepatan waktu sampai ketepatan sampainya barang di tempat tujuan maupun dalam sistem transaksi pengiriman barang yang berkaitan dengan pelanggan.<sup>12</sup>

Konsumen memiliki hak dan kewajiban sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan, kewajiban konsumen tercantum dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa kewajiban konsumen adalah :

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
- b) Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pemenuhan hak dan kewajiban hendaknya dilaksanakan dengan iktikad yang baik. Akan tetapi, apabila di kemudian hari terjadi kendala, yang merupakan kejadian keterlambatan pengiriman barang, maka pihak konsumen telah memiliki dasar hukum yang kuat untuk memperoleh penggantian ganti rugi dari pelaku usaha. Proses penyelesaian sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen akan diselesaikan menurut ketentuan yang berlaku. Apabila diperlukan, maka dapat melibatkan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) sebagai penengah antara pelaku usaha dengan konsumen. Meski demikian, pengadilan menjadi solusi terakhir apabila penyelesaian melalui non litigasi tidak menemui kesepakatan.

Iktikad baik dalam arti subyektif bisa diartikan kejujuran seseorang dalam melakukan suatu perbuatan hukum yaitu apa yang terletak pada sikap batin seseorang pada waktu diadakan perbuatan hukum. Iktikad baik dalam arti subyektif ini diatur dalam Pasal 531 Buku II KUHPerdara. Tak hanya itu saja, di dalam beberapa peraturan perundang-undangan juga mencantumkan tentang kejujuran, antara lain Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1995 tentang Pasar Modal.<sup>13</sup>

Keterlambatan menjadi masalah yang paling sering dialami oleh konsumen terutama pada saat memasuki libur hari raya ataupun tahun baru. Terdapatnya wanprestasi pada pelaku usaha mengakibatkan kerugian jatuh pada pihak konsumen

---

<sup>11</sup> Purwositjpto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*. Djambatan. Jakarta, (1991):13

<sup>12</sup> Azam Faiz Kamal, Budi Widjajanto, "Text Mining Untuk Analisa Sentiment Ekspedisi Jasa Pengiriman Barang Menggunakan Metode Naive Bayes Pada Aplikasi J&T", Jurnal IJCCS no. 2, (2017)

<sup>13</sup> Miftah Arifin, "Membangun Konsep Ideal Penerapan Asas Iktikad Baik Dalam Hukum Perjanjian", Jurnal Ius Constituendum 5, no 1 (2020): 67. <http://dx.doi.org/10.26623/jic.v5i1.2119>

sebagai pengguna jasa. Konsumen yang mengalami masalah dalam proses pengiriman terutama dalam keterlambatan barang dapat mengalami kerugian baik materiil maupun imateriil. Hal ini antara lain dikarenakan karena jenis barang yang dikirim yang cenderung cepat untuk kadaluwarsa, ataupun barang menjadi tidak berguna atau kurang manfaatnya jika diterima tidak tepat waktu. Hal yang demikian konsumen seharusnya mendapatkan ganti rugi dari pihak pelaku usaha sebagai upaya perlindungan hukum bagi konsumen sesuai dengan yang diamanatkan oleh Pasal 4 Angka 8 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi. Konsumen memerlukan jaminan bahwa jika barang tersebut tidak sampai dengan tepat waktu maka ia berhak atas bentuk ganti rugi dari pihak pelaku usaha. Sesuai yang diamanatkan dalam Pasal 28 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos yaitu mengenai penggantian kerugian atas kehilangan kiriman, kerusakan isi paket, keterlambatan kiriman atau ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima.<sup>14</sup>

Berkaitan dengan hal tersebut banyak dari beberapa masyarakat yang mendatangi lembaga selain BPSK untuk menangani perkara hak dan kewajiban konsumen yakni Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K). Berbeda dengan BPSK yang dapat manaungi secara hukum, lembaga ini lebih pada mediasi sebagai penyelesaian. Musyawarah antar konsumen dan pelaku usaha menjadi langkah utama sehingga sebagian besar LP2K lebih banyak didatangi konsumen dengan perkaranya sebagai langkah awal komplain dari konsumen.

Pengakuan pemerintah terhadap LPKSM bukanlah tanpa syarat, LPKSM harus terdaftar pada pemerintah kabupaten/kota dan bergerak dibidang perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam anggaran dasarnya. Pendaftaran tersebut hanya dimaksudkan sebagai pencatatan dan bukan merupakan perizinan. Demikian pula, bagi LPKSM yang membuka kantor perwakilan atau cabang didaerah lain, cukup melaporkan kantor perwakilan atau cabang tersebut kepada pemerinta kabupaten/kota setempat dan tidak perlu melakukan pendaftaran ditempat kedudukan kantor perwakilan atau cabang tersebut.

Jika dicermati secara seksama, ketentuan peraturan pemerintah dimaksudkan hanya sebagai alat kontrol bagi pemerintah, dan tidak memberikan pengaruh apapun bagi independensi LPKSM. Karena, tentu saja pendaftaran LPKSM bertujuan untuk menjamin ketertiban, kepastian, dan keterbukaan LPKSM dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen. Kehadiran lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dalam suatu negara sangat penting untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Hal ini juga didasarkan pada 46 pengetahuan konsumen yang masih terbatas, kurangnya waktu dan dana yang dimiliki oleh konsumen.

Berkaitan dengan implementasi perlindungan konsumen, Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur tugas dan wewenang Lembaga Perlindungan

---

<sup>14</sup> Loc.it Musyafah



Konsumen Swadaya Masyarakat sebagaimana tertuang dalam Pasal 44 ayat (3), yaitu Tugas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat meliputi:

1. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memperlukannya
3. Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen
4. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen
5. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Pada ayat (4) menjelaskan, yaitu: “Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam peraturan pemerintah.” Adapun aturan mengenai LPKSM diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan dan aturan-aturan, antara lain :

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1985 tentang Organisasi massa (ormas)
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
3. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2001 tentang Yayasan
4. Peraturan pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat
5. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen
6. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.302/MPP/Kep/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)
7. Permendagri Nomor 33 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendaftaran Organisasi Kemasyarakatan di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.

Apabila dilihat dari perspektif Islam, tanggung jawab pelaku bisnis memiliki 2 (dua) dimensi yaitu dimensi vertikal dan dimensi horizontal. Kedua dimensi tersebut dapat diartikan dengan adanya dimensi tauhid sebagai ciri tanggung jawab secara vertikal kepada Allah Swt. Selanjutnya, adanya dimensi amanah sebagai khalifah di muka bumi bagi para pelaku bisnis. Sumber daya tersedia berlimpah karena karunia Allah Swt yang dilimpahkan ke muka bumi ini, harus digunakan dalam mencapai kesejahteraan bersama antara sesama manusia.<sup>15</sup>

Kewajiban hukum ialah kewajiban yang harus dipenuhi sebab jika tidak dipenuhi akan menimbulkan suatu akibat hukum yakni dengan adanya tuntutan yang berhak agar yang mempunyai kewajiban tersebut memenuhi kewajibannya dan melahirkan putusan hakim pengadilan dapat memaksa agar kewajibannya terpenuhi. Kewajiban yang timbul dari suatu perikatan baik dari perikatan yang lahir dari

---

<sup>15</sup> Reka Rosalina, et.al., “Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang PT J&T Express Kota Cirebon Perspektif Hukum Islam.” *Jurnal Penelitian Hukum Islam* 4, no. 1 (2019): 137, <https://syekhnujati.ac.id/jurnal/index.php/al-mustashfa/article/view/4970>

perjanjian maupun perikatan yang lahir dari undang-undang juga disebut dengan kewajiban hukum.<sup>16</sup>

## **2. Penerapan Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi di J&T Express DC Meteseh Semarang Terhadap Barang Kiriman yang Mengalami Kelalaian Ketika Pengiriman Barang**

J&T Express merupakan perusahaan yang berbasis teknologi informasi. J&T menggabungkan pasar express antar kota, domestik, internasional dan bisnis e-commerce. Selain itu J&T Express menyediakan layanan penjemputan paket di tempat dan pengiriman yang cepat kepada pelanggan, pada saat bersamaan juga mendukung perkembangan bisnis e-commerce. Pada awalnya J&T Express hanya berfokus ke pasar ekspedisi di Indonesia dan tentunya perlahan memperluas sampai negara Asia Tenggara. Pada mulanya J&T mulai resmi beroperasi di Indonesia pada tanggal 20 Agustus 2015 dengan nama PT. Global Jet Express dan meresmikan kantor pusatnya di Pluit, Jakarta Utara.

Hadirnya J&T sebagai perusahaan baru di Indonesia telah berkomitmen siap melayani kebutuhan publik. J&T siap melayani Indonesia untuk pelayanan pengiriman cepat, nyaman, dan terpercaya. Inovasi berbasis teknologi menjadi unggulan perusahaan tersebut. Kemudian, J&T memberikan pelayanan premium dengan harga murah sekaligus dengan kualitas premium.<sup>17</sup>

Setahun kemudian setelah J&T beroperasi di Indonesia pada tahun 2016 mulai menjangkau seluruh Indonesia tanpa campur tangan pihak ketiga. Cabang perusahaan sudah mulai tersebar di seluruh wilayah Indonesia, sehingga menunjukkan perkembangan yang semakin pesat dalam jasa pengiriman barang (ekspedisi). Perkembangan terus ditunjukkan di tahun 2017 dimana J&T menjadi brand pertama di Indonesia yang berfokus pada bisnis *online* dengan meluncurkan slogan “*Express Your Online Business*”. Selanjutnya di tahun 2018 J&T meraih Top Brand Award 2018 dan berekspansi ke negara Asia Tenggara yaitu Malaysia dan Vietnam. Selanjutnya, pada tahun 2019, J&T Express meraih penghargaan Go Asean Champion 2019 dan berhasil menjadi ekspansi ke 4 negara Asia Tenggara yaitu Filipina, Thailand, Singapura, dan Kamboja. Setelah melihat perkembangan yang semakin pesat sejak awal didirikan di Indonesia, kini masyarakat mulai memercayai pengiriman barang pada perusahaan pengiriman barang (ekspedisi) J&T Express.

Pada masa seperti saat ini ketika dunia digital menjadi pusat kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari, semua jasa pengiriman barang sudah memiliki sistem pelacakan yang langsung terintegrasi dengan *database* nya. Hal tersebut menjadi media bagi pengirim dan penerima paket dalam mengecek keberadaan barang melalui sistem *online*. Kemudian, untuk sistem pelacakan J&T Express lebih rinci apabila dibandingkan dengan jasa kurir yang lain. Perusahaan tersebut memberikan

---

<sup>16</sup> Raden Ajeng Astari Sekarwati, Susilo Suparto, “Perlindungan Konsumen Untuk Memperoleh Hak Layanan Purna Jual di Indonesia dan Eropa”, *Jurnal Bina Mulia Hukum* 5, no. 2 (2021): 277, <http://dx.doi.org/10.23920/jbmh.v5i2.52>

<sup>17</sup> <https://www.thidiweb.com/sejarah-jnt/>, diakses pada 3 Agustus 2021 pukul 19.25 WIB.

penawaran sistem pelacakan dengan nama *Real Time Tracking System*. Oleh karena itu, dengan tersedianya sistem tersebut konsumen bisa mengetahui keberadaan paket bahkan durasi waktu dari satu titik ke titik berikutnya dapat diketahui dengan pasti.<sup>18</sup>

Perlindungan konsumen yang dilakukan berupa pemenuhan hak konsumen yang dilakukan oleh J&T Express sebagai pelaku usaha dapat dilihat dari perjanjian pengiriman barang yang telah dilaksanakan oleh pelaku usaha dengan konsumen sebelumnya. Sebagai salah satu contoh terdapat kasus pengiriman barang dengan jasa pengiriman barang J&T Express, dengan konsumen atas nama Ulfa dimana dia mengirimkan paket melalui J&T Express tertulis dalam kontrak bahwa paket tersebut sampai ke tempat tujuan dalam jangka waktu 4-6 hari. Namun, pada kenyataannya yang terjadi lebih dari 6 hari (estimasi) yang tertulis dalam kontrak perjanjian barang tersebut tidak sampai ke tempat tujuan. Dalam hal ini konsumen mengalami kerugian, karena tidak menerima paket sesuai dengan perjanjian yang sudah disepakati sebelumnya.<sup>19</sup>

Perjanjian atau klausula baku merupakan konsep janji-janji tertulis. Disusun tanpa membicarakan isinya dan lazimnya dituangkan ke dalam sejumlah tak terbatas perjanjian yang sifatnya tertentu. Klausula baku juga merupakan perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir dalam praktiknya nasabah tidak diikutkan dalam pembuatan perjanjian dalam menentukan pasal-pasal yang dimuat sehingga tidak adanya negosiasi yang seimbang di antara para pihak.<sup>20</sup>

Berdasarkan teori keadilan yang dikemukakan oleh Gustav Radburch, bahwa eksistensi hukum ada dengan tujuan untuk mengatur kehidupan manusia dengan berorientasi pada keadilan dan kesetaraan. Pada dasarnya inti dari keadilan adalah kesetaraan, dimana terdapat 3 (tiga) pilar utama yaitu kemanfaatan, keadilan, dan kepastian hukum. Ketiga pilar tersebut sering mengalami benturan dimana diantara ketiganya dapat dimungkinkan akan saling tarik menarik, namun saling terikat dan tidak dapat dipisahkan.<sup>21</sup>

Apabila dikaitkan dengan perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa ekspedisi, pihak J&T Express belum sepenuhnya memberikan keadilan bagi konsumen pengiriman barang. Karena, tidak semua konsumen mengetahui mengenai klausula perjanjian yang sudah dibuat oleh J&T Express, sehingga mengakibatkan apabila konsumen mengalami kerugian ketika pengiriman barang berlangsung namun tidak mendaftarkan asuransi pada barang tersebut, maka tidak akan memperoleh ganti rugi. Namun, berdasarkan penelitian di J&T Express DC Meteseh Semarang mengatakan bahwa “apabila terjadi kelalaian dalam pengiriman barang dan konsumen melakukan transaksi disini, kemudian mengajukan klaim pada perusahaan akan

---

<sup>18</sup><https://www.kargomurah.co.id/apa-itu-jnt-express-dan-layanannya/> diakses pada 3 Agustus 2021 pukul 21.15 WIB.

<sup>19</sup> Hasil wawancara dengan Ulfa (Konsumen J&T Express) tanggal 28 Juli 2021

<sup>20</sup> M. Arif Maulana, Diah Sulistyani RS, Zaenal Arifin, Soegianto Soegianto, “Klausula Baku Dalam Perjanjian Kredit Bank Perkreditan Rakyat”, *Jurnal USM Law Review* 4, no 1. (2021): 219-220. <http://dx.doi.org/10.26623/julr.v4i1.3369>

<sup>21</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, (2010): 161.

diselesaikan secara baik-baik dan mencari solusi yang terbaik. Apabila kesalahan ada pada J&T Express maka akan diberikan ganti rugi sesuai kesepakatan kedua belah pihak.<sup>22</sup>

Menurut pendapat Phillipus Hadjon, perlindungan hukum ada 2 (dua) bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif artinya rakyat diberi kesempatan untuk menyatakan pendapatnya sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk definitif yang bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa. Sedangkan perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.

Kaitannya dengan perlindungan hukum yang diberikan oleh pihak perusahaan pengiriman barang (ekspedisi) perlu ditingkatkan kembali. Pada dasarnya apabila terjadi sengketa diantara kedua belah pihak tidak sampai ke jalur hukum. Awalnya hanya diberikan pengertian dari pihak J&T Express untuk bernegosiasi kepada konsumen agar menemukan kesepakatan untuk menyelesaikan permasalahan diantara keduanya.

Hubungan yang terjadi antara perusahaan jasa pengiriman (ekspediter) dan konsumen atau pengguna jasa pengiriman barang merupakan hubungan kontraktual yang lahir akibat perjanjian (kontrak) yang mereka buat maka dengan adanya hubungan antara konsumen dan perusahaan jasa pengiriman tersebut disebut dengan hubungan kontraktual. Hubungan tersebut yang dapat menyebabkan konsumen sebagai pihak yang dirugikan dapat mengajukan gugatan ganti rugi terhadap perusahaan jasa pengiriman barang. Apabila tidak ada hubungan kontraktual tersebut, maka dengan mudah pihak jasa ekspedisi mengajukan bantahan bahwa pihak yang bertanggung jawab hanyalah pihak yang terikat dalam suatu perjanjian.<sup>23</sup>

## E. PENUTUP

Berkaitan dengan perlindungan konsumen, terdapat sebuah lembaga yang khusus menaungi hak dan kewajiban konsumen yang seharusnya didapatkan. Lembaga tersebut bernama Yayasan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K). Proses klaim dari penanganan kasus terhadap pengaduan konsumen, pihak lembaga mencoba untuk melakukan mediasi antara konsumen dengan pelaku usaha. Sejauh ini Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Semarang dalam hal menangani kasus sangat sedikit konsumen yang membawa persoalannya sampai ke ranah hukum. Apabila hal tersebut sampai terjadi, maka pihak dari Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen Semarang akan membantu dengan cara mendatangkan saksi ahli untuk memperkuat bukti konsumen. Terdapat salah satu kasus pengaduan konsumen yang berkaitan dengan ekspedisi. Proses penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha pada awalnya dilakukan mediasi. Dalam hal ini pelaku usaha sudah ada iktikad baik untuk

---

<sup>22</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Wahyu, Karyawan J&T Express DC Meteseh Semarang pada 26 Juli 2021.

<sup>23</sup> Hermawan Lumba, "Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspediter Kepada Konsumen Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen", *Mimbar Keadilan Jurnal Ilmu Hukum* (2014): 77.

memperbaiki barang kiriman yang rusak. Oleh karena itu pihak Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Semarang berkesimpulan bahwa kasus tersebut sudah diselesaikan secara baik-baik oleh kedua belah pihak yang bersangkutan. Peran LP2K dalam menyelesaikan sengketa konsumen yakni sebagai pihak yang melakukan upaya perdamaian bagi konsumen dan pelaku usaha yang memiliki sengketa, Meskipun Undang-undang Perlindungan Konsumen sendiri tidak mengatur mengenai tugas dan kewenangan dari YLPPK Jawa Tengah selaku LPKSM untuk menyelesaikan sengketa konsumen.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah Ayu Musyafah, et.al., “Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang”, *Jurnal Law Reform* 14, no. 2 (2018): 157, <https://doi.org/10.14710/lr.v14i2.20863>
- Miftah Arifin, “Membangun Konsep Ideal Penerapan Asas Iktikad Baik Dalam Hukum Perjanjian”, *Jurnal Ius Constituendum* 5, no 1 (2020): 67. <http://dx.doi.org/10.26623/jic.v5i1.2119>
- Demy Amelia A. Manalip, “Perlindungan Konsumen Terhadap Tanggung Jawab Pengangkut atas Pengangkutan Barang Melalui Pesawat”, *Lex Privatum*, Vol. III, no. 2 (2015):48-49, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/7830>
- Fence M. Wantu, diakses melalui <https://jurnal.ugm.ac.id/jmh/article/view/19070> pada tanggal 27 Agustus 2021  
<https://www.kargomurah.co.id/apa-itu-jnt-express-dan-layanannya/> diakses pada 3 September 2021 pukul 14.15 WIB.
- Hermawan Lumba, “Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspediter Kepada Konsumen Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”. *Mimbar Keadilan Jurnal Ilmu Hukum* (2014): 77, <https://www.neliti.com/id/publications/240080/pertanggungjawaban-perusahaan-ekspediter-kepada-konsumen-berdasarkan-uu-no-8-tah>
- Hosea Irlano Mamuaya, Aminah, Suradi “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT JNE di Semarang,” *Diponegoro Law Review* 4, no. 4 (2015): 5, <http://www.ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dlr/>  
<http://hukum.studentjournal.ub.ac.id/index.php/hukum>
- Indra Primahardani, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Transportasi Bus Terhadap Kerugian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di PT. MMC Tour dan Travel Pekanbaru”, *Jurnal Randai* 1, no. 1 (2020): 22, <https://randai.ejournal.unri.ac.id/index.php/randai/article/view/3>
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- L. Tanya, Bernard, Yoan N. Simanjuntak, dan Markus Y. Hage, *Teori Hukum Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi*, Yogyakarta: Genta Publishing, 2010.
- Lubis, M. Sofy, *Filsafat Ilmu dan Penelitian Mandar Maju*, Bandung, (1994): 80.

- Mahmud, Peter, Pengantar Ilmu Hukum, Jakarta: Kencana, 2008.
- Maulana, M. Arif Maulana, Diah Sulistyani RS, Zaenal Arifin, Soegianto Soegianto, "Klausula Baku Dalam Perjanjian Kredit Bank Perkreditan Rakyat", *Jurnal USM Law Review* 4, no 1. (2021): 219-220. <http://dx.doi.org/10.26623/julr.v4i1.3369>
- Mertokusumo, Sudikno, Mengenal Hukum, 2010, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya. <https://www.neliti.com/id/journals/jurnal-penelitian-hukum-gadjah-mada>
- Pengertian Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli, <http://tesishukum.com>. Diakses pada tanggal 10 September 2021, Pukul 14.34 WIB
- Raden Ajeng Astarti Sekarwati, Susilo Suparto, "Perlindungan Konsumen Untuk Memperoleh Hak Layanan Purna Jual di Indonesia dan Eropa", *Jurnal Bina Mulia Hukum* Vol. 5, No. 2 (2021): 277, <http://dx.doi.org/10.23920/jbmh.v5i2.52>
- Rahardjo, Satjipto, 1996, Ilmu Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- \_\_\_\_\_, Satjipto, 2000, Ilmu Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Reka Rosalina, et.al., "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang PT J&T Express Kota Cirebon Perspektif Hukum Islam." *Jurnal Penelitian Hukum Islam* 4, no. 1 (2019): 137, <https://syekhnurjati.ac.id/jurnal/index.php/al-mustashfa/article/view/4970>
- Ridwan Arifin, 2016, Analisis Perampasan Hukum, Penerbit Univrsitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Rochati Mahfiroh, "Perlindungan Hukum Terhadap Barang Kiriman Konsumen Pengguna Jasa *Go;Send Instant Courier* Melalui Tokopedia", *Lex Renaissance* 5, no. 1 (2020): 236, <https://journal.uui.ac.id/Lex-Renaissance/article/view/16808>
- Siahaan, N.H.T., Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk, Jakarta: Panta Rai, 2005.
- Sidabalok, Janus, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2006.
- Sidharta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta: PT Grasindo, 2000.
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Wuria, Eli, Hukum Perlindungan Konsumen, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Yayasan Alumni Universitas Diponegoro Universitas Semarang Progam Pasca Sarjana Progam Studi Magister Hukum, Buku Pedoman Usulan Penelitian dan Tesis, 2019.
- Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: PT Kharisma Putra Utama, 2016.